

IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO EN EL SECTOR  
DE AGUA POTABLE EN COLOMBIA

SONIA ANDREA AMARIS JIMENEZ

DIRECTORA DE TESIS:

DRA. NATALIA SOLEDAD APRILE

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA

MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO

BOGOTÁ D.C.

2019

## TABLA DE CONTENIDOS

1.	Introducción .....	6
2.	Marco teórico del gobierno abierto .....	11
2.1.	¿Qué es el gobierno abierto?.....	11
2.2.	Componentes del gobierno abierto .....	25
2.3.	Aspectos críticos del gobierno abierto .....	37
3.	Marco jurídico del gobierno abierto.....	43
3.1.	Generalidades sobre la prestación del servicio de agua potable en Colombia.....	43
3.2.	El gobierno electrónico como medio para alcanzar el gobierno abierto .....	47
3.3.	Transparencia .....	54
3.4.	Rendición de cuentas .....	59
3.5.	Participación ciudadana .....	61
3.6.	Innovación y tecnología.....	63
4.	Estado de la implementación de los principios del gobierno abierto en las empresas prestadoras del servicio público de agua potable .....	65
4.1.	Metodología .....	65
4.2.	Selección de la muestra.....	75
4.3.	Análisis de la implementación de los principios del gobierno abierto en la muestra seleccionada 79	
5.	Conclusiones .....	86
6.	Referencias Bibliográficas .....	90
7.	Referencias normativas .....	97

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de acción y actores en la arquitectura de la gobernabilidad global .....	19
<i>Figura 2. Mapa de los países adheridos a la AGA</i> .....	26
Figura 3. Principios del gobierno abierto según la AGA .....	27
Figura 4. Principios de la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto .....	28
Figura 5. Tipos de participación .....	33
Figura 6. Tipos de innovación .....	35
Figura 7. Matriz Resultados Generales .....	71
Figura 8. Matriz Resumen Gobierno Abierto .....	72
Figura 9. Datos abiertos prestador Aguas y Aguas (Pereira) .....	81

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Acciones Presidencia de la República – Plan de gobierno abierto .....	39
Tabla 2. Compromisos del III Plan de Acción Nacional .....	41
Tabla 3. Logros y criterios – Tic para gobierno abierto .....	52
Tabla 4. Índice de Gobierno Abierto –IGA- .....	66
Tabla 5. TIC para gobierno abierto. Manual de Gobierno en Línea. ....	67
Tabla 6. Metodología propuesta.....	68
Tabla 7. Selección de la muestra.....	78

**Resumen:**

El concepto de “gobierno abierto” surge como una respuesta a los reclamos ciudadanos de abrir los gobiernos para poder involucrarse más activamente en la gestión de los asuntos públicos, por lo cual se pide trabajar en los siguientes frentes: transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas e innovación y tecnología. Sobre el tema se pueden encontrar una amplia literatura académica, así como diferentes lineamientos nacionales e internacionales al respecto. Sin embargo, existen muy pocos estudios sobre la implementación de este concepto en los países del mundo, en especial de Colombia.

Es por ello que este estudio presenta un análisis sobre cómo ha sido el proceso de implementación de los principios del gobierno en un sector crítico del país: el servicio de agua potable, a través del análisis de una muestra de prestadores de este servicio que se encuentran ubicados en los diferentes departamentos del país. Como consecuencia de este análisis se encuentra que aún existen tensiones entre lo normativo y la realidad, ya que aún falta mucho respaldo político y práctico de las entidades responsables de su materialización.

**Palabras claves:** gobierno abierto, participación, transparencia, innovación, rendición de cuentas.

**Abstract:**

The concept of "Open government" emerges as a response to citizen complaints regarding to make governments more open and actively involved in the management of public affairs, particularly in the aspects of transparency, citizen participation, accountability, innovation and technology. A state of the art of the “Open government” concept, demonstrates the existence of a wide academic literature, as well as national and international guidelines. However, regarding of its implementation, there are few studies already developed, especially in Colombia.

Therefore, this study presents an analysis of the implementation process of the Open government principles in a critical sector of the country: sanitation and potable water service, through an analysis of 32 entities in charge of its provision. The result of the analysis shows there are still tensions between the normative aspect and the practice, based on the lack of political support in terms of implementation within public sector entities.

**Keywords:** Open government, Transparency, Innovation, Accountability, public sector, public policy.

## 1. Introducción

En el año 2011 el Estado colombiano aumentó sus esfuerzos para lograr una apertura gubernamental basada en los principios de transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, innovación y tecnología, como resultado de su adhesión a la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA). De este esfuerzo se destaca la expedición de normas como la Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*”, basada en el principio de transparencia; la Ley estatutaria 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”, basada en los principios de transparencia y rendición de cuentas; y el Decreto 3485 de 2011 “*Por el cual se reglamenta el Sistema Electrónico para la Contratación Pública*”, como parte de las estrategias para materializar el principio de innovación.

Asimismo es de resaltar que el gobierno de turno apostó a la creación de estrategias como *Lenguaje Claro* cuyo fin es simplificar la forma y los mecanismos de interacción entre el Estado y los ciudadanos<sup>1</sup>, así como al desarrollo de la aplicación *Legalapp* para que cualquier persona pueda

---

<sup>1</sup> El CONPES 3785 de 2013, por medio del cual se establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, establece la necesidad de contar con una estrategia de lenguaje claro, la cual se ha materializado a través de las siguientes herramientas: Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia, 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro y laboratorios de simplicidad. Más información en: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>

conocer cómo acceder a los trámites y servicios del sector Justicia<sup>2</sup> y algunos mapas interactivos que reflejan cómo se invierten los recursos del país -Mapainversiones<sup>3</sup> y Maparegalías<sup>4</sup>.

Pese a estos importantes esfuerzos, aún existen sectores que presentan bajos niveles de apertura gubernamental. Uno de estos casos es el sector de agua potable, el cual a pesar de ser un sector que afecta directamente la calidad de vida de las personas, todavía presenta grandes deficiencias en materia de transparencia, participación ciudadana y colaboración. La dificultad para acceder a información básica sobre la calidad del agua y los parámetros usados para su medición, el estado de las redes de distribución, y en general sobre los sistemas de acueducto, impide que los ciudadanos puedan participar activamente.

Lo anterior, además de ir en contravía de los principios del gobierno abierto, tiene un impacto directo en la eficiencia de la Administración Pública, debido a que la debilidad en los sistemas de información impide que los proyectos de desarrollo atiendan las necesidades de la población y que los planes de inversión se centren en lo prioritario, tal y como se concluyó en un estudio realizado sobre la información del sector de agua potable y saneamiento básico en 1.008 planes de desarrollo municipales y 30 departamentales realizados para el período de gobierno 2004-2007 (Procuraduría

---

<sup>2</sup> La aplicación *Legalapp*, fue creada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, para orientar a las personas sobre qué hacer, a quién acudir y en qué lugar recibir más información, respecto a los trámites o servicios relacionados con la Justicia. Más información en: [http://www.legalapp.gov.co/que\\_es\\_legalapp](http://www.legalapp.gov.co/que_es_legalapp)

<sup>3</sup> *Mapainversiones*, es una herramienta virtual administrada por el Departamento Nacional de Planeación, que permite a los ciudadanos identificar de manera interactiva, los proyectos y productos en los que se invierten los recursos públicos en el país, así como cuánto y dónde se invierte. Adicional a eso, permite identificar los recursos naturales no renovables que se producen en el país y los proyectos de inversión de paz y posconflicto que se realizan en el país. Más información en:

[https://mapainversionesapp.dnp.gov.co/Home/FichaRecursosAvance?Vigencia=2017&tipo=&departamento=&nombre\\_departamento=PA%EF%BF%BDS&sector=&tipoLugar=PAIS&valorLugar=](https://mapainversionesapp.dnp.gov.co/Home/FichaRecursosAvance?Vigencia=2017&tipo=&departamento=&nombre_departamento=PA%EF%BF%BDS&sector=&tipoLugar=PAIS&valorLugar=)

<sup>4</sup> *Maparegalías*, es una herramienta administrada por el Departamento Nacional de Planeación, cuyo fin es promover la gestión transparente de la actividad Minero Energética, desde la explotación de los recursos naturales, hasta la financiación y ejecución de los proyectos de inversión. Toda esa información puede ser consultada a través de un mapa interactivo, el cual se puede consultar en el siguiente link: <http://maparegalias.sgr.gov.co/#/>

General de la Nación, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y UNICEF, s.f.)<sup>5</sup>.

Así las cosas, es claro que el Estado Colombiano cuenta con grandes retos y desafíos para lograr una apertura gubernamental que contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Para aportar a este esfuerzo, la presente investigación tiene como objetivo general analizar la implementación de los principios del gobierno abierto en el sector agua potable a través del análisis de una muestra de prestadores del servicio que se encuentran ubicados en diferentes departamentos del país, en aras de aportar información que pueda contribuir a los procesos de reflexión y formulación de estrategias sobre dicho tema. A su vez, la investigación se dirige a cumplir los siguientes objetivos específicos:

- Determinar el desarrollo del concepto de gobierno abierto mediante una revisión bibliográfica nacional e internacional.
- Describir las principales normas que permiten materializar los principios del gobierno abierto.
- Analizar la implementación de los principios del gobierno abierto en Colombia en el sector agua potable a través del análisis de una muestra de prestadores del servicio público de agua potable.

Teniendo en cuenta lo anterior, el trabajo se estructura en tres capítulos: I) Se presenta el marco teórico del concepto “*gobierno abierto*”, a través de un breve recorrido histórico por sus antecedentes, una revisión de las principales teorías que explican el origen del concepto y sus

---

<sup>5</sup> Esta conclusión hace parte de un análisis realizado sobre el estado de la infancia, el agua y el saneamiento básico en los planes de desarrollo departamentales y municipales. Para más información consulte el siguiente link: <https://www.unicef.org/colombia/pdf/Agua3.pdf>

componentes y finaliza con una reflexión sobre los aspectos críticos del concepto objeto de estudio; II) Se describe el marco jurídico nacional e internacional que soporta la implementación del gobierno abierto; III) Finaliza con un análisis de la implementación de los principios del gobierno abierto en una muestra de prestadores del servicio de agua que se encuentran ubicados en diferentes departamentos del país.

En cuanto al estudio de caso se tuvo en cuenta lo establecido en el artículo 365 de la Constitución Política mediante el cual se establece que: *“Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios”*. En consecuencia, cualquier análisis que se realice sobre el sector debe tener en cuenta que existe una gran cantidad de variables que deben ser tenidas en cuenta ya que los prestadores del servicio público de acueducto no son un grupo homogéneo.

Debido a lo anterior para analizar la implementación de los principios del gobierno abierto en el sector de agua potable se ha decidido analizar un (1) prestador por departamento que cumpla con las siguientes características: tener más de 2.500 suscriptores, ser una empresa de servicios públicos y estar ubicado, preferiblemente, en la capital del departamento.

Esta selección se realiza debido a que las empresas de servicios públicos atienden cerca del 91,8% de los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento básico. Asimismo, porque debido a su naturaleza jurídica de forma explícita deben dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en las normas relacionadas con los principios del gobierno abierto. Finalmente se decidió analizar un prestador por departamento con el fin de revisar si el tamaño de la población de cada lugar puede ser un factor fundamental para la implementación de los principios del gobierno abierto.

Finalmente, es importante destacar que esta investigación, además de recolectar y analizar información relevante para la formulación y evaluación de estrategias, busca aportar a los investigadores interesados en el tema y a los ciudadanos en general, una matriz de seguimiento a la implementación de los pilares del gobierno abierto que pueda ser igualmente aplicada en otros sectores de la administración pública.

## **2. Marco teórico del gobierno abierto**

El surgimiento del concepto de gobierno abierto está relacionado con tres procesos diferentes, que han ocurrido en las últimas décadas (Cruz, 2015): (i) La transformación del Estado como consecuencia de la rápida expansión de la globalización, y la creación de espacios extra-nacionales para la toma de decisiones estratégicas, como el Banco Mundial, la ONU, etc.; (ii) El aumento de la demanda ciudadana por un Estado más transparente y participativo como parte de las transformaciones del sistema democrático y (iii) Los grandes avances en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que han aumentado los canales para que los ciudadanos puedan interactuar con el Estado.

En consecuencia, este capítulo presenta un breve recorrido histórico por las transformaciones del Estado, los sistemas democráticos y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de comprender por qué desde hace unas décadas surgió la necesidad de crear estrategias para promover una apertura gubernamental. Posteriormente, se abordan las principales definiciones sobre el “gobierno abierto”, así como sus componentes. Para finalizar, se presenta una reflexión sobre los aspectos críticos del concepto objeto de estudio.

### **2.1. ¿Qué es el gobierno abierto?**

#### **2.1.1. Antecedentes históricos**

Antes de la conformación del Estado moderno, existieron diferentes formas pre-estatales, las cuales fueron clasificadas por Bernard Crick como: “*gobierno primitivo, imperios antiguos, ciudades griegas, Roma republicana, Roma Imperial, despotismo oriental y el gobierno feudal*” (Cárdenas, 2017, p. 16). En el marco de estos sucesos históricos, específicamente con el desarrollo

de las ciudades griegas, se dio el nacimiento de la democracia, la cual fue definida como el “poder del pueblo” y se caracterizó por ser una democracia directa en la que los ciudadanos participaban en los asuntos públicos sin necesidad de intermediarios. Asimismo, tuvo un importante desarrollo en la República Romana, en donde se presentó una democracia “mixta” con un delicado equilibrio entre el poder de los patricios y el poder de los plebeyos, siendo una democracia que se caracterizó por mezclarse con “*los elementos monárquico y aristocrático*” (Grondona, 2000, p.13).

Décadas después, en el marco de un agitado momento histórico en el que ocurrió el debilitamiento del poder de la Iglesia –por el proceso de secularización<sup>6</sup>-, la aparición de nuevas fuentes de riqueza, el desarrollo de las finanzas internacionales y la constitución de ejércitos nacionales, se empezó a gestar lo que se conoce hoy día como el Estado (Cárdenas, 2017).

Sin embargo solo hasta la publicación de la obra *El Príncipe* de Maquiavelo, en 1513, se empieza a hablar en la literatura política del concepto de Estado<sup>7</sup> (Flórez, 2012; Echandi, 2008; Díaz, 2018), desde una perspectiva alejada de la visión religiosa que predominaba en ese momento histórico (Flórez, 2012). Del análisis de su obra se desprenden dos elementos del concepto Estado: “*un elemento formal –orden jurídico bajo un determinado poder– y un elemento material –el pueblo que vive sobre un territorio–*” (Echandi, 2008, p. 170).

Durante los siglos XVII y XVIII este naciente Estado fue justificado por diversos autores de la filosofía política (Flórez, 2012), entre los cuales se destacan autores como Thomas Hobbes<sup>8</sup>, quien

---

<sup>6</sup> Como señala Ferraro (2009), “*la expresión secularización viene del latín eclesiástico, donde saeculum se refiere a lo mundano, lo terrestre, en oposición a lo divino. El primer sentido en el que se habla de secularización corresponde, generalmente, a la declaración de neutralidad de los Estados respecto a la cuestión de la verdad de la religión*” (p. 55).

<sup>7</sup> Como señala Echandi (2008) con la palabra Stato (en italiano) “*Maquiavelo encontró un término preciso para sintetizar sus controvertidos puntos de vista acerca de las bases y procedimientos idóneos para la conservación del poder público*” (P. 168).

<sup>8</sup> Hobbes al igual que Maquiavelo se opone a teorizar sobre el Estado con base en principios religiosos.

a través de la utilización de la imagen poderosa del Leviatán ofrece una teoría sobre el origen del Estado, la cual consiste en que,

(...) mediante un pacto de cada uno con todos los demás se origina una persona representativa o una asamblea que, por su parte, eleva la masa de los contrayentes en una persona unitaria, a saber, el Estado. Éste, dice Hobbes, es el origen de aquel gran Leviatán o, añade, "para hablar con mayor respeto", del *deus mortalis*, del Dios mortal que por el miedo a su potencia obliga a todos a la paz (Schmitt, 1997, p. 58).

De esta forma, para Hobbes el pacto social se realiza con el fin de salir del estado de naturaleza, en el cual los seres humanos viven de forma igualitaria y libre, y por tanto son proclives a tener escenarios de discordia y violencia para conseguir beneficios personales (Cardona, 2008). En otras palabras, el Estado, desde la mirada de Hobbes, debe proteger el pacto social para evitar la violencia y garantizar así la seguridad y el bienestar, lo que implica que los individuos deben renunciar a todos los derechos que puedan poner en riesgo la paz (Cardona, 2008).

Esta visión de Hobbes de un Estado absoluto, contrasta con la teoría de John Locke, para quien el Estado además de garantizar la paz y la convivencia, debe proteger los derechos a la vida, libertad y propiedad privada (Varnagy, 2000; Cardona, 2008). Con estas dos visiones del origen del Estado, nace así la corriente del contractualismo, la cual será nutrida por otros autores como Jean-Jacques Rousseau, así como criticados por otros, como Boaventura de Sousa Santos<sup>9</sup>. Pese a ello, hoy en día

---

<sup>9</sup> En el libro "Reinventar la democracia, reinventar el Estado" Santos hace una crítica muy interesante sobre el contractualismo, al afirmar que "Solo los ciudadanos son partes del contrato social. Todos los demás – ya sean mujeres, extranjeros, inmigrantes minorías (y a veces mayorías) étnicas – quedan excluidos; viven en el estado de naturaleza por mucho que puedan cohabitar con ciudadanos". (2004, p. 2).

se mantiene la premisa promovida por los contractualistas, de que el Estado es quien mantiene el monopolio de la fuerza legítima en un territorio determinado.

En este punto es importante precisar, que el Estado debe entenderse como un fenómeno histórico “*que nace en un momento dado, evoluciona y tal vez en algún momento sea sustituido por otra entidad política diferente*” (p. 145), por lo cual, no existe una definición que se pueda considerar universal, a pesar de que en la literatura académica se encuentra una gran diversidad de teorías y perspectivas de análisis sobre el Estado.

Teniendo en cuenta lo anterior, para Kelsen resulta “*estéril luchar por tratar de encontrar un significado justo e único entre las muchas significaciones existentes sobre la palabra Estado, ya que (...) El Estado es al mismo tiempo un fenómeno político-social y un fenómeno jurídico, razón por la cual ninguna definición puede contener la totalidad de los elementos que componen al Estado*” (Kelsen, citado en Valencia, 2015, p. 115).

Pese a ello, para efectos de esta investigación y con el fin de avanzar en el análisis propuesto, se utilizará el siguiente significado de Estado:

(...) forma de organización política esto es, como un territorio comprendido dentro de unas fronteras ciertas (*territorium clausum*), en el que habita un pueblo concebido como conjunto de sujetos de derechos y deberes (y) sometido a un ordenamiento jurídico-político específico (Cotarelo, 2004, p. 15).

A pesar de los debates teóricos sobre el origen del Estado, y de acuerdo con Cotarelo (2004), se puede hablar de que han existido cuatro tipos de Estado: “*a. el Estado absolutista, b) el Estado liberal, e) el Estado democrático y d) el Estado social y democrático de Derecho*” (p. 18).

En cuanto al primer tipo de Estado, su surgimiento se dio en Europa, en un escenario de decadencia del feudalismo como fenómeno socioeconómico y del desarrollo de las ciudades en occidente. La filosofía del Estado absolutista, en palabras de Bodin (1578, citado en Anderson, 1979) es que el monarca absoluto tiene el derecho de imponer leyes sobre sus súbditos, generalmente sin su consentimiento. Con este tipo de Estado, se empieza un proceso de constitución de ejércitos permanentes, que permite la unificación territorial, la prevalencia de una sola justicia y el ejercicio del monopolio de la fuerza, junto con una consolidación de los sistemas impositivos.

No obstante, en occidente nunca se logró imponer un poder totalmente absoluto, debido a que como lo describe Perry Anderson en su famoso libro “El Estado absolutista” (1979), el Estado estuvo doblemente limitado: primero, por la persistencia de organismos políticos tradicionales y segundo, por la fuerte existencia de una ley moral.

Posteriormente, como reacción burguesa al Estado absolutista (Cotarelo, 2004), surge el Estado liberal, el cual continua con el monopolio de la violencia, pero esta vez de forma legítima. Dicho Estado se fundamenta en el imperio de la ley, la expresión de la voluntad general y la división de poderes. En cuanto a su modelo económico, se basa en los postulados del liberalismo económico cuya frase más conocida es “*laissez faire et laissez passer; le monde va de lui même (Dejar hacer y dejar pasar, el mundo marcha por sí mismo)*” (Vargas, 2007, p. 69). Bajo esa óptica, y teniendo en cuenta los postulados de Adam Smith en su célebre libro “La riqueza de las naciones”, el Estado liberal propone una estructura que no afecte el libre mercado, ni la propiedad privada.

Respecto a su modelo político, en el Estado liberal se revivió la democracia, quien como señala O’Donnell (2007, p. 18) “*salió por primera vez de la botella en la antigua Grecia [pero] fue proscrito por más de veinte siglos antes de resurgir con las revoluciones estadounidense y*

*francesa*”. Esta democracia moderna se basó en dos grandes premisas: el poder legítimo fundado en la voluntad general y el poder como temporal, en ningún caso absoluto, ya que está limitado por los derechos de los ciudadanos (Rodríguez y Francés, 2010).

Su apuesta es lograr “*una participación activa de los individuos en la definición de las condiciones de su propia asociación, un estatus que garantiza a los individuos iguales derechos y deberes, libertades y restricciones, poderes y responsabilidades*” (Thomas H. Marshall (1965), citado en Garay, 2000, 74). De esta forma la democracia expresa una demanda universal por la libertad, el reconocimiento, el respeto y el derecho a escoger a las personas encargadas de gobernar (O’Donell, 2007).

En este momento histórico, la democracia se caracterizó por ser una democracia representativa, es decir, por ser un modelo donde las deliberaciones políticas son tomadas de manera indirecta por los ciudadanos, a través de representantes elegidos para ello. Este modelo se construyó con el fin de superar las debilidades y obstáculos que generaba la democracia directa propuesta por la civilización griega (Puerta, 2016), lo cual fue considerado como un proceso de extensión de la democracia (Bobbio, 1986). En otras palabras, lo que se pretendía era fortalecer la democracia para todos “... *una democracia en la cual lo público es aquello que conviene a todos y de la misma manera, para su dignidad...porque la fortaleza de lo público proviene de la capacidad de sintetizar y representar los intereses, contradictorios o no, de todos los sectores de la sociedad*” (Toro, 2008, p.20).

Sin embargo, su inevitable relación con el modelo económico, que se dio en el marco del Estado liberal, terminó provocando la experimentación de lo que se conoce como la “crisis de la democracia”. Este concepto hace referencia a la “*ausencia de arreglos institucionales o*

*persistencia de conflictos entre sus estructuras. Sin embargo, también se puede abordar dicha crisis como una situación de carencia de valores, los cuales han sido distorsionados, desplazados o descartados*” (Puerta, 2016, p. 11). Lo que en otras palabras se puede definir como la pérdida de confianza de los ciudadanos en las instituciones y personas que los representan.

O’Donnell señala que la democracia siempre ha proyectado “*un horizonte de esperanza e insatisfacción*” (2007, p. 17), lo que se evidencia en el hecho de que la instauración de los sistemas democráticos ha sido un largo y fluctuante proceso, que en sus inicios presentó algunas restricciones – en muchos países no todos sus habitantes se consideraban ciudadanos-, en algunos territorios presentó algunas rupturas y retrocesos y en otros presentó un lento desarrollo, como es el caso de América Latina y el Caribe.

Sumado a lo anterior, y a pesar de que el Estado liberal defendía la teoría de John Locke en la cual los derechos del individuo deben ser respetados y protegidos por el Estado, se empezaron a generar cuestionamientos frente al cumplimiento de estos postulados, en especial, porque en algunos territorios no todas las personas eran iguales ante la Ley (Cotarelo, 2004), así como por la desigualdad que se estaba generando como producto de procesos de concentración del capital (Cárdenas, 2017). En este escenario, surge el Estado democrático, cuya premisa fundamental es promover el mandato de la igualdad, el sufragio universal y el reconocimiento de las formas de representación de las clases trabajadoras (Cotarelo, 2004).

Finalmente, con el paso de las décadas, se abrió el camino a una nueva concepción del Estado: el Estado social de derecho, el cual se desarrolla desde la década de los 80 del siglo XIX, y se basa en el supuesto de que el Estado debe intervenir en “*las relaciones de producción entre capitalistas*

y *clases obreras*” (Cárdenas, 2017, p.67), así como en la economía para reducir las desigualdades sociales y corregir las fallas del mercado.

En esta misma época, se empezó a dar un rápido fortalecimiento de la globalización, lo cual ha generado una transformación en la relación Estado-ciudadanos, quienes solicitan mayor capacidad de incidencia sobre los asuntos públicos (Naser, Ramírez y Rosales, 2017). En este escenario, resulta claro que el Estado “*necesita de nuevas formas de actuación y nuevas estructuras que ayuden a coordinar diversos actores en búsqueda del bienestar común*” (Valencia, 2015, p. 19).

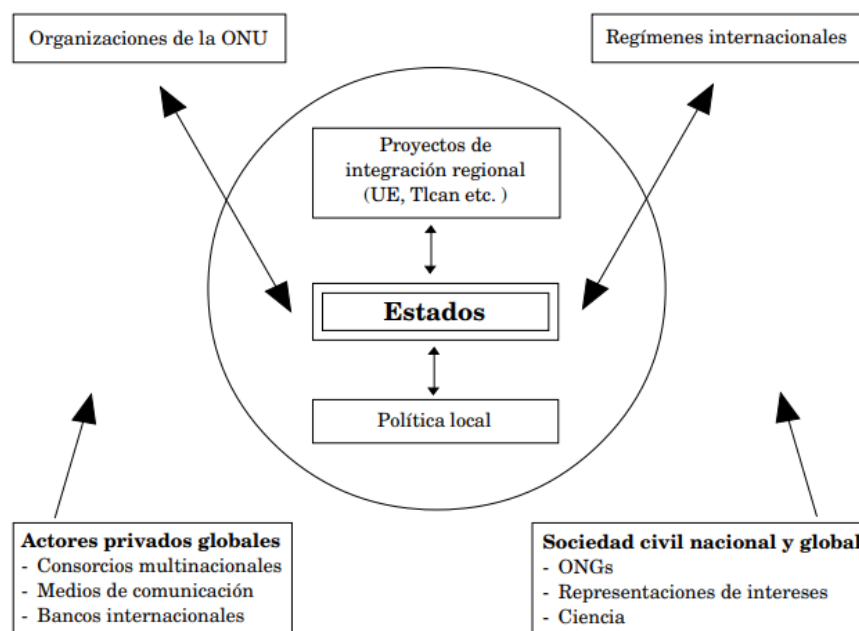
En este documento, cuando se hace referencia a la globalización, se tiene en cuenta lo señalado por Valencia (2016), en donde este término,

(...) es usado indistintamente para designar de forma muy genérica complejos procesos de comunicación e interdependencias entre países, sociedades, culturas y economías, los cuales han transformado de diversas formas las relaciones de poder en las sociedades y, por consecuencia, han transformado también las formas de gobierno en los Estados alrededor del mundo. Ante todo, la globalización se caracteriza por su ambivalencia, (ya que resulta fácil identificar argumentos a favor y en contra de este proceso), y también por su rápido avance, en un proceso que parece no tener marcha atrás (p. 192).

Con el fortalecimiento de la globalización se genera un proceso donde “*las principales decisiones que afectan a las sociedades nacionales no se adoptan por los representantes electos de cada nación sino en sedes extra nacionales*” (Cárdenas, 2017, p.175), como el Banco Mundial, la CEPAL, entre otros. Esta nueva forma de Estado, en palabras de Valencia (2015, p. 206) “*se fundamenta en la cooperación y coordinación del Estado con otros actores, para lograr alcanzar*

los objetivos propuestos”. La gráfica construida por Messner (1999) presenta una imagen muy clara al respecto:

Figura 1. Niveles de acción y actores en la arquitectura de la gobernabilidad global



Fuente: Messner (1999, p. 78)

Es común encontrar el argumento de que el Estado se ha debilitado a raíz de la globalización, debido a que sus fronteras se han empezado a disolver y difuminar. Incluso existen autores como Grande y Guéhenno que se atreven a decir que estamos ante la presencia del fin del Estado (Al respecto ver a Messener, 1999). Bajo otra línea argumental, Guy Peters (2007, p. 39), considera que, “desde el punto de vista empírico, no hay suficiente evidencia” que sostenga esta afirmación, por el contrario, para Peters el Estado se ha convertido en un actor mucho más crucial en el mundo interconectado, que en el pasado.

En la globalización se ha generado una rápida transformación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de las cuales Manuel Castells puede ofrecer una investigación detallada.

Para el caso de este documento, lo importante es entender el impacto que han tenido las TIC en el aparato estatal y en su relación con la ciudadanía.

Con ocasión de las grandes revoluciones tecnológicas, el Estado ha tenido que reestructurarse y redefinirse, para dar respuesta a las demandas de una ciudadanía cada vez más informada. Nace así un nuevo paradigma, el Gobierno Electrónico, en el cual las TIC son vistas como herramientas que permiten fortalecer los gobiernos, a través de la creación de nuevos canales de comunicación e interacción, racionalización de procesos y trámites administrativos, desarrollo de flujos más rápidos y directos para la entrega de la información pública, fortalecimiento de la transparencia de las administraciones públicas, en otras importantes ventajas (Vargas, 2011).

Para lograr una adecuada implementación del Gobierno Electrónico, la CEPAL es clara al señalar, a través de Naser y Concha (2011), la importancia de que las burocracias internas realicen cambios en su interior para adaptarse a esta nueva forma de trabajo, ya que de lo contrario se puede generar una deficiente implementación que termine impactando la confianza de los ciudadanos sobre el Estado, tal y como señala Vargas (2011, p. 13):

Estos inconvenientes pueden ser importantes. Si no se conciben e implementan correctamente, las iniciativas de e-Gobierno pueden desperdiciar recursos, fallar en su promesa de prestar servicios útiles y por tanto incrementar la frustración pública con el Gobierno, particularmente en el mundo en desarrollo, donde los recursos son escasos, el e-Gobierno debe dirigirse a áreas con altas posibilidades de éxito y producir “ganadores”.

De esta forma, es importante reconocer que la transformación del Estado a las necesidades del siglo XXI, requiere tiempo, voluntad política (Valencia, 2016), y un conocimiento profundo de las características sociales, políticas y económicas de los territorios donde se va a implementar, en

especial para los países en vías de desarrollo. De lo contrario, se corre el riesgo de implementar recetas que han sido probadas en otros contextos, con exitosos resultados, pero inadecuadas para otros territorios.

Asimismo, se debe tener presente que la utilización de las TIC no debe sustituir la administración física y las relaciones tradicionales del Estado con la ciudadanía, primero, porque no todas las personas tienen la posibilidad de acceder a la tecnología, lo cual puede generar escenarios de desigualdad (Valencia, 2016), y segundo, porque muchos países cuentan con una presencia deficiente del Estado, la cual no puede subsanarse solamente con el gobierno electrónico.

Finalmente, se debe señalar que Colombia es uno de los países que ha implementado una política pública de gobierno electrónico, a pesar de tener una deficiente territorialización, que ha sido agravada con ocasión del conflicto con diferentes grupos armados al margen de la ley. A pesar de ello, se ha generado un aporte al restablecimiento de la relación Estado-ciudadanía, como lo ha documentado Gomis-Balestreri, (2017), pero que siempre será incompleta, hasta tanto no se logre realizar una presencia estatal efectiva, que trascienda la clásica presencia de las fuerzas militares y policivas en los territorios. De esta manera, el gobierno electrónico debe complementar necesariamente, las estrategias de territorialización de los Estados.

Así las cosas, resulta claro que los fenómenos históricos que se han generado en las últimas décadas han obligado a los Estados a repensar las formas de relacionarse con una ciudadanía cada vez más informada y dispuesta a interactuar con las administraciones públicas de formas cada vez más innovadoras. Es justamente en este contexto que surge el gobierno abierto. A continuación, se presenta su surgimiento e implicaciones.

### **2.1.2. Definición de “gobierno abierto”**

Si bien no existe un consenso sobre el surgimiento del concepto de gobierno abierto, algunos autores consideran que el concepto es tan viejo como la propia democracia (Calderón y Lorenzo, 2010) y que empezó a tomar fuerza en el siglo XVI cuando en Suecia los “*datos gubernamentales fueron hechos públicos como un derecho constitucional*” (Sandoval, 2015, p. 204). Para otros autores, su actual popularidad en los gobiernos del mundo se debe al ex Presidente de Estados Unidos Barak Obama, quien en 2009 anunció la decisión de convertir su gobierno en un gobierno abierto (Oszlak, 2014), a través de su famoso “*Memorandum on Transparency and Open Government*” donde señaló que el Gobierno debía ser transparente, participativo y colaborativo (Obama, 2009).

Una confusión muy común, y que se puede encontrar en textos académicos y algunos desarrollos normativos, es usar de forma indistinta los términos gobierno electrónico y gobierno abierto, sin embargo es importante reiterar que los dos son conceptos diferentes, debido a que el gobierno electrónico busca la “*aplicación de las TIC y sus herramientas a los procedimientos administrativos preexistentes*”<sup>10</sup> (Calderón y Lorenzo, 2010, p. 14), lo que implica cambios puramente tecnológicos al interior del gobierno, para mejorar técnica e instrumentalmente los procesos administrativos (Hoffman, Ramírez y Bojórquez, 2012).

El gobierno abierto supera la intención de la utilización de las TIC para convertirse en un nuevo modelo de relación entre la ciudadanía y el Estado, lo que implica repensar las formas de administrar y de gobernar, por lo cual como señala López (2013, p. 38, citado en Oszlak, 2014) “*mientras el gobierno electrónico es una cuestión de gestión, el gobierno abierto es una cuestión*

---

<sup>10</sup> Una definición interesante de gobierno electrónico es la de Valencia (2015, p. 249) “... *el gobierno electrónico es una herramienta básica para construir una estrategia sustentable de desarrollo que permita la integración de diferentes servicios y entidades públicas en tiempo real, buscando maximizar la cooperación, la eficiencia, la eficacia y la distribución de los recursos, además de permitir a los usuarios de los servicios públicos mayor interacción con el Estado, en tiempo real*”.

*de poder. Pero, aunque lo trasciende, necesariamente lo incluye*". En síntesis, las TIC se convierte en un medio para implementar los principios del gobierno abierto (Cruz, 2015).

Ahora bien, el concepto gobierno abierto es como señala coloquialmente Martínez (2012) un concepto "paraguas" que a su vez engloba diferentes conceptos como la colaboración, innovación pública, entre otros. Como lo indica César Cruz (2015), este concepto se puede definir como:

(...) una filosofía político administrativa, un nuevo paradigma o modelo de interacción sociopolítica que -basado firmemente en los valores y principios de transparencia, de la democracia participativa y empoderamiento ciudadano, de la rendición de cuentas, el open data y del uso de avances tecnológicos, y en la conformación de gobiernos como plataformas que promueven la colaboración e interacción- se constituye como un modo y/o estrategia para el diseño, implementación, control y evaluación de políticas públicas y para procesos de modernización administrativa, y que ubica al ciudadano en el centro de atención y de prioridad, ofreciendo así una alternativa para la gestión de lo público (Cruz, 2015, p. 51).

A pesar de que hasta el 2011 los gobiernos del mundo empezaron a adoptar marcos de referencia común sobre el Gobierno Abierto, a través de iniciativas multilaterales como la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) y la creación de una Carta Iberoamericana, a nivel internacional ya se habían realizado importantes avances para materializar lo que posteriormente se denominó principios del gobierno abierto. Como señala Llinares en el libro coordinado por Calderón y Lorenzo (2010):

"En definitiva, son prácticas gubernamentales que no aparecen como nuevas, y que incluso somos capaces de identificar cuándo se produjeron anteriormente. Sin embargo, por

primera vez se exponen todas ellas juntas y reclamando una nueva forma de gobernar, una nueva forma de entender las relaciones y el papel que se juega ante la ciudadanía. Porque todas ellas juntas y así expresadas, como Open Government, tienen más que ver con una actitud y una forma de entender el rol que se debe jugar, que con una forma concreta de practicarlo” (Calderón y Lorenzo, 2010, p. 51).

El gobierno abierto entonces, debe ser entendido desde el plano administrativo como: la dirección gubernamental que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan. De esta manera se toman las decisiones basadas en las necesidades de los ciudadanos según sus preferencias, facilitando la colaboración en el desarrollo de los servicios que presta y comunicando todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente (Calderón y Lorenzo, 2010).

Ahora bien, es importante señalar que actualmente se está construyendo un nuevo concepto: el Estado abierto, el cual aún no tiene un uso universalmente aceptado (Naser, Ramírez y Rosales, 2017). Este concepto, propuesto por Oszlak, posee las siguientes características:

- Extiende los principios del gobierno abierto a las diferentes instancias del sector estatal y no estatal.
- Propone reforzar el sistema de contrapesos y control mutuo entre los diferentes poderes del Estado.
- Busca involucrar activamente a la ciudadanía en todas las etapas de la gestión estatal.
- Aprovecha las TIC, pero puede prescindir de ellas sin perder su esencia, a diferencia de la noción de “gobierno electrónico”.
- Refuerza uno de los principios menos populares del gobierno abierto: “la colaboración”.

En conclusión, el concepto de gobierno abierto surge en el marco del proceso de transformación del Estado moderno y del fortalecimiento de la globalización, como una respuesta a los reclamos ciudadanos de abrir los gobiernos para poder involucrarse más activamente en la gestión de los asuntos públicos. El gobierno abierto se puede considerar como una filosofía-administrativa que promueve principios que ya se venían trabajando en diferentes países, pero que por primera vez se exponen todos juntos (transparencia, colaboración, participación, rendición de cuentas e innovación), para crear una nueva forma de gobernar, de administrar y de relacionarse con los ciudadanos.

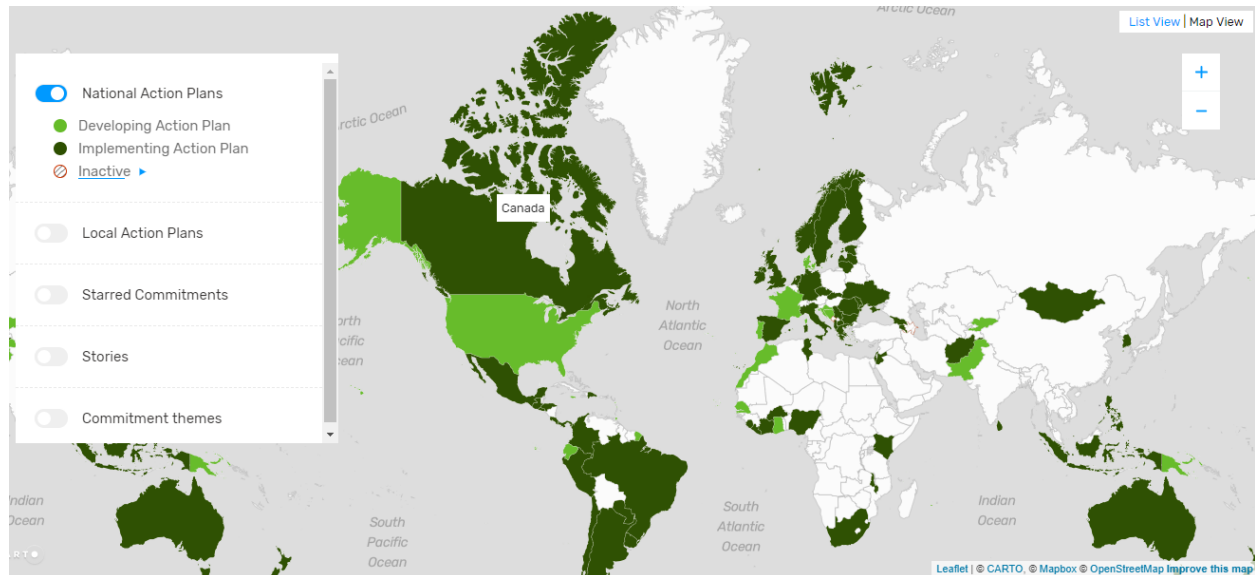
## **2.2. Componentes del gobierno abierto**

En cuanto a los componentes del gobierno abierto, existen tres grandes enfoques: el enfoque de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA); el enfoque de la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto y el enfoque adoptado por la literatura académica, los cuales se presentan a continuación:

### **a) El enfoque de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA)**

Poco tiempo después del *Memorandum on Transparency and Open Government* realizado por Barack Obama, Estados Unidos, Brasil, Indonesia, México, Noruega, Filipinas, Sudáfrica y el Reino Unido formalizaron la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), a través de la suscripción de una declaración de principios y la elaboración e implementación de un plan de acción por cada país. Además de lo anterior, los países se comprometieron a realizar un informe de evaluación que diera cuenta del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos en el plan de acción, así como a la promoción del gobierno abierto en otros países mediante el intercambio de conocimientos y experiencias (Naser y Ramírez, 2014). Desde su creación en el 2011, la AGA como iniciativa multilateral ha celebrado el compromiso de unión de 75 países (Ver Figura 1).

Figura 2. Mapa de los países adheridos a la AGA



Fuente: Página web Alianza para el Gobierno Abierto<sup>11</sup>.

El principal objetivo de la AGA, el cual se encuentra consignado en su página web [www.opengovpartnership.org](http://www.opengovpartnership.org) es “asegurar compromisos concretos de los gobiernos para promover la transparencia, capacitar a los ciudadanos, luchar contra la corrupción y aprovechar las nuevas tecnologías para fortalecer la gobernabilidad” a través de los siguientes ejes estratégicos (Naser y Ramírez, 2014):

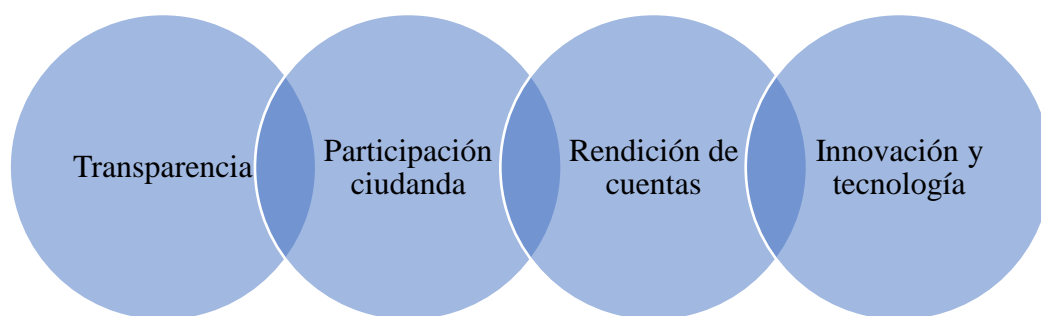
- *Mejoramiento de los servicios públicos:* a través de procesos de mejora e innovación en la prestación y gestión de los servicios.
- *Incremento de la integridad pública:* por medio del fortalecimiento de la ética pública, la prevención y lucha contra la corrupción, entre otros.
- *Gestión efectiva y eficiente de los recursos públicos.*

<sup>11</sup> <https://www.opengovpartnership.org/participants>

- *Creación de comunidades más seguras*: en cuanto a seguridad pública y prevención e intervención de todo tipo de riesgos.
- *Incremento de la responsabilidad corporativa y rendición de cuentas institucional y del sector privado*.

Sumado a eso, los gobiernos deben guiar sus acciones a través de los principios del gobierno abierto definidos por la AGA: (i) *transparencia*, el cual busca que la información de las acciones y decisiones del gobierno sea abierta, completa, gratuita y de fácil acceso para toda la ciudadanía; (ii) *participación ciudadana*, que promueve el aumento de las capacidades ciudadanas en los procesos de elaboración, implementación y evaluación de las políticas públicas; (iii) *rendición de cuentas*, que incentiva a los gobiernos a dar respuesta a la ciudadanía sobre el cumplimiento de su mandato público y (iv) la *innovación y tecnología*, que incentiva en la ciudadanía el uso y apropiación de las nuevas tecnologías de la información (Figura 2).

Figura 3. Principios del gobierno abierto según la AGA



Fuente: elaboración propia con base en Naser y Ramírez (2014).

## **b) El enfoque de la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto – CLAD.**

En el marco de la XVII Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado realizada el 7 y 8 de julio de 2016 se aprobó la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto para crear un lenguaje común entre los países iberoamericanos, empezando por el siguiente concepto común de gobierno abierto:

(...) conjunto de mecanismos y estrategias que contribuye a la gobernanza pública y al buen gobierno, basado en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación, centrando e incluyendo a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones, así como en la formulación e implementación de políticas públicas, para fortalecer la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo (CLAD, 2016, p. 5).

Con base en lo anterior, se definieron los siguientes principios:

Figura 4. Principios de la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto



Fuente: CLAD (2016).

Ahora bien, en cuanto a los pilares del gobierno abierto, ratifican los ya señalados por la AGA, aunque la Alianza los denomina principios: (i) Transparencia; (ii) Participación Ciudadana; (iii)

Rendición de Cuentas y le agrega uno nuevo: (iv) Colaboración e Innovación Pública y Ciudadana, el cual diferencian claramente del proceso de construcción social de políticas públicas, que se genera con la participación ciudadana, ya que la colaboración busca la co-creación y co-producción de iniciativas con los ciudadanos, empresas y diferentes tipos de organizaciones.

Asimismo, para el CLAD la innovación tiene un enfoque diferente al establecido en la AGA, quien hace énfasis en la innovación tecnológica, debido a que la innovación con su apellido ciudadana, promueve el “*involucramiento y compromiso activo de los ciudadanos en iniciativas que buscan contribuir al interés general, a fin de alcanzar una mayor inclusión la cultura de la igualdad mediante prácticas colaborativas y trabajo en red*” (CLAD, 2016, p. 8).

### **c) El enfoque de la literatura académica**

De acuerdo con Campos y Corojan se puede afirmar que “*Existe acuerdo, en la academia, a la hora de establecer los tres principios del gobierno abierto: la transparencia informativa, la participación y la colaboración ciudadana, aunque algunos autores prefieren el término co-creación en lugar de colaboración*” (Hoffman, Ramírez y Bojórquez, 2012, p.125). A diferencia del enfoque de la AGA, en la literatura académica, la tecnología es concebida como un medio para lograr los componentes señalados (Cruz, 2015). Las principales reflexiones que se presentan en el ámbito académico se presentan a continuación:

- *Reflexiones en torno al concepto de transparencia:*

Teniendo en cuenta que en algunos discursos gubernamentales se encuentra el error de utilizar como sinónimos los conceptos de transparencia y gobierno abierto, es importante iniciar con la siguiente distinción: la transparencia es la *acción* y el *camino* para lograr la apertura gubernamental (Sandoval, 2015). Hecha esta distinción, es importante aclarar el surgimiento de este concepto.

Como señalan López (2017) y Naessens (2010), su surgimiento se da primero en el ámbito económico, debido a que la globalización y la internacionalización de la economía generó la necesidad de contar con mayor información sobre los funcionamientos de los mercados. Después de ello, y con ocasión del surgimiento de las nuevas democracias en América Latina, se empieza a extender y popularizar dicho concepto.

La transparencia pública se puede definir como una “*cualidad aplicable a los flujos de información que constituyen las herramientas a través de las cuales identificamos, conocemos, entendemos y evaluamos la acción gubernamental, tanto de individuos como de grupos y organizaciones*” (López, 2017, pp. 278-279). Dicho de otra forma, la transparencia pública hace referencia al compromiso del Estado para poner a disposición de la ciudadanía toda la información que tiene en su poder, así como sus criterios de decisión, procesos, rutinas y resultados (Vergara, 2007).

Para ello se requiere diseñar estrategias legales, políticas, organizacionales, educativas y culturales (Naessens, 2010), que permitan generar en los servidores públicos un comportamiento proactivo, creativo y orientado en lograr verdaderos niveles de apertura gubernamental (Ackerman, 2008). Con estas acciones se espera enfrentar a las élites políticas que se niegan a actuar como verdaderos servidores y gestores de lo público (Hoffman, Ramírez y Bojórquez, 2012). Ahora bien, para materializar la transparencia pública se requiere realizar, como mínimo, las siguientes acciones (Cepal, 2017):

- Reconocer el derecho fundamental de los ciudadanos a acceder a la información pública.

- Promover el acceso como la regla y el secreto como excepción, lo que implica analizar de forma detallada qué información debe mantenerse como confidencial y secreta, así como explicar a la ciudadanía las razones para tomar esa decisión.
- Publicar toda la información del Estado, incluida la información que manejan particulares que manejan fondos públicos.
- Diseñar estrategias para que la información se publique en formatos abiertos y accesibles a la ciudadanía.
- Publicar la información de forma proactiva, es decir trascender el tradicional modelo de transparencia pasivo, en el cual se comparte solo la información que es solicitada por los ciudadanos, y pasar a una transparencia activa, en donde sin mediar ningún tipo de solicitud, se publique y actualice constantemente la información pública.

Al lograr materializar la transparencia en las organizaciones públicas se abre el camino para realizar ejercicios de control social, no solo de la ciudadanía hacia el gobierno, sino en un nivel intra-gubernamental, en la medida que los gerentes y directores de las entidades públicas pueden,

(...) evaluar el desempeño de los funcionarios y gerentes subordinados; de esta manera se facilita el control de las distintas dependencias que componen el conjunto del gobierno, al mismo tiempo se mejora el flujo de información entre organizaciones y se mejora la coordinación en políticas públicas que requieren la colaboración de dos o más dependencias o niveles de gobierno (Vergara, 2007, p. 43).

Asimismo, como es ampliamente señalado en la literatura, la transparencia ayuda además a mejorar la relación Estado-sociedad, a luchar contra la corrupción, disminuir los abusos de poder

y las asimetrías de información, y, en definitiva, a mejorar la calidad democrática de las políticas públicas (Cunill, 2006). Debido a sus importantes efectos, la transparencia se ha *“convertido en un concepto quasi-religioso, afirmación que encuentra su base en el hecho de ser prescrita universalmente para solucionar todo tipo de problemas, especialmente relativos a mala gestión, ineficiencia y corrupción”* (García, 2014, p. 82).

Finalmente, a pesar de que existe muy poca literatura sobre el impacto de las TIC en la administración pública, algunos autores como Bhatnagar, Stugges y Ndou, (citados en Criado & Corojan, 2010), han documentado como las TIC permiten mejorar la transparencia pública, lo cual ha dado lugar a nuevos conceptos, entre los cuales se encuentra la transparencia colaborativa, cuya premisa es que los ciudadanos más allá de ser simples receptores de información, pueden utilizar la información que publica el Estado para generar procesos de conocimiento e innovación pública para la resolución de problemas públicos (Cerrillo, 2013).

- *Reflexiones en torno al concepto de participación:*

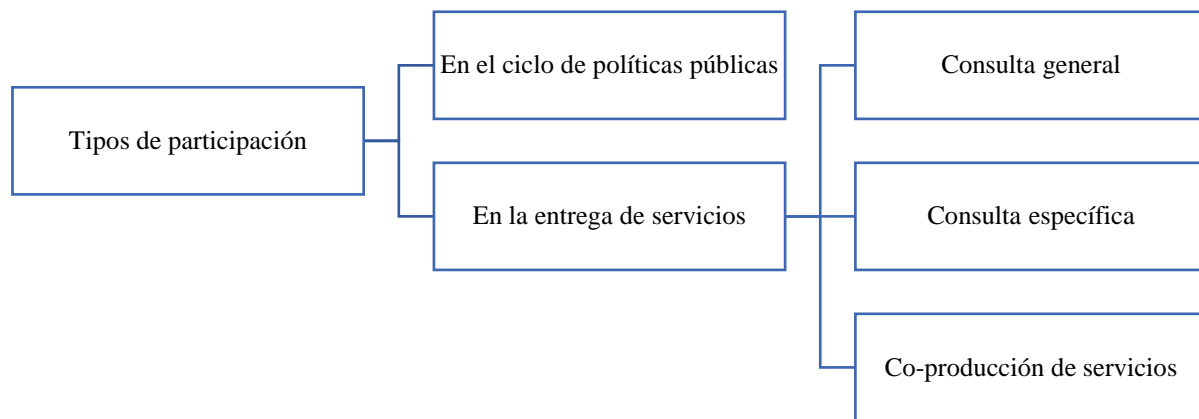
Así como es importante garantizar que la ciudadanía pueda acceder a la información pública, es necesario abrir diferentes canales para interactuar con el gobierno y crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social.

De acuerdo con Oszlak (2012, p. 15), la participación, independientemente de su apellido (social, popular, ciudadana, etc.), hace referencia a un *“proceso según el cual determinados actores de la sociedad civil se movilizan, se “activan”, irrumpen en un escenario público e intentan influir*

sobre las reglas y procesos que enmarcan sus condiciones de existencia y reproducción. En particular, sobre las políticas estatales y el modo de organización social a las que ellas apuntan”.

En cuanto a los tipos de participación, este documento se basa en la tipología realizada por Kaufman (2013), la cual establece que la co-producción, a diferencia de lo que piensan otros autores, hace parte de los tipos de participación:

Figura 5. Tipos de participación



Fuente: Kaufman (2013)

La co-producción de servicio (también llamada co-creación y/o colaboración) es una categoría que se ha potenciado en las últimas décadas con el aumento en el uso de las TIC, y que se basa en que *“Los gobiernos nacionales, regionales y locales pueden colaborar entre sí, con la empresa privada y con sus ciudadanos, aportándose herramientas innovadoras y nuevos métodos de trabajo colaborativos y generándose además nuevos mercados para un nuevo sector económico sostenible y replicable”* (Calderón & Lorenzo, 2010, p. 19). Dicho concepto está estrechamente relacionado con la transparencia colaborativa, ya que la información es un elemento fundamental para lograr una verdadera relación de cooperación.

Para materializar la participación en los gobiernos, se recomienda tener en cuenta los siguientes estándares, cuya construcción fue producto de un proceso de consulta realizado por la CEPAL a expertos y actores de la sociedad civil, de gobiernos nacionales y otros sectores (CEPAL, 2017):

- Promover consultas públicas, a través de la utilización de diferentes medios de comunicación.
  - Estructurar los procesos participativos de una forma clara y sencilla, para garantizar una adecuada participación de la ciudadanía.
  - Difundir y publicar de forma constante información completa, clara y accesible.
  - Diseñar diferentes mecanismos para interactuar con la ciudadanía.
  - Tener en cuenta las propuestas realizadas por los ciudadanos e informar la forma como se han analizado y tenido en cuenta en los procesos de toma de decisiones.
- *Reflexiones en torno al concepto de rendición de cuentas:*

Este concepto también amerita una precisión inicial: aunque no sea sencillo separar la rendición de cuentas del concepto de transparencia, “*Esta última implica más que la mera transparencia, pues conlleva, además, justificación y sanción*” (Shedler, 2011, citado en Hoffman, Ramírez y Bojórquez, 2012). Generalmente, la rendición de cuentas es entendida como una obligación

(...) de toda persona a la que le es conferida una responsabilidad, de dar cuenta del encargo recibido, haciendo un descargo que puede ser satisfactorio o insatisfactorio, debiendo provocar en el primer caso reconocimiento o efectos favorables, y en el segundo caso desaprobación o consecuencias negativas” (Bolaños, 2010, p. 110).

Sin embargo, siguiendo a Ackerman (2008), es necesario empezar a posicionar la rendición de cuentas como un proceso proactivo, y no un momento estático que solo tiene lugar una vez se

acaba el desarrollo de unos proyectos y acciones concretas, a través del cual los servidores públicos “*informan, explican y justifican sus planes de acción, su desempeño y sus logros y se sujetan a las sanciones y recompensas correspondientes*” (p. 16). Al superar la tradicional temporalidad de la rendición de cuentas, y entender que la misma se puede realizar de forma *ex ante* para evaluar los planes de acción y de forma simultánea al desarrollo de iniciativas gubernamentales, se podrán generar verdaderos procesos de diálogo y de transformación en la relación Estado-ciudadanía.

- *Reflexiones en torno al concepto de innovación*

La innovación en el sector público implica una “*respuesta eficaz, creativa y única a problemas nuevos o una respuesta nueva a problemas viejos*” (Grandinetti, 2017, p. 9). Esta innovación se caracteriza por: incorporar ideas nuevas, responder necesidades específicas, promover cambios en las prácticas, procesos y productos, mejorar el desempeño estatal, generar valor público, y en definitiva se caracteriza por ser un medio más que un fin (Ramírez, 2010). Si bien las TIC se han convertido en importante catalizador de proyectos de innovación, para muchas administraciones públicas es común confundir la adopción de nuevas tecnologías de información y la comunicación con el desarrollo de proyectos de innovación (Marcet, Lasagna & Sánchez, 2013).

Entiendo esta diferencia, Windrum (2008, citado en Ramírez, 2010), presenta los siguientes tipos de innovación en el sector público:

Figura 6. Tipos de innovación



Fuente: Windrum (2008, citado en Ramírez, 2010, p. 8).

Para concluir este apartado, se puede afirmar que, al revisar la literatura académica y las propuestas conceptuales de la AGA y del CLAD, existe un consenso frente a que la transparencia y la participación son dos componentes fundamentales para lograr la apertura gubernamental. No obstante, existen algunas diferencias conceptuales frente a los demás componentes.

La primera de ellas, es que para la AGA y el CLAD la rendición de cuentas es un componente que debe diferenciarse de la transparencia, mientras que para algunos teóricos la rendición hace parte implícita de la transparencia. La segunda diferencia, radica en que la colaboración es considerada por el CLAD como un componente diferente de la participación ciudadana, mientras que para la AGA y autores como Kaufman (2013), la colaboración es uno de los tipos de participación ciudadana que existen. Finalmente, aunque para la literatura académica la innovación y la tecnología son medios para lograr el gobierno abierto, transversales a los demás componentes presentados anteriormente, la AGA y el CLAD prefieren mantenerlos como un solo componente, diferente a los demás.

Una vez realizada la revisión teórica del concepto de gobierno abierto y sus componentes, es importante realizar una revisión mucho más crítica de la forma cómo este concepto se ha implementado, y los retos que debe asumir para lograr sus objetivos.

### **2.3.Aspectos críticos del gobierno abierto**

Como ya se ha señalado, la implementación del gobierno abierto implica una serie de cambios en las administraciones que desean incorporar el modelo, entre los cuales se destacan (Calderón y Lorenzo, 2010, p. 15):

**Cambio cultural:** Es imprescindible entender cuál es el objetivo de la Administración y de todos los que trabajan en ella. El verdadero objetivo de la Administración es servir a los ciudadanos y el ciudadano debe estar en el centro de la gestión. (...) **Cambio en los procesos:** Los procesos en la Administración Pública no han sido diseñados para servir a los ciudadanos y por lo tanto deben reestructurarse todos los procesos para conseguir que así sea. (...) **Cambio en la organización:** Es imprescindible reorganizar las administraciones, y la definición de los puestos de trabajo para poder actuar bajo un modelo en red, orientado a proyectos y a la consecución de resultados. (...) **Cambio en las formas de relación:** Del mostrador a la mesa redonda, del correo certificado a la comunicación online, de la obligación a la presencia física a las facilidades de relación, etc.

A pesar de que existe un consenso frente a la necesidad de estos cambios, en muchos países no se han logrado materializar. De acuerdo al último análisis internacional realizado por Naser, Ramírez y Rosales (2017), es común encontrar estrategias de gobierno abierto que en realidad solo hacen

alusión a algunos de sus componentes, desconociendo así la complejidad del concepto de gobierno abierto.

A continuación, se presenta las principales dificultades que se encuentran para lograr la tan anhelada apertura gubernamental:

- En muchos países es común la confusión entre gobierno abierto y gobierno electrónico, lo cual genera una peligrosa tendencia de maquillar tecnológicamente al sector público, sin resolver los problemas de fondo (Ramírez, 2010; Naser, Ramírez y Rosales, 2017).
- Existen muchos obstáculos para la innovación en el sector público, debido a la complejidad de las entidades públicas, la resistencia de algunos servidores públicos en razón de su sistema de creencias, los rápidos cambios en el sector producto de las reformas, la ausencia de recursos económicos y tecnológicos, así como la resistencia de algunos ciudadanos (Ramírez, 2010).
- Existe muy poca confianza de los ciudadanos hacia el Estado y su Administración Pública, lo que genera en muchos casos, falta de disposición para interactuar y trabajar en red, en la gestión de los asuntos públicos. De acuerdo con Ramírez y Güemes “*Sin confianza es difícil imaginarse cualquier relación social o institucional*” (2012, p. 377).
- Falta fortalecer la “colaboración” tanto en la práctica como teóricamente, ya que se están presentado muchas acciones en donde solo puede aplicar un perfil de ciudadano: los desarrolladores de aplicaciones tecnológicas (Naser, Ramírez y Rosales, 2017).
- Si bien se ha avanzado considerablemente en la apertura de datos para aumentar la transparencia en la gestión pública, aún se presentan dificultades para lograr la reutilización de los datos por parte de los ciudadanos (Naser, Ramírez y Rosales, 2017). Hace falta fortalecer la difusión de los datos abiertos realizados por las entidades públicas, y evaluar

de manera periódica qué datos se usan más por parte de los ciudadanos, para así promover su reutilización.

- En la región de América Latina y el Caribe aún existe una importante brecha digital, que puede dificultar la implementación del gobierno abierto, más aún, cuando la mayoría de las acciones realizadas hacen uso de las TIC (Hoffman, Ramírez y Bojórquez, 2012).

En términos generales, como señalan Naser, Ramírez y Rosales (2017, p. 289), *“a pesar del diseño y la implementación de iniciativas de gobierno abierto, los resultados obtenidos no son satisfactorios”* (...) [De hecho] *“se puede afirmar que las expectativas generadas por las estrategias de gobierno abierto han sido muy superiores a los resultados obtenidos* (p. 289). Es por esto que lograr la apertura gubernamental es un reto de todos.

Teniendo en cuenta estos desafíos que implican la implementación del gobierno abierto, en Colombia se han desarrollado tres planes de acción sobre el tema, como parte de los compromisos adquiridos por el país al adherirse a la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA). Los dos primeros, estuvieron enfocados en la rama ejecutiva del poder público.

Durante este periodo se destaca el Plan de Acción que se formuló en el marco de la Presidencia de Juan Manuel Santos,<sup>12</sup> en el cual se establecieron las siguientes acciones:

Tabla 1. Acciones Presidencia de la República – Plan de gobierno abierto

Componente	Acciones
Mejora de los servicios públicos	Expandir la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.
	Diseñar lineamientos para que todas las entidades publiquen y divulguen datos en formato abierto.
	Implementación programas de transformación de la calidad educativa.

<sup>12</sup> El Plan puede ser consultado en el siguiente enlace:

<http://www.anticorruccion.gov.co/Documents/Convenciones%20Internacionales/Alianza%20para%20el%20Gobierno%20Abierto%20Open%20Government%20Partnership.pdf>

Componente	Acciones
	Mejorar la prestación del servicio de salud.
	Promoción de la transparencia en la regulación de los servicios públicos, para que la información publicada esté organizada y se divulgue en un lenguaje fácil y claro al ciudadano.
	Promoción de la divulgación de los derechos de los consumidores y de la promoción del acceso a los indicadores de calidad de cada uno de los prestadores de servicios, a través de foros y portales.
	Mejorar el servicio a los ciudadanos.
	Implementar acciones para modernizar el servicio civil, a través del mejoramiento de las condiciones laborales e incentivando el compromiso, ética y transparencia de los servidores públicos.
Aumento en la integridad pública	Diseñar e implementar una ley para garantizar el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública.
	Promover el establecimiento de un lenguaje claro al ciudadano
	Diseñar un portal del Estado Colombiano que integre toda la información relacionada con trámites y servicios, directorios, noticias de interés, entre otros, de las instituciones públicas colombianas.
	Mejorar el desempeño y la rendición de cuentas del gobierno.
Transparencia y control social	Desarrollar una Política de transparencia y plan anticorrupción.
	Implementar el observatorio de lucha contra la corrupción en coordinación con la Procuraduría General de la Nación.
	Aumentar la transparencia en la información del sistema de justicia.
Participación y compromisos ciudadanos	Consolidar una política nacional sobre mecanismos de participación ciudadana.
	A través de medios electrónicos y de foros, Colombia impulsar espacios de participación ciudadana para la formulación y construcción de políticas y toma de decisiones.
	Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.
	Identificar indicadores de seguimiento que permitan evaluar la participación de la ciudadanía en las acciones del Gobierno.
	Brindar a la sociedad civil de herramientas que le permita tener un mayor compromiso y ejercer control social sobre la gestión del Gobierno.
	Trabajar en el fortalecimiento de los gobiernos locales y sus ciudadanos, y la generación de una cultura de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.

Posteriormente en el proceso de formulación del tercer plan se decidió que para lograr un país equitativo y en paz era fundamental ampliar su alcance a todas las ramas del poder, los órganos de

control y los gobiernos sub-nacionales. En consecuencia, el III Plan de Acción Nacional 2017-2019 “Colombia: hacia un Estado Abierto”, se formuló con el fin de optimizar el ejercicio gubernamental, para lograr la participación e implementación efectiva de los mecanismos digitales hacia sus ciudadanos, mediante la aplicación de los principios del gobierno abierto y el uso de nuevas tecnologías, buscando concebir cambios importantes en la Administración Pública colombiana.

En este plan de acción nacional se establecieron 26 compromisos, los cuales se presentan a continuación de forma muy general:

Tabla 2. Compromisos del III Plan de Acción Nacional

	<b>Compromiso</b>
Rama Ejecutiva	Territorialización de los lineamientos de prevención de violencia sexual en mujeres y niñas
	Participación ciudadana en la consolidación del componente de Justicia Comunitaria en el Sistema de Estadísticas de Justicia (SEJ)
	Participación Ciudadana en la producción normativa de la Rama Ejecutiva
	Implementar el Observatorio Ciudadano como herramienta de optimización del servicio al ciudadano
	Fortalecimiento de la Mesa Intersectorial para la Democracia Ambiental (MIDA)
	Participación Ciudadana en el establecimiento, ejecución y control social de los compromisos establecidos entre el Ministerio de Minas y Energía y las partes interesadas
	Control Social al mantenimiento y conservación de las vías de tercer nivel
	Implementación del Sistema Integrado de Información para el Posconflicto (SIIPO)
	Ciudadanos Digitales dialogando sobre lo público
	Publicación de la ejecución real de los presupuestos del orden nacional en el Portal De Transparencia Económica (PTE) y esquema de seguimiento ciudadano
	Promover el acceso a la información mediante la atención al ciudadano en el despliegue de la Política Integral de Transparencia Policial
	Sistema de Información para la Gestión del Empleo Público (SIGEP)
	Sistema de Rendición de Cuentas para el Acuerdo de Paz

	<b>Compromiso</b>
	Estrategia de transparencia y participación ciudadana en la Comisión Nacional del Servicio Civil
Rama judicial	Construcción de confianza y consolidación de transparencia y rendición de cuentas en el Consejo de Estado
Rama Legislativa	Acceso a la información y participación para influir en la toma de decisiones legislativa
Órganos de control	Fortalecimiento de la participación regional y juvenil
	Diseño del Sistema de Alertas Tempranas (SAT) en corrupción y mala administración
Gobiernos sub-nacionales	Incentivar la Participación Ciudadana a través de estrategias pedagógicas y de visibilización para la apertura de información (Gobernación de Boyacá)
	Diseñar e implementar la política pública de Gobierno Abierto Departamental (Gobernación de Nariño)
	Abrir y publicar información seleccionada en conjunto con la ciudadanía organizada en formato de Datos Abiertos (Alcaldía de Cali)
	Concejo Abierto de Bogotá (Bogotá D.C.)
	Promover y fortalecer los procesos de rendición de cuentas en las 20 localidades del Distrito Capital (Bogotá D.C.)
	Articulación de una red de actores que participen en el seguimiento, difusión y retroalimentación de los procesos de contratación (Gobernación de Quindío)
	Articulación con entidades público – privadas para el intercambio de datos y la transferencia de conocimientos en materia de género (Gobernación de Antioquia).

Estos 26 compromisos sin duda representan un gran reto para el Estado Colombiano y para la ciudadanía.

Una vez abordada la visión crítica del concepto gobierno abierto es menester analizar el régimen jurídico que soporta los principios del gobierno abierto.

### **3. Marco jurídico del gobierno abierto**

En este apartado se presenta el marco jurídico del gobierno abierto, de la siguiente forma: en primera medida, se realiza una descripción general de cómo funciona la prestación del servicio de agua potable en Colombia, y cuáles son los tipos de prestadores autorizados, con el fin de poder analizar y comprender en los siguientes puntos cuáles son las obligaciones normativas relacionadas con el gobierno abierto que debe cumplir el sector, en segundo lugar, se presenta un análisis del gobierno abierto como uno de los fines de la Política de gobierno electrónico, a la luz de las disposiciones normativas colombianas, en tercer lugar, se presenta las normas relacionadas con los principios del gobierno abierto, es decir con: la transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana e innovación pública, y cuáles de ellas son de obligatorio cumplimiento para los prestadores del servicio público de agua potable.

#### **3.1.Generalidades sobre la prestación del servicio de agua potable en Colombia**

Uno de los sectores más determinantes para la calidad de vida de las personas, es sin duda el sector de agua potable, ya que si no se realiza un proceso adecuado de abastecimiento de agua de calidad para el consumo humano se pueden generar casos de morbilidad y mortalidad (Unicef, s.f.). Es por ello que su prestación se constituye un servicio público, que al igual que los demás, debe ser prestado de forma eficiente en todo el territorio nacional de acuerdo con lo estipulado en el artículo 365 de la Constitución Política.

En el numeral 45 del artículo 2.3.1.1.1., del Decreto 1077 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”* se define el servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable, como:

(...) la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

En cuanto a los prestadores del servicio público de agua potable, el artículo 365 de la Constitución Política se establece lo siguiente: *“Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios”*. Debido a lo anterior los prestadores de servicios públicos presentan diversas formas societarias, entre las cuales se encuentran las siguientes:

**a. Empresas de servicios públicos:**

De acuerdo con la Ley 142 de 1994, estas pueden ser:

- Empresas oficiales de servicios públicos, constituidas como sociedades por acciones en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales o las entidades descentralizadas del orden nacional o territorial tienen el 100% de sus aportes (Artículo 14.5, Ley 142 de 1994).
- Empresas mixtas de servicios públicos, cuando la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen aportes iguales o superiores al 50 (Artículo 14.6, Ley 142 de 1994).
- Empresas privadas de servicios públicos, cuando el capital pertenece mayoritariamente a particulares, o a entidades surgidas de convenios

internacionales que deseen someterse íntegramente para estos efectos a las reglas a las que se someten los particulares (Artículo 14.7, Ley 142 de 1994).

Es importante tener claro lo establecido por la Corte Constitucional en la Sentencia C-736-07 de que en ningún caso se debe confundir este tipo de empresas con las sociedades de economía mixta. Asimismo, en la Sentencia mencionada anteriormente, la Corte también manifestó que las empresas de servicios públicos mixtas y privadas en las cuales haya cualquier porcentaje de participación pública, son entidades descentralizadas y constitucionalmente conforman la Rama Ejecutiva, al igual que las empresas oficiales de servicios públicos.

Dicho análisis se desprende de lo establecido en el literal g del artículo 38 de la Ley 489 de 1998, en donde se establece que también son entidades descentralizadas *“Las demás entidades administrativas nacionales con personería jurídica que cree, organice o autorice la ley para que formen parte de la Rama Ejecutiva del Poder Público”*, dentro de las cuales se encuentra las empresas de servicios públicos mixtas o privadas.

#### **b. Empresas Industriales y Comerciales del Estado (EICE):**

De acuerdo con lo estipulado en el párrafo 1º del artículo 17 de la Ley 142 de 1994, *“Las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional, cuyos propietarios no deseen que su capital esté representado en acciones, deberán adoptar la forma de empresa industrial y comercial del estado”*. Al igual que las Empresas de servicios públicos, las EICE son consideradas entidades públicas pertenecientes al nivel descentralizado por servicios de la rama ejecutiva. Como señala el Consejo de Estado, en la Sección Cuarta, Expediente No. 18975 de 14 de agosto de 2013, Consejera Ponente Dra. Carmen Teresa Ortiz de Rodríguez: *“El hecho de que tales entidades se encuentren sometidas a un régimen especial de derecho privado no les hace perder esa calidad.*

*Las leyes especiales que regulan su actividad tampoco las abstraen de los deberes u obligaciones tributarias que el legislador ha impuesto al conjunto de entidades estatales”.*

**c. Productor marginal, independiente o para uso particular:**

Hace referencia a la *“persona natural o jurídica que, utilizando recursos propios y técnicamente aceptados por la normatividad vigente para cada servicio, produce bienes o servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos para sí misma o para una clientela compuesta exclusivamente por quienes tienen vinculación económica directa con ella o con sus socios o miembros o como subproducto de otra actividad principal”* (artículo 14.15, Ley 142 de 1994).

**e. Los municipios que asumen en forma directa la prestación de los servicios públicos:**

En el artículo 6° de la Ley 142 de 1994 se establece que *“los municipios prestarán directamente los servicios públicos de su competencia, cuando las características técnicas y económicas del servicio, y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen”*, lo cual ocurre cuando:

- Después de haber hecho una invitación pública, ninguna empresa de servicios públicos se haya ofrecido a prestar el servicio.
- Cuando, no habiendo empresas que se ofrecieran a prestar el servicio, y habiendo hecho los municipios invitación pública a otros municipios, al Departamento del cual hacen parte, a la Nación y a otras personas públicas o privadas para organizar una empresa de servicios públicos que lo preste, no haya habido una respuesta adecuada;
- Cuando, a pesar de tener empresas interesadas en prestar el servicio, haya estudios aprobados por el Superintendente que demuestren que los costos de prestación directa para el municipio serían

inferiores a los de empresas interesadas, y que la calidad y atención para el usuario serían, por lo menos, iguales a las que tales empresas podrían ofrecer.

#### **d. Las Organizaciones Autorizadas**

La Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 365 Superior, permite la prestación de servicios públicos en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas, a organizaciones autorizadas. Dicha actividad se debe orientar al *“mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados y de la comunidad en general, así como al logro de fines altruistas en favor de grupos marginados, o discriminados, sin que ello signifique que su objeto no pueda comprender que la prestación de los servicios públicos se lleve a cabo con eficiencia y calidad en beneficio también de los usuarios de los mismos”* (Sentencia C-741/03). Entre el tipo de organizaciones autorizadas se encuentran juntas de acción comunal, administradoras públicas cooperativas y asociaciones de usuarios.

Habiendo hecho esta claridad, a continuación, se presenta el marco jurídico del gobierno abierto con un énfasis especial en las disposiciones normativas que deben cumplir los prestadores de servicios públicos del sector de agua potable, concretamente para las Empresas de servicios públicos y Empresas Industriales de Comerciales del Estado, quienes hacen parte del sector descentralizado por servicios de la rama ejecutiva. El resto de prestadores de servicio público, debido a su particularidad no serán tenidos en cuenta en este documento.

### **3.2.El gobierno electrónico como medio para alcanzar el gobierno abierto**

La trayectoria de Colombia en materia de implementación de un gobierno electrónico es bastante extensa. Como señala Balestreri (2017), la implementación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones se comenzó a desarrollar desde la década de los noventa a través

de iniciativas como el Conpes 2790 de 1995 que desarrolló una estrategia para lograr una gestión pública orientada a resultados y del Estatuto Anti-trámites creado mediante el Decreto Ley 2150 de 1995. Es así que *“desde 1995 podemos verificar la existencia de un discurso bien estructurado que buscaba comenzar el proceso de transformación del Estado, para prestar mejores servicios a la nueva sociedad de la información”* (Valencia, 2016, p. 51).

Posteriormente, en el gobierno de Andrés Pastrana (1998-2002) se dan importantes desarrollos normativos que dan inicio al gobierno electrónico en el país (Valencia, 2016; Balestreri, 2017), entre los cuales se destaca la creación del Conpes 3072 del 2000, el cual establece la Agenda de Conectividad que imprime en el país un discurso que se traduce como *“el salto a internet”*, trayendo consigo las TIC como un elemento que permite la edificación de un Estado más eficiente y moderno, logrando de esta manera el acceso a la información y la utilización de internet para el mejoramiento de la condiciones de vida en términos de desarrollo.

Esta Agenda de Conectividad fue acompañada por un Plan de Acción de la estrategia de Gobierno en Línea, creada mediante la Directiva 02 de 2000, cuyo fin era avanzar en el proceso de digitalización administrativa en Colombia (Balestreri, 2017). Allí se establecen unas fases para la materialización de un gobierno en línea: 1. Proveer información en línea a los ciudadanos; 2. Ofrecer servicios y trámites en línea a los ciudadanos y 3. Contratación en línea.

De forma complementaria, en el 2003 se creó el Programa de Renovación de la Administración Pública por medio del Conpes 3248, en el cual se establece el gobierno electrónico como uno de sus procesos estructurales, cuyo objeto es facilitar las relaciones del ciudadano con la administración pública, e incrementar la eficiencia, la transparencia y el desarrollo territorialmente equilibrado del Estado a través de la incorporación y uso de las TIC. Así las cosas, se evidencia

que en el caso colombiano el desarrollo del gobierno electrónico se dio de forma paralela con un proceso de fortalecimiento y reestructuración de la administración pública (Valencia, 2016).

La trayectoria de implementación del gobierno electrónico se fortaleció en el 2005 con la expedición de la Ley 962 de 2005 “*Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República*”, específicamente en el capítulo III denominado “Gobierno en Línea” en donde se establece que el Gobierno Nacional debe promover el desarrollo de procedimientos denominados *gobierno en línea* en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional, y la realización de cambios administrativos, tecnológicos e institucionales relacionados con la contratación pública a través de medios electrónicos, el desarrollo de portales de información y para la prestación de servicios y la participación ciudadana.

De forma paralela, a nivel internacional se empezó a gestar la creación de una Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, la cual fue aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado en el año 2007. En este documento se establecen compromisos sobre los medios electrónicos y su práctica en la administración pública. Esto atendiendo a la necesidad de que las entidades sean más transparentes y más controlables logrando una efectiva lucha contra la corrupción y generando la confianza de los ciudadanos.

Así mismo, la Carta Iberoamericana a través de mecanismos digitales se centró en las estrategias de eliminación de las barreras entre el ciudadano y la administración pública a través de las plataformas web que permitan un hacer comunicativo más efectivo, con el fin de promover además

la inclusión y la igualdad de oportunidades en términos de acceso, sin importar el contexto territorial o social.

Volviendo de nuevo a Colombia, en el 2008 se crea el Decreto 1151 para establecer los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, cuyo objeto es establecido en el artículo 2°:

El objetivo es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Allí se establecen cinco fases para implementar la estrategia de gobierno en línea: fase de información en línea (habilitación páginas web), fase de interacción en línea (comunicación en doble vía e interacciones con actores interesados en línea), fase de transacción en línea (transacciones electrónicas), fase de transformación en línea (organización servicios alrededor de las necesidades de los ciudadanos), y finalmente fase de democracia en línea (incentivos para la participación ciudadana).

Posteriormente, con el Decreto 2573 de 2014 se complementan los lineamientos de la Estrategia de gobierno en línea, a través de la definición de cuatro componentes, que facilitan la masificación de la oferta y la demanda del gobierno en línea (artículo 5°):

1. TIC para servicios: Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos (...)
2. TIC para el gobierno abierto: Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
3. TIC para la Gestión. Comprende

la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información (...) Seguridad y privacidad de la Información. Comprende acciones transversales a demás componentes enunciados, a proteger la información y sistemas de información, del acceso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

De esta forma, el gobierno abierto en Colombia se introduce por primera vez en el ordenamiento jurídico, como uno de los componentes del gobierno electrónico. Como producto de este cambio, el Manual para la implementación del gobierno en línea, creado inicialmente en enero de 2010, se modifica para incorporar estos nuevos cambios (convirtiéndose así en la versión No. 4). En este manual se establecen los criterios que deben tener en cuenta los sujetos obligados, los cuales son las entidades que conforman la Administración Pública en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998 y los particulares que cumplen funciones administrativas (conforme lo establecido en Decreto 1078 del 26 de 2015).

De acuerdo a lo anterior son sujetos obligados de la Estrategia Gobierno en Línea todos aquellos organismos y entidades que conforman la administración pública y todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado Colombiano en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998. De esta forma para el caso de los proveedores del servicio público de agua potable, solo se consideran sujetos obligados los que posean la siguiente naturaleza jurídica: Empresas de servicios públicos y Empresas Industriales y Comerciales del Estado.

Ahora bien, volviendo a los logros y criterios que deben cumplir los sujetos obligados, el Manual para la implementación del gobierno en línea – versión 4 establece lo siguiente:

Tabla 3. Logros y criterios – Tic para gobierno abierto

Logro	Criterio	Descripción	Normas y lineamientos asociados
Transparencia	Acceso a la información pública	Busca poner a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, toda la información de carácter público, a través de diversos canales electrónicos	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ley 1712 de 2014.
	Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas, que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro haciendo uso de medios electrónicos.	Lineamientos para la Rendición de Cuentas por Medios Electrónicos – MinTIC.  Manual Único de Rendición de Cuentas – Comité Técnico de la Política de Rendición de Cuentas.
	Datos abiertos	Busca generar valor a partir del aprovechamiento de la información pública por parte de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	G.INF.07 Guía para la apertura de datos.
Colaboración	Innovación abierta	Busca la construcción de soluciones a problemas o retos públicos a través de acciones de colaboración con los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Guía de innovación abierta MinTIC
Participación	Alistamiento para la participación por medios electrónicos	Busca promover la participación a partir de la planeación del uso de medios electrónicos que establezca los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la misma.	Anexo MinTic para ejercicios de participación electrónica
	Consulta a la ciudadanía	Busca conocer la opinión de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. con respecto a una o más temáticas de interés público, promovidas por la entidad.	

Logro	Criterio	Descripción	Normas y lineamientos asociados
	Toma de decisiones	Busca involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés. en los procesos de toma de decisiones de la entidad.	

Posteriormente el 14 de junio de 2018, mediante el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, el gobierno colombiano modificó la estrategia de gobierno electrónico en el país, la cual pasó de ser denominada “Gobierno en Línea” a “Gobierno Digital”, en la cual el componente TIC para un gobierno abierto se elimina, debido a que tanto el objetivo como la estructura se modifica. En su lugar, el gobierno abierto es incluido dentro de la medición de calidad de la Política de Gobierno Digital, realizado mediante el Sello de la Excelencia, como una categoría que busca certificar los conjuntos de datos abiertos y los ejercicios de participación por medios digitales.

Así las cosas, se da un importante giro frente a la concepción del gobierno abierto en Colombia, ya que en la Estrategia de Gobierno en línea se desarrolla un concepto bastante alineado a los enfoques de la Alianza para el Gobierno, la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto y el enfoque adoptado por la literatura académica, en donde la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la innovación trabajan de forma articulada y en sinergia para lograr una verdadera apertura gubernamental. Mientras que en el “gobierno digital” se da un enfoque en donde solo se tiene en cuenta la participación en medios digitales y los datos abiertos, es decir un enfoque bastante limitado y estrecho que no da cuenta de todos los elementos que componen el gobierno abierto.

A pesar de esta importante pérdida de tener en el ordenamiento jurídico el concepto de gobierno abierto como uno de los componentes fundamentales de la Política de gobierno electrónico, los

principios que lo componen y le dan su existencia, han continuado teniendo importantes desarrollos normativos, los cuales se presentan a continuación:

### **3.3. Transparencia**

En cuanto al principio de transparencia es importante presentar lo establecido en la Carta Magna, como el punto de partida para el reclamo de la transparencia como principio. La Constitución Política de Colombia establece dentro de los derechos fundamentales específicamente en el Artículo 20 el derecho cumbre en lo atinente a la transparencia y el acceso a la información: *“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.”*

El artículo anterior se complementa con el Artículo 74 en relación con los documentos públicos: *“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”*. Como derecho fundamental será el eje rector en materia de transparencia e información pública, entendido bajo dos rúbricas la del derecho al acceso y la obligación de requerir o solicitar tal información (Jaramillo, 2011).

Este marco normativo en materia de transparencia y acceso a la información pública ha estado en pugna para la edificación y modificación del andamiaje institucional dedicado a la garantía, supervisión y ejecución de una política pública pero solo fue en el año 2011, con el proyecto de ley 210 de 2010 el cual establecía por objeto la lucha contra la corrupción, la divulgación de la información sobre contratación pública, la regulación del principio de transparencia, el derecho a la información, los procedimientos y su amparo, cuando en realidad se comenzó a gestar una

política pública que asumiera los derroteros de mecanismos expuestos en la ley 1341 de 2009 en busca de la consolidación de una estrategia eficiente que eliminará la corrupción y permitiera una verdadera masificación del gobierno abierto en términos de transparencia.

A la par del proyecto presentado en el Senado, se estaba gestando un proceso de estructuración de política pública dentro del proyecto de ley agenciado por un grupo de organizaciones que sumaban a diferentes actores sociales, en aras de edificar un marco mucho más amplio que contemplaba las limitaciones para el ejercicio de la transparencia en la sociedad colombiana. Ambos proyectos cursaban por caminos distintos que no encontraron un cauce común, la representación de un par paradójico que se disgrega en dos grandes ámbitos, la administración y la ciudadanía, los cuales no se han podido direccionar y encauzar.

Como resultados materiales de la puesta en boga de la transparencia y el acceso a la información, son la supresión del programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción y la subsecuente creación de la Secretaría de Transparencia mediante el Decreto 4637 de 2011 y la Ley de transparencia 1712 de 2014, encargada de dar resolución a lo que parece convertirse en su par opuesto, el denominado plan anticorrupción reglamentado mediante Ley 1474 de 2011, articulado de ley que contempla una estrategia de hallazgos en las entidades, entrega de cuentas, atención y participación de la ciudadanía. Estrategia directamente relacionada con la garantía del derecho de acceso a la información.

La ley estatutaria 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, que tiene el carácter de ley estatutaria, alude inherentemente al derecho de acceso a la información como un derecho fundamental. Ésta tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, procedimientos para su ejercicio, garantía y excepciones de la publicidad de información. Dentro

de esta ley se contemplan los principios de máxima publicidad, transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad en la información, divulgación proactiva y de responsabilidad, para efectos de lo cual los ciudadanos podrán exigir ante cualquier entidad pública y sus funcionarios el acceso a la información con excepción de aquellas situaciones que tengan una limitante en la constitución, adicionalmente lo podrán hacer ante entidades privadas que ejecuten recursos del Estado. Esto se hará de conformidad con lo establecido por la Constitución en cuanto a mecanismos, de tal suerte que deberá presentarse la petición formal con las razones por las cuales se requiere la misma y de ser denegada se puede interponer recurso de reposición.

Todas las entidades deberán operar bajo el principio de máxima publicidad y en las páginas oficiales será requerimiento tener la información concerniente a su estructura, deberes, presupuesto, planes de gasto, directorio que incluya a los empleados, funcionarios, servidores y contratistas, el marco normativo, plan de compras y plazos de cumplimiento en contratos. Para dar cumplimiento a lo establecido en esta ley el Ministerio Público es el encargado de velar por la garantía del derecho de acceso a la información y los mecanismos descritos en la ley y la Constitución.

Adicionalmente estarán articuladas otras entidades como la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), quienes trabajarán en el desarrollo de la política pública de acceso a la información pública (Congreso de la República, 2014).

Entre los sujetos obligados de esta norma, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5°, se encuentran:

a) Toda entidad pública, incluyendo las pertenecientes a todas las Ramas del Poder Público, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital.

(...)

c) Las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que presten función pública, que presten servicios públicos respecto de la información directamente relacionada con la prestación del servicio público.

d) Cualquier persona natural, jurídica o dependencia de persona jurídica que desempeñe función pública o de autoridad pública, respecto de la información directamente relacionada con el desempeño de su función.

e) <Literal CONDICIONALMENTE exequible> Las empresas públicas creadas por ley, las empresas del Estado y sociedades en que este tenga participación.

Así las cosas, es claro que los prestadores de servicios públicos, son sujetos obligados a cumplir los mandatos de la Ley de transparencia, en especial si el prestador es una empresa de servicios públicos, cuya aplicación se da de acuerdo con el literal a del artículo anteriormente citado. Por otro lado, los demás prestadores, son sujetos obligados de acuerdo a lo dispuesto en el literal c, del artículo 5, previamente citado, pero están condicionados a entregar la información que sea directamente relacionada con la prestación del servicio, es decir, *“aquella información que hace parte del objeto social de la prestadora, que incluye lo relacionado con el giro ordinario de sus*

*negocios y toda aquella actividad que adelante de manera esporádica o extraordinaria”* (Ver concepto 608 de 2016. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios).

Ahora bien, en el artículo 87 de la Ley 142 de 1994 *“por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”* se establece de forma explícita que el régimen tarifario estará orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia. De esta forma, la transparencia implica que el régimen tarifario será explícito y completamente público para todas las partes involucradas en el servicio, así como para los usuarios (Ley 142 de 1994; Art. 87, Num. 87.6).

En este punto, cabe destacar que en el artículo 53 de Ley 142 de 1994 y el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, se asigna en cabeza de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), la función de establecer, administrar, mantener y operar el Sistema Único de Información (SUI), que se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su vigilancia y control. Para ello, y de acuerdo con el artículo 22 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, debe *“verificar la consistencia y la calidad de la información que sirve de base para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados de las personas que presten servicios públicos sometidos a su control, inspección y vigilancia, así como de aquella información del prestador de servicios públicos que esté contenida en el Sistema Único Información de los servicios públicos”*.

De esta forma el SUI se convirtió en un sistema suprainstitucional que busca eliminar asimetrías de información y garantizar la publicación de datos completos, confiables y oportunos para ser consultados por las entidades del gobierno y por la ciudadanía en general, a través de una página

web (<http://www.sui.gov.co/web/>) en la cual se pueden consultar los indicadores y reportes de información de los Servicios Públicos Domiciliarios de todo el país.

### **3.4.Rendición de cuentas**

En la Constitución Política de Colombia se encuentran diferentes disposiciones relacionadas con la rendición de cuentas, entre las cuales se destacan el artículo 3º donde se establece que la soberanía reside exclusivamente en el pueblo, del cual emana el poder público y el artículo 40, cuyo mandato es que todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político. De igual forma se establecen diferentes medios para garantizar el ejercicio de los derechos mencionados anteriormente, entre los cuales se encuentra: la tutela (art. 86), la acción de cumplimiento (art. 87) y la acción popular (art. 88).

En cuanto a los acuerdos internacionales, Colombia ha ratificado algunos acuerdos que tienen una relación directa con la rendición de cuentas: Convención Interamericana de Lucha Contra la Corrupción, Convención de Naciones Unidas Contra la Corrupción, Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana, adoptada por el Gobierno colombiano en 2009.

Respecto a las disposiciones jurídicas colombianas, en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998 *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional”* se establece que cuando la administración pública lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar audiencias públicas *“en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos”*. De igual forma, existen otras normas relacionadas como la Ley Estatutaria de veedurías ciudadanas (Ley 850 de 2003) y la Ley anti-trámites, Ley 962 de 2005.

Como se puede observar, hasta el 2010 en Colombia existía una dispersión normativa sobre la rendición de cuentas, por lo cual en esa fecha se decidió crear la Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos, a través del documento Conpes 3654 de 2010, en donde se define la rendición, como: *“la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”* (Conpes 3654 de 2010, p. 13).

Posteriormente, se expide la Ley Estatutaria 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*, en cuyo capítulo 1 (artículos 48 al 59) se trata todo lo relacionado con la rendición de cuentas. En esta norma, se amplía el concepto de rendición:

Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo (artículo 48, Ley 1757 de 2015).

Respecto a la obligatoriedad de esta norma, el artículo 50 establece que las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Sin embargo, se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las

Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales (Ver párrafo del artículo 50 anteriormente citado).

Es decir, que, si bien las EICE y las Sociedades de Economía Mixta tienen la obligación de rendir cuentas, cuando cumplan con las características señaladas en el párrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015, no tienen la obligación de cumplir con los procedimientos establecidos por el Gobierno Nacional, establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas. Pese a ello, el DAFP invita a dichas organizaciones que estén diseñando sus metodologías propias de rendición de cuentas, a tener como referentes los lineamientos establecidos en el Manual anteriormente señalado<sup>13</sup>.

### **3.5.Participación ciudadana**

La participación de todos los ciudadanos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, es considerado uno de los fines esenciales del Estado Colombiano (art. 2º, Constitución Política de Colombia). Es por ello que poco después de la promulgación de la Carta magna, se da expedición a una serie de normas para garantizar los derechos de los ciudadanos a la participación, entre las cuales se destacan: Ley 134 de 1994 *“por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”*, Ley 324 de 1996 *“por la cual se crean algunas normas a favor de la Población Sorda”*, Ley 361 de 1997 *“por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas <en situación de discapacidad> y*

---

<sup>13</sup> Esta información puede ser consultada en la página del DAFP:  
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/que-marco-normativo-soporta-la-rendicion-de-cuentas-de-las-empresas-industriales-y-comerciales-del-estado-y-las-sociedades-de-economia-mixta>

*se dictan otras disposiciones” y Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.*

10 años después de la expedición de la Ley 134 de 1994, se inició un proceso de reflexión sobre las limitaciones de dicha norma, y la dispersión de espacios e instancias de participación ciudadana que fueron creadas por diferentes normas a lo largo de los años. Así fue que en el año 2015 nace la ley 1757, la cual no deroga la Ley 134, sino por el contrario la complementa al reunir y regular de manera integral los mecanismos de participación ciudadana, la rendición de cuentas, el control social y la coordinación del Sistema Nacional de Participación.

Ahora bien, para el caso de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, se debe destacar que en el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 se establece que el Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, para, entre otras cosas, establecer *“mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación”* (artículo 2.8.). De esta forma, como la señala la Corte Constitucional en la Sentencia C-585-95:

(...) la participación cívica en la gestión y fiscalización de las empresas de servicios públicos, y particularmente aquellas que prestan los denominados servicios públicos domiciliarios, es un derecho y a la vez un deber de todas las personas, cuya determinación corresponde a la ley, al igual que la participación comunitaria, encaminada a la satisfacción y procura de necesidades de un determinado grupo de personas, dentro del marco de la realización de los derechos sociales, económicos, y particularmente de los derechos colectivos. (...) es competencia del Legislador establecer la forma en que se harán efectivos

los derechos de participación comunitaria en la gestión y fiscalización de los servicios públicos domiciliarios.

Para ello se ha creado la figura de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios, cuya función principal es organizar la participación comunitaria en la vigilancia de la gestión y en la fiscalización de las entidades de carácter privado, oficial o mixto, que presten los servicios públicos domiciliarios definidos en el artículo primero de la Ley 142 de 1994. De acuerdo con los numerales 14.31 14.32 y 14.33 de la Ley 142 de 1994, la iniciativa para conformar esos Comités está en cabeza de los usuarios de los respectivos servicios públicos (Concepto Unificado Superservicios 17 de 2010).

### **3.6. Innovación y tecnología**

La innovación es quizás el principio del gobierno abierto que menos desarrollos normativos tiene en el país, a pesar de que es un concepto bastante común en la Administración Pública colombiana, lo cual se evidencia en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” en donde se dedica un capítulo completo a la “innovación pública para un país moderno” en el marco del Pacto por la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.

Como se mencionó en el punto 3.2. de este documento, en la Estrategia de “gobierno en línea”, se introduce por primera vez la innovación abierta como uno de los criterios que deben tener en cuenta las entidades públicas para lograr el cumplimiento del principio de colaboración que hace parte del componente TIC para un gobierno abierto. Con la llegada de la Política de Gobierno Digital, la innovación pasa a ser uno de los lineamientos que deben tener en cuenta las entidades públicas al momento de desarrollar proyectos que incorporen el uso y aprovechamiento de las TIC,

manteniéndose así vigente la Guía de Innovación Abierta que se había creado en la Estrategia anterior.

Sumado a eso, la innovación también ha sido incorporada en el ordenamiento jurídico mediante el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual como lo señala el Decreto 1083 de 2015 es un instrumento de articulación y reporte de la planeación, el cual debe ser implementado por las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional, organizados en los términos señalados en el artículo 42 de la Ley 489 de 1998.

Ahora bien, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.22.3.5. del Decreto 1499 de 2017, se creó un Manual Operativo del MIPG, en donde se establecen siete dimensiones, dentro de las cuales se encuentra la Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación. De acuerdo con la versión 2 de ese Manual, publicado en agosto de 2018 por el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, en la Dimensión señalada anteriormente, se debe promover, entre otras cosas, la optimización de la *“generación del conocimiento de las entidades a través de procesos de ideación, experimentación, innovación e investigación que fortalezcan la atención de sus grupos de valor y la gestión del Estado”* (p. 77).

Las implementaciones de estos lineamientos deben ser reportados anualmente a través del diligenciamiento de un formulario conocido como FURAG el cual es consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública para construir el Índice de Desempeño Institucional. Como es señalado anteriormente, este aspecto también debe ser cumplido por las Empresas prestadores de servicios público domiciliarios.

#### **4. Estado de la implementación de los principios del gobierno abierto en las empresas prestadoras del servicio público de agua potable**

##### 4.1. Metodología

La presente investigación se desenvuelve en el campo interdisciplinar socio jurídico y administrativo. Lo anterior, bajo un enfoque epistémico crítico<sup>14</sup> y una perspectiva holística donde se presente la utilización de técnicas cualitativas y las cuantitativas (mixturas<sup>15</sup>), tomando de esta manera estrategias comparativas que permiten la realización efectiva y profunda del estudio a investigar.

Esto, abonado por un análisis sistemático previo en el que se utilizará una matriz de análisis aplicada a la materialización del gobierno abierto en una muestra de prestadores del servicio público de agua potable, de la siguiente manera:

- Recopilación y búsqueda documental.
- Análisis de las fuentes bibliográficas
- Construcción del instrumento de medición.
- Selección de la muestra.
- Análisis por medio de la matriz de análisis (instrumento) que evaluará el estado de cumplimiento de los postulados del gobierno abierto.
- Construcción de conclusiones y recomendaciones.

---

<sup>14</sup> Se abordará en el epistemológico crítico en la medida de que se abordará la investigación desde una perspectiva holística e interdisciplinar rompiendo los paradigmas rígidos del derecho administrativo y aterrizándolo al contexto social y humano del ciudadano.

<sup>15</sup> Es un paradigma en la investigación relativamente reciente (últimas dos décadas) e implica combinar los enfoques cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio” (Sampieri. 2006. p.40).

#### 4.1.1. Matriz de análisis

Al analizar los diferentes instrumentos que se utilizan en el sector público para evaluar el desarrollo de los principios del gobierno abierto, se encuentra que en Colombia existe un instrumento que pretende medir los diferentes componentes del concepto “gobierno abierto” de manera integrada, el cual es desarrollado por la Procuraduría General la Nación bajo el nombre de “Índice de Gobierno Abierto –IGA- “. El IGA, es un índice compuesto que se obtiene a través de la información suministrada por las alcaldías y gobernaciones del país, que maneja las siguientes dimensiones y categorías:

Tabla 4. Índice de Gobierno Abierto –IGA-

<b>Dimensión</b>	<b>Categoría</b>
<b>Organización de la información</b>	Control Interno
	Gestión Documental
<b>Exposición de la información</b>	Contratación
	Competencias Básicas territoriales
	Sistemas de Gestión Administrativa y Financiera
<b>Diálogo de la información</b>	Gobierno Electrónico
	Transparencia y rendición de cuentas
	Atención ciudadano

Fuente: Procuraduría General de la Nación.

Por otro lado, es importante destacar que las entidades públicas también utilizan instrumentos para evaluar los diferentes componentes del gobierno abierto, pero de manera independiente, y en la mayoría de los casos por el solo hecho de cumplir una obligación legal, como ocurre por ejemplo

con el componente de transparencia, el cual es evaluado a través de una matriz creada por las entidades para medir el desarrollo de la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios.

Asimismo, es importante destacar que a raíz de la implementación de la estrategia del Gobierno en Línea a través del Decreto 2573 de 2014, las entidades deben diseñar modelos de monitoreo para medir el avance de las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea, el cual se compone por cuatro grandes estrategias: TIC para servicios, TIC para el gobierno abierto, TIC para la gestión y Seguridad y privacidad de la información.

Dentro de la estrategia TIC para el gobierno abierto, las entidades públicas deben monitorear el logro de los siguientes criterios y subcriterios:

Tabla 5. TIC para gobierno abierto. Manual de Gobierno en Línea.

<b>Logro</b>	<b>Criterio</b>
<b>Transparencia</b>	Acceso a la información pública
	Rendición de cuentas
	Datos abiertos
<b>Colaboración</b>	Innovación abierta
<b>Participación</b>	Alistamiento para la participación por medios electrónicos
	Consulta a la ciudadanía
	Toma de decisiones

Fuente: Manual de Gobierno en Línea.

Este instrumento, si bien es un avance importante en el Estado Colombiano, hace una lectura del gobierno abierto únicamente desde las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC. Sin embargo, para la presente investigación, resulta fundamental hacer una lectura más allá de las

TIC debido a que una de las principales ideas que pretende instalar este trabajo es que el concepto de gobierno electrónico no es igual al gobierno abierto, ya que este último concepto supera la intención de la utilización de las TIC para convertirse en un nuevo modelo de relación entre la ciudadanía y el Estado, lo que implica repensar las formas de administrar y de gobernar (Calderón y Lorenzo, 2010).

En consecuencia, dadas las deficiencias apuntadas, la presente investigación desarrolla un instrumento propio para la evaluación los diferentes componentes del gobierno abierto con base en los instrumentos señalados anteriormente y en las diferentes normas relacionadas. El instrumento diseñado es una matriz de seguimiento compuesta por cuatro categorías de análisis, las cuales corresponden a los principios establecidos por la Alianza para el Gobierno Abierto: transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas e innovación y tecnología, que a su vez se desglosan en las siguientes subcategorías:

Tabla 6. Metodología propuesta

Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio
<b>Transparencia</b>	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	<b>Acceso a la información pública</b>	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la

Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio
			información pública manejada por la entidad
		<b>Datos abiertos</b>	Se identifican y publican datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos
			Se realiza monitoreo a la calidad y uso de los datos
<b>Innovación y tecnología</b>	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	<b>Innovación abierta</b>	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas
<b>Participación ciudadana</b>	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	<b>Estrategias para promover la participación</b>	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos

Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio
<b>Rendición de cuentas</b>	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	<b>Rendición de cuentas</b>	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad

La matriz de análisis fue construida a partir de los principios del gobierno abierto y atendiendo a los lineamientos estratégicos de este. El instrumento está dividido en dos partes: la primera se divide en la imagen 1, donde se resalta la recopilación y ponderación de los resultados generales del matriz resumen de gobierno abierto.

Esta última se presenta en la figura 6 y 7 se sintetiza los elementos desarrollados por el instrumento de manera simple pero eficiente, pues permite el control y seguimiento de la implementación del gobierno abierto en la muestra seleccionada bajo los requisitos normativos expuestos en el marco jurídico de esta investigación.

Figura 7. Matriz Resultados Generales

## ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	EPM (Antioquia-Medellín)
<b>Componente</b>	<b>Resultado</b>
Transparencia	Cumplimiento total
Innovación	Cumplimiento total
Participación	Cumplimiento total
Rendición de cuentas	Cumplimiento total
<b>Promedio total</b>	<b>Cumplimiento total</b>

Frente a la forma de ponderación se optó por una matriz que mezcla la valoración cualitativa bajo una formulación cuantitativa, construyendo un instrumento de fácil aplicación cuyos criterios de valoración se basan en el cumplimiento total, parcial o el incumplimiento de la entidad a la hora de implementar el gobierno abierto desde cuatro componentes (transparencia, innovación, participación y rendición de cuentas) que atienden a los principios básicos de este.

De igual manera se valoró de manera más efectiva al desagregar los componentes en objetivos, variables y criterios de evaluación que atienden a los requisitos que deben tener las plataformas digitales para la interacción eficiente de la ciudadanía con la entidad prestadora del servicio de Agua Potable y Saneamiento Básico. El nivel de cumplimiento en el matriz resumen será el mismo que se propuso en la matriz de resultados generales y tiene además una casilla adicional que recolecta las observaciones negativas y positivas del analista.

Figura 8. Matriz Resumen Gobierno Abierto

MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO						
Entidad	Empresa de acueducto de Bogotá (Bogotá Distrito Capital)					
Componente	Objetivo del componente	Variante	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Cumplimiento total	100%	Cuentan con toda la información relacionada con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, de lo cual se destaca: - Cuenta con información detallada sobre la calidad del agua, en especial, toda la información relacionada con la certificación sanitaria de agua para el consumo humano, que otorga la Secretaría Distrital de Salud.  - No se tiene en cuenta los lineamientos para asegurar el acceso a los diferentes grupos étnicos, culturales y en situación de discapacidad. Únicamente cuenta con una sección para niños y niñas y la posibilidad de traducir la página al inglés.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Cumplimiento total	100%	

Ahora bien, para poder diligenciar la matriz de una manera más clara, se construyeron los siguientes sub-criterios para cada componente:

<b>Componente: transparencia</b>
<b>Variable: Acceso a la información pública</b>
<b>Criterio: Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada</b>
<b>Subcriterios</b>
Descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes
Presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal
Directorio de los funcionarios de la entidad y escalas salariales
Todas las normas generales y reglamentarias
Plan de compras anual, y las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia
Toda la información relacionada con los trámites de la entidad
Procesos y procedimientos
Informes de gestión, evaluación y auditorías
Políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos
Datos abiertos

Mecanismos para la atención al ciudadano

**Componente: transparencia**

**Variable: Acceso a la información pública**

**Criterio: Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)**

**Subcriterios**

Las sedes de la entidad pública son accesibles para la población en situación de discapacidad

La página web de la entidad cumple con los requisitos establecidos en la Norma técnica colombiana 5854

La información de la página web se encuentra en diversos idiomas y lenguas

**Componente: transparencia**

**Variable: Acceso a la información pública**

**Criterio: Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad**

**Subcriterios**

Cuenta con formulario electrónico para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D) (En los términos de la resolución 3564 de 2015)

Cuenta con espacios físicos para recibir PQRS-D

Cuenta con herramientas telefónicas para recibir PQRS-D

Cuenta con correo electrónico para recibir PQRS-D

**Componente: transparencia**

**Variable: Datos abiertos**

**Criterio: Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés**

**Subcriterios**

La entidad publica datos en formato abierto (formatos que permitan su manipulación y su conexión con otros datos, deben ser legibles por diferentes herramientas tecnológicas y permitir su uso sin restricciones)

La entidad mantiene actualizados los conjuntos de datos abiertos publicados en su página web y en el portal de datos del Estado colombiano ([www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)) o el portal de datos de Bogotá ([www.datosabiertos.bogota.gov.co](http://www.datosabiertos.bogota.gov.co))

La entidad cuenta con el registro de activos de información establecido en la Ley 1712 de 2014

La entidad cuenta con el índice de información clasificada y reservada

<b>Componente: transparencia</b>
<b>Variable: Datos abiertos</b>
<b>Criterio: Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos</b>
<b>Subcriterios</b>
La entidad realiza un plan para fomentar la oferta (apertura de datos dentro de la entidad)
La entidad realiza un plan para fomentar la demanda (facilitar la reutilización y consumo de datos abiertos)
La entidad comunica los resultados (sensibiliza sobre el uso de datos abiertos y sus logros y beneficios)

<b>Componente: transparencia</b>
<b>Variable: Datos abiertos</b>
<b>Criterio: Se realiza monitoreo a la calidad y uso de los datos</b>
<b>Subcriterios</b>
La entidad ha elaborado indicadores para determinar su demanda y nivel de uso
La entidad ha creado otras estrategias para monitorear la calidad y uso de los datos

<b>Componente: innovación</b>
<b>Variable: innovación abierta</b>
<b>Criterio: Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas</b>
<b>Subcriterios</b>
La entidad tiene metas y objetivos en su planeación institucional relacionada con la innovación
La entidad realiza cambios en su estructura organizativa, en las prácticas de gestión y en sus rutinas
La entidad realiza ejercicios de innovación abierta a través de medios electrónicos

<b>Componente: participación</b>
<b>Variable: participación</b>
<b>Criterio: Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad</b>
<b>Subcriterios</b>
La entidad cuenta con un plan y/o estrategia de participación ciudadana

<b>Componente: participación</b>
<b>Variable: participación</b>
<b>Criterio: Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos</b>
<b>Subcriterios</b>
La entidad realiza estrategias para la caracterización de sus usuarios (Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas)
La entidad cuenta con un plan para la participación por medios electrónicos (Guía: Desarrollo de ejercicios de participación por medios electrónicos)
La entidad cuenta con instrumentos para la evaluación de sus estrategias de participación por medios electrónicos (Guía: Desarrollo de ejercicios de participación por medios electrónicos)

<b>Componente: rendición de cuentas</b>
<b>Variable: rendición de cuentas</b>
<b>Criterio: Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad</b>
<b>Subcriterios</b>
La entidad realiza espacios y encuentro presenciales, tales como foros, mesas de trabajo, reuniones zonales, ferias de la gestión o audiencias públicas, para que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y sus resultados
La entidad informa a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de sus canales electrónicos y habilita espacios virtuales llamativos, para difundir las convocatorias a los eventos presenciales de rendición de cuentas
La entidad habilita los canales electrónicos de manera permanente para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en todas las etapas necesarias para la rendición de cuentas.

Por último, cabe resaltar que dicha matriz es una creación propia a partir de la recopilación de una serie de instrumentos cuyo análisis surge del marco teórico y jurídico de esta investigación, logrando de esta manera una evaluación tanto jurídica como administrativa en virtud de la construcción de lo público y el seguimiento de la gestión de las empresas prestadoras del servicio de Agua Potable frente a las dinámicas del gobierno abierto.

#### **4.2. Selección de la muestra**

De acuerdo con las cifras suministradas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano, al 4 de septiembre de 2017 se encontraban activos 2.760 prestadores del servicio público de acueducto, según la información del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2017).

De ese universo total de prestadores se encuentra que la mayoría son Organizaciones Autorizadas (58%), seguidas de sociedades de distinta naturaleza (22%) y de municipios que realizan la prestación directa del servicio (12%). El resto de los prestadores (8%) corresponde a Empresas Industriales y Comerciales del Estado y productores marginales, independientes o de uso particular (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2017).

Por lo anterior es común encontrar en los grandes territorios del país un número considerable de prestadores del servicio público de acueducto de variada naturaleza. Entre los departamentos con más prestadores se destacan Antioquia con 419 prestadores, Cundinamarca con 390, Boyacá con 334 y Nariño con 191, en contraste con departamentos como Guainía, Vaupés y Vichada que no cuentan con más de 5 prestadores de dicho servicio (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2017).

Ahora bien, es importante destacar que de ese total de prestadores del servicio público de acueducto cerca del 74% no cuentan con más de 2.500 suscriptores, es decir que son pequeños prestadores. Lo cual indica que, si bien la mayoría de los prestadores en el país son Organizaciones Autorizadas, *“estas concentran una pequeña parte del mercado de usuarios, estimado en el 2,8% de todo el país”* (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2018, p. 10).

Por el contrario, las Empresas Industriales y Comerciales del Estado atienden más del 50% de los usuarios del sector de agua potable y saneamiento básico, abarcando importantes nichos del mercado como lo son las grandes ciudades del país (Bogotá, Cali y Medellín), lo cual “*muestra la relevancia que cumple el Estado Colombiano respecto a la intervención directa en estos servicios*” (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2018, p. 10).

Al analizar la concentración de usuarios en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado la Superintendencia de Servicios Públicos encontró que el 53% de los usuarios son atendidos por empresas que poseen en su mayoría aportes de capital del Estado, el 19% por empresas cuyo principal aporte es privado y el resto es atendido por empresas de carácter mixto (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2018, p. 10). Lo anterior solo ocurre con el sector de agua potable y saneamiento básico ya que en otros sectores es mayor la concentración de usuarios por empresas de carácter privado.

En este escenario cualquier análisis que se realice sobre el sector debe tener en cuenta que existe una gran cantidad de variables que deben ser tenidas en cuenta ya que los prestadores del servicio público de acueducto no son un grupo homogéneo. Esta realidad se complejiza aún más si se tiene en cuenta lo señalado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:

*Es necesario tener en consideración que, dadas las condiciones de la política de descentralización administrativa, al igual que otros sectores económicos y sociales del país, en la medida que disminuye el tamaño poblacional de los municipios, la cantidad de información, mecanismos de procesamiento de datos y certidumbre en la medición de estos, disminuye en la misma medida* (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2018).

Teniendo en cuenta todas las variables anteriormente señaladas, para analizar la implementación de los principios del gobierno abierto en el sector de agua potable se ha decidido tomar la siguiente muestra:

Tabla 7. Selección de la muestra

Variable	Característica
1. Número de suscriptores	Más de 2.500 suscriptores.
2. Naturaleza	Empresas de Servicios Públicos (Empresas Industriales y Comerciales del Estado, Sociedades, Empresas Oficiales).
3. Ubicación geográfica	Un (1) prestador por departamento que cumpla con las variables 1 y 2. Ubicado preferiblemente en las capitales.

Como se puede observar se ha tomado como muestra únicamente a las empresas de servicios públicos debido a las siguientes razones:

- I. Atienden cerca del 91,8% de los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento básico.
- II. Por su naturaleza jurídica de forma explícita deben dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en cada uno de los principios del gobierno abierto, como se presentó en el punto 3 de este documento.
- III. Se decidió analizar un prestador por departamento con el fin de revisar si el tamaño de la población de cada lugar puede ser un factor fundamental para la implementación de los principios del gobierno abierto, en línea con la premisa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios expuesta en el punto 4.2.

### **4.3. Análisis de la implementación de los principios del gobierno abierto en la muestra seleccionada**

#### **4.3.1. Proceso de recolección de información**

En total se encontraron 419 prestadores del servicio público de agua potable que cumplen con los criterios 1 y 2: tener más de 2.500 suscriptores y ser Empresas de Servicios Públicos (Sociedades y Empresas Industriales y Comerciales del Estado). Sin embargo, al momento de realizar la búsqueda de un prestador por departamento se encontró que existen dos departamentos en donde no se cumplen dichas características, los cuales son: Guainía y Vaupés, por lo cual no fue posible incluir estos departamentos en el análisis. En consecuencia, se procedió a realizar el análisis con las muestras seleccionadas de los demás 30 departamentos.

De ese total de 30 prestadores se encontraron 9 Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las cuales están ubicadas en los territorios más poblados del país: Bogotá D.C., Antioquia y Valle del Cauca. El resto de prestadores son Empresas de servicios públicos constituidas por sociedades de distinto tipo.

#### **4.3.1. Análisis de prestadores del servicio**

En primera medida se presentará un análisis por componente:

##### **a. Transparencia**

En general se encontró que solo el 37% de los prestadores presentan un cumplimiento parcial de los lineamientos relacionados con el acceso a la información pública. Dentro de este ítem, solo 5

prestadores, es decir el 17% del total de prestadores, obtuvieron un cumplimiento total de la publicación de la información establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) de manera permanente y actualizada.

Dentro de estos 5 prestadores se destaca la Empresa EPM (Antioquia), ya que dentro de su página tiene habilitado el uso de varios idiomas en la página, el uso de audio para lectura y el contraste para las letras (para las personas con dificultades visuales), así como información relacionada con los trámites de manera visible en el inicio de la página y la publicación en detalle todas las normas relacionadas con el sistema de acueducto y alcantarillado (Normas y especificaciones técnicas de la infraestructura de Aguas, Materiales para procesos físicos y químicos, entre otras).

Así mismo EPM (Antioquia) se destaca por contar con datos abiertos como: mapa de plantas de agua, información sobre interrupciones, tarifas para servicios de acueducto y aguas residuales - EPM, mapa de acueductos, entidades para el recaudo de facturación de pago, información de tarifas de agua para sector industrial y residencial por cargo por consumo y por cargo fijo. Sumado a eso se destaca por realizar encuestas para identificar los datos que deben publicarse en formato abierto.

Por otro lado, se en general se identifica que la mayoría de los prestadores no publican la totalidad de la información solicitada en la Ley y/o presentan enlaces vacíos, es decir, sin información. La mayoría de estos prestadores no tienen en cuenta los lineamientos para asegurar el acceso a los diferentes grupos étnicos, culturales y en situación de discapacidad, a pesar de que muchos de ellos cuentan con una presencia significativa de indígenas en su territorio.

De acuerdo con el análisis efectuado, cabe concluir que la cuestión referente a los datos abiertos es, sin duda, una de las grandes falencias de los prestadores del servicio de agua potable, ya que

muy pocas reconocen la importancia de construir datos en formato abierto. En este aspecto solo 2 prestadores, es decir el 7% del total de prestadores, lograron un cumplimiento total, es decir que además de contar con datos abiertos en sus plataformas digitales realizan de forma periódica las actualizaciones respectivas.

Entre esos 2 prestadores con un cumplimiento total se destaca Aguas de Manizales (Caldas) quien de forma mensual actualiza los dos datos abiertos que tienen: Consumo promedio mensual por clase de uso y Oferta Hídrica Disponible. Por otro lado, y con un gran esfuerzo se encuentra el prestador Aguas y Aguas (Pereira) quien cuenta con 151 datos abiertos.

Figura 9. Datos abiertos prestador Aguas y Aguas (Pereira)



Fuente: [aguasyaguas.com.co](http://aguasyaguas.com.co)

El resto de prestadores incumplieron con este componente, debido a que en muchos casos solo contaban con la información más básica en su página: objetivos, valores e información de contacto. Siendo prácticamente nula la información sobre la calidad del agua, sus infraestructuras, formas de acceder a sus servicios y trámites, etc.

## b. Innovación

Con el fin de analizar si los prestadores cumplen con el componente de innovación se realizaron dos actividades: análisis de las plataformas estratégicas (misión, visión y objetivos estratégicos) y análisis de los planes de acción e informes de gestión de las últimas tres vigencias. Esta última acción es la que realmente determina si los prestadores tienen metas concretas para materializar la innovación.

Con este análisis se encontró que solo 4 prestadores, 13% del total, tienen presente en sus organizaciones la implementación del componente de innovación. De esos 4, solo un prestador (Acueducto de Santa Marta - Magdalena) tiene enunciado la innovación en su plataforma estratégica pero no reporta avances de innovación en sus informes de gestión.

Por otro lado, EPM (Antioquia) si reporta grandes avances en dicha materia lo cual ha generado que hayan obtenido diversos premios, entre los que se destaca el reconocimiento a CENS por sus 6 meses de preparación para certificarse como empresa acreditada en innovación (la distinción fue entregada por La Cámara de Comercio de Cúcuta, Colciencias y la empresa internacional IXL Center), y el Premio excelencia ambiental 2017 en la categoría de Innovación Tecnológica a ENSA.

Por su parte Emserpa (Arauca) estableció en su Plan Estratégico 2016-2019, estrategia 5 (aseguramiento, continuidad y optimización de los servicios AAA), un indicador relacionado con innovación: "*Ejecución de proyectos de innovación técnica y tecnológica para la realización de nuevos análisis de laboratorio para el control de calidad del agua*", sin embargo, en los informes de gestión no se encuentra información sobre el desarrollo de ese indicador.

Finalmente, el prestador AMB (Santander) también reporta en sus informes de gestión los avances que realizan en materia de innovación como facturación electrónica, renovación tecnológica, desarrollos al interior (administrativos).

Desafortunadamente, la gran mayoría presenta un incumplimiento de este componente, convirtiendo a la innovación en una de los componentes más olvidados del gobierno abierto, y sobre el cual se debe trabajar fuertemente para impulsarlo, y así lograr mejores servicios para los ciudadanos.

### **c. Participación**

A pesar de que en este documento se ha insistido en la diferencia entre participación y rendición de cuentas, sin desconocer que están íntimamente ligadas, se encuentra que la mayoría de las empresas prestadoras estudiadas creen que los dos términos son equiparables, por lo cual es frecuente encontrar en las páginas web y en los enlaces de participación, información únicamente relacionada con rendición de cuentas, lo cual se verificó en gran parte de los 21 prestadores que incumplieron este componente. Otros, por su parte, no tenían ningún tipo de información asociada a la participación.

La Empresa de Acueducto de Bogotá, Empresas Públicas de Neiva (Huila), Acueducto de Santa Marta (Magdalena), Empopasto (Nariño), AMB (Santander) y Empresa Ibaguereña (Tolima), lograron un cumplimiento parcial de este componente, debido a que nivel institucional las empresas prestadoras del servicio no han interiorizado completamente el cómo implementar espacios democráticos. En sus informes de gestión registran que los grupos de interés han participado en los ejercicios de planeación estratégica de la entidad, cuentan también con una

estrategia para la participación ciudadana, pero aún les falta fortalecer la participación por medios electrónicos.

Las pocas entidades que lograron un cumplimiento total de la participación son: EPM (Antioquia), Aguas de Manizales (Caldas), Empresas Públicas de Armenia (Quindío), Acueducto de Pereira (Risaralda) y Empresas Municipales de Cali (Valle del Cauca). Esto sin duda alguna hace que estas empresas prestadoras sean las más avanzadas en este tema, ya que cuentan con un plan de participación ciudadana tangible. De igual manera las empresas han construido todo un modelo para identificar los grupos de interés y cuentan con un espacio conexo en la web para ejercicios de la propia participación ciudadana.

#### **d. Rendición de cuentas**

De acuerdo con los resultados obtenidos, 17 prestadores de los departamentos estudiados no cuentan con ningún tipo de información que evidencie la realización de ejercicios de rendición de cuentas, mientras que solo tres prestadores presentaron un cumplimiento parcial, donde se resalta que no se encuentran documentos que se refieran puntualmente a la rendición de cuentas, por otro lado el material hallado muestra dispersión y desorganización de los datos que dan cuenta del control interno y externo de la entidad generando confusión para el usuario. Por otro lado, solo el 40% evidenciaron la realización de ejercicios adecuados de rendición de cuentas.

#### **e. Análisis general**

En general se identifica que aún falta mucho para lograr una verdadera apertura gubernamental en este aspecto. En el análisis realizado se evidencia que falta un mayor compromiso por parte de los gerentes y directores de las empresas para hacer ejercicios reales de apertura, que más allá de

cumplir un requerimiento normativo, permitan a los ciudadanos conocer, reflexionar y aportar a la gestión pública de las organizaciones.

En la muestra seleccionada, se encontró que el principio que tiene un mayor avance es el de la transparencia y acceso a la información pública, el cual al realizar un análisis detallado evidencia que presenta aún importantes falencias, ya que no tiene en cuenta un enfoque diferencial que le permita a los diferentes grupos poblaciones entender y acceder a la información que se dispone en las páginas web. En este aspecto, uno de los aspectos que más débiles se encuentra es la publicación y actualización periódica de datos abiertos. Tan solo un porcentaje mínimo de empresas han realizado ejercicios juicios de publicación de datos relacionados con mapas de plantas y acueductos, información de interrupciones, consumo promedio de uso, oferta hídrica disponible, entre otros datos.

Lo anterior es bastante preocupante, debido a que, si no se logra una apertura de datos a la ciudadanía, es muy difícil que los usuarios puedan realizar intervenciones de calidad en la gestión de los asuntos públicos. Como se ha insistido en este documento, la información es uno de los factores fundamentales para lograr una adecuada participación ciudadana.

De igual forma, se encontró que, a pesar del esfuerzo del Estado colombiano por desarrollar normas para lograr un aumento en la participación ciudadana en los asuntos público, en la realidad muchas empresas de servicio público no tienen en cuenta este componente en sus procesos de planeación y toma de decisiones. Por el contrario, lo que realiza la mayoría es desarrollar procesos de rendición de cuentas, que en muchos casos son considerados ejercicios de participación ciudadana. Esto va en contravía de lo establecido en las normas y en la literatura, ya que, si bien son dos conceptos estrechamente relacionados, los dos tienen procesos completamente distintos.

Finalmente, se evidencia que uno de los principios en los que más se debe trabajar es lograr una cultura de innovación en los prestadores del servicio público de agua potable. Tan solo un pequeño porcentaje de empresas han asumido la tarea de introducir la innovación en sus plataformas estratégicas para de esta forma movilizar a todos sus empleados en el desarrollo de prácticas de innovación que permitan el mejoramiento de la prestación del servicio público a su cargo.

## **5. Conclusiones**

Los límites físicos y simbólicos del Estado se han difuminado con el paso de las décadas, como producto del rápido fortalecimiento de la globalización, lo cual ha generado una tensión en la relación con los ciudadanos, quienes solicitan mayor capacidad de incidencia sobre los asuntos públicos (Naser, Ramírez y Rosales, 2017). En este escenario, resulta claro que el Estado “*necesita de nuevas formas de actuación y nuestras estructuras que ayuden a coordinar diversos actores en búsqueda del bienestar común*” (Valencia, 2015, p. 19). Es por esto, que el gran reto del siglo XXI es cambiar las viejas estructuras de poder, para así fortalecer la democracia, y poder responder a las necesidades de los ciudadanos.

En este escenario surge el gobierno abierto, específicamente en el marco del proceso de transformación del Estado moderno y del fortalecimiento de la globalización, como una respuesta a los reclamos ciudadanos de abrir los gobiernos para poder involucrarse más activamente en la gestión de los asuntos públicos. Después de una revisión detallada de la literatura académica se puede afirmar que el gobierno abierto es una filosofía-administrativa que promueve principios que ya se venían trabajando en diferentes países, pero que por primera vez se exponen todos juntos (transparencia, colaboración, participación, rendición de cuentas e innovación), para crear una nueva forma de gobernar, de administrar y de relacionarse con los ciudadanos.

En cuanto a sus componentes, se puede concluir que al revisar la literatura académica y las propuestas conceptuales de la AGA y del CLAD, existe un consenso frente a que la transparencia y la participación son dos componentes fundamentales para lograr la apertura gubernamental. No obstante, existen algunas diferencias conceptuales frente a los demás componentes.

La primera de ellas es que para la AGA y el CLAD la rendición de cuentas es un componente que debe diferenciarse de la transparencia, mientras que para algunos teóricos la rendición hace parte implícita de la transparencia. La segunda diferencia, radica en que la colaboración es considerada por el CLAD como un componente diferente de la participación ciudadana, mientras que para la AGA y autores como Kaufman (2013), la colaboración es uno de los tipos de participación ciudadana que existen. Finalmente, aunque para la literatura académica la innovación y la tecnología son medios para lograr el gobierno abierto, transversales a los demás componentes presentados anteriormente, la AGA y el CLAD prefieren mantenerlos como un solo componente, diferente a los demás.

Ahora bien, al realizar un análisis detallado sobre una muestra de empresas prestadoras del servicio de agua potable a través de una matriz que contiene los principales elementos del gobierno abierto, se identificó que aún falta mucho para lograr una verdadera apertura gubernamental en este aspecto, debido a que al parecer muchas empresas no han realizado el esfuerzo de realizar cambios en su interior para adaptarse a esta nueva forma de trabajo que trae consigo el gobierno abierto, lo cual como señala Vargas (2011) puede impactar negativamente la confianza de los ciudadanos hacia el Estado, especialmente en una época donde la globalización exige unas nuevas formas de relacionamiento.

Como se señaló en el marco teórico, si las entidades del Estado no tienen la voluntad política para dedicar tiempo y recursos para lograr verdaderos cambios a su interior, será muy difícil

materializar los principios del gobierno abierto. Y esto, parece ser, es lo que está ocurriendo en muchas empresas prestadores del servicio público de agua potable, ya que al revisar en detalle el principio del gobierno abierto que más avances tiene, se encuentra aún importantes falencias que demuestran que quede mucho por trabajar. A pesar de todos los avances normativos para lograr la materialización de la transparencia, aún falta tomar en serio la inclusión de un enfoque diferencial que le permita a los diferentes grupos poblaciones entender y acceder a la información que se dispone en las páginas web.

En este aspecto, uno de los aspectos que más débiles se encuentra es la publicación y actualización periódica de datos abiertos. Lo anterior es bastante preocupante, debido a que, si no se logra una apertura de datos a la ciudadanía, es muy difícil que los usuarios puedan realizar intervenciones de calidad en la gestión de los asuntos públicos.

De igual forma, se encontró que las empresas de servicio público no tienen en cuenta la participación ciudadana en sus procesos de planeación y toma de decisiones. Por el contrario, lo que realiza la mayoría es desarrollar procesos de rendición de cuentas, que en muchos casos son considerados ejercicios de participación ciudadana.

Por otro lado, se evidencia que uno de los principios en los que más se debe trabajar es lograr una cultura de innovación en los prestadores del servicio público de agua potable, ya que tan solo un pequeño porcentaje de empresas han asumido la tarea de introducir la innovación en sus plataformas estratégicas para de esta forma movilizar a todos sus empleados en el desarrollo de prácticas de innovación que permitan el mejoramiento de la prestación del servicio público a su cargo.

De esta forma, los resultados son claros al mostrar las tensiones entre lo normativo y la realidad, ya que, a pesar del gran desarrollo normativo para lograr la materialización de los principios de transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas e innovación aún existe un porcentaje muy alto de empresas prestadores de servicio público que presentan bajos niveles de cumplimiento en estos aspectos.

En este orden de ideas, es importante que en el Estado se diseñen prontamente acciones para fortalecer la implementación de los principios del gobierno abierto. Una de ellas puede ser retomar y potenciar la implementación del Índice de Gobierno Abierto realizado por la Procuraduría General de la Nación en las alcaldías y gobernaciones del país en el marco de su competencia constitucional de vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos. Desafortunadamente el último informe de este Índice fue realizado en el 2016, por lo cual una acción para el corto plazo podría ser retomar dicha herramienta.

Para el caso de las entidades y organismos públicos del orden nacional y territorial se debe diseñar una herramienta diferente para permita medir la implementación del gobierno abierto, ya que muchos de las variables del IGA no pueden ser aplicados en sus contextos. En consecuencia, se recomienda diseñar una herramienta que contenga como mínimo las variables usadas en esta investigación, las cuales constituyen los elementos mínimos de aplicación.

Finalmente, es importante recordar que la utilización de las TIC no debe sustituir la administración física y las relaciones tradicionales del Estado con la ciudadanía, primero, porque no todas las personas tienen la posibilidad de acceder a la tecnología, lo cual puede generar escenarios de desigualdad (Valencia, 2016), y segundo, porque Colombia aún cuenta una presencia deficiente del Estado, la cual no puede subsanarse solamente con el gobierno electrónico. De esta manera, se debe trabajar en restablecer la relación ciudadana en todos los frentes posibles.

## 6. Referencias Bibliográficas

Ackerman, J. (2008). *Más allá del acceso a la información. Transparencia, rendición de cuentas y estado de derecho*. Ciudad de México, Siglo XXI editores.

Anderson, P. (1979). *El estado absolutista*. Siglo XXI de España Editores.

Alianza Gobierno Abierto. (2017) *El tercer plan de acción nacional 2017- 2019*. Colombia. Recuperado de: [https://somosmas.org/aga/docs/III-Plan-Colombia\\_GobAb.pdf](https://somosmas.org/aga/docs/III-Plan-Colombia_GobAb.pdf)

Bobbio, N. (1986). *El futuro de la democracia*. México. Fondo de Cultura Económica.

Bolaños, J. (2010). Bases conceptuales de la rendición de cuentas y el rol de las entidades de fiscalización superior. *Revista Nacional de Administración*. 1 (1). 109-138.

Calderón, C., y Lorenzo, S (coord.). (2010). *Open Government: Gobierno Abierto*. Algón Editores. Recuperado de: <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/163/8/978-84-937218-5-5.pdf>

Cárdenas, J. (2017). *Del Estado absoluto al Estado neoliberal*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4310/10.pdf>

Cardona, P. (2008). Poder político, contrato y sociedad civil: de Hobbes a Locke. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*. 38 (108). 123 – 154.

CEPAL. (2017). Plan de gobierno abierto: una hoja de ruta para los Gobiernos de la región. CEPAL - Serie Manuales N° 81. Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/4/S1700687\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/4/S1700687_es.pdf)

Cerrillo, A. (2013). Transparencia administrativa y lucha contra la corrupción en la Administración local. Anuario del Gobierno Local 2011. 277-213. Recuperado de: [https://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/1255/16\\_Cerrillo\\_Transparencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/1255/16_Cerrillo_Transparencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

CLAD. (2016). *Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto. Aprobada por la XVII Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado*. Bogotá, Colombia.

Cotarelo, R. (2004). *Filosofía política II. Teoría del Estado*. Madrid. Editorial Trotta, S.A.

Cunill, N. (2006). Estado, gobierno, gestión pública: *Revista Chilena de Administración Pública*. 8, 22-44.

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

Delgado, R., y Vasco, C. (2007). *Interrogantes en torno a la formación de competencias ciudadanas y la construcción de lo público en Espacio Público y Formación de Ciudadanía*. Bogotá, Colombia: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Díaz, F. (2018). *Fundamentos actuales para una teoría de la constitución*. Instituto de Estudios Constitucionales del Estado de Querétaro. México. Recuperado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/11/5384/13.pdf>

Echandi, M. (2008). El concepto de Estado y los aportes de Maquiavelo a la teoría del Estado. *La Revista de Ciencias Jurídicas*, 155-184.

Ferraro, A. (2009). *Reinventando el Estado. Por una administración pública democrática y profesional en Iberoamérica*. INAP. España.

Flórez, J. (2012). De Maquiavelo al Estado postmoderno. Paradigmas políticos de aproximación al fenómeno estatal. *Revista Derecho del Estado*. 29. 107-144.

Garay, L. (2000). *Perspectivas teóricas en torno a los conceptos ciudadano y ciudadanía: Una síntesis analítica en Ciudadanía, Lo Público y Democracia, Textos y Notas*. Bogotá, Colombia: Litocenco.

García, J. (2014). Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las Administraciones Públicas. *Innovar*, 24(54), 75-88.

Gomiz-Balestreri, M. (2017). Del gobierno electrónico al BIG DATA: La digitalización de la gestión pública en Colombia frente al control territorial. *OPERA*. 21. 25-53.

Grandinetti, R. (2017). *Gobierno abierto e innovación. ¿Nuevos aires en la Administración Pública? Retrospectiva para una necesaria prospectiva*. 9o Congreso Latinoamericano de Ciencia Política, organizado por la Asociación Latinoamericana de Ciencia Política (ALACIP). Montevideo.

Grondona, M. (2000). Historia de la democracia. Universidad del CEMA. Recuperado de: <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/175.pdf>

Hoffman, Ramírez y Bojórquez (Coord.). (2012). La promesa del gobierno abierto. Recuperado de:

[https://www.alejandrobarrros.com/wp-content/uploads/2016/04/La\\_promesa\\_del\\_Gobierno\\_Abierto.pdf](https://www.alejandrobarrros.com/wp-content/uploads/2016/04/La_promesa_del_Gobierno_Abierto.pdf)

Jaramillo, P. (2011). *Hacia una política pública de acceso a la información oficial en Colombia*. Revista Nexus Comunicación.

Kaufman, E. (2013). *Hacia procesos participativos y de coproducción en el gobierno abierto*. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe. Colección de documentos de trabajo sobre e-Gobierno. No. 4.

López, A. (2017). La transparencia gubernamental. En *Cien ensayos para el centenario. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tomo 2: Estudios jurídicos*. UNAM. México.

Martínez, R. (2012). Gobierno Abierto: ¿Más gobierno o más ciudadanía? En *La promesa del Gobierno Abierto*. Hofmann, A.; Ramírez, A.; Bojórquez, J. (Coord). Pp. 137-164.

Messner, D. (1999). La transformación del Estado y la política en el proceso de globalización. Nueva Sociedad. 163. 71-91.

Naessens, H. (Sep, 2010). Ética pública y transparencia. XIV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles: congreso internacional. Santiago de Compostela, España. 2113-2130.

Naser, A; Ramírez, A & Rosales, D. (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*. CEPAL.

Naser, A., & Ramírez, A. (2014). *Plan de gobierno abierto. Una hoja de ruta para los gobiernos de la región*. Santiago de Chile: CEPAL. Serie Manuales No. 81. Recuperado de: [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/Plan\\_de\\_Gobierno\\_Abierto.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/Plan_de_Gobierno_Abierto.pdf)

Naser, A. & Concha. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Serie gestión pública 73. CEPAL.

Obama, B. (2009). *Memorandum on Transparency and Open Government*. Consultado el 9 de diciembre de 2017. Recuperado de: <https://www.archives.gov/files/cui/documents/2009-WH-memo-on-transparency-and-open-government.pdf>

O'Donnell, G. (2007). Las crisis perpetuas de la democracia. *Revista POLIS*. 3 (1). 11-20.

Oszlak, O. (2014). *Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional*. Recuperado de: <https://redinpae.org/recursos/kaufman-oszlak.pdf>

Oszlak, O. (2012). *Gobierno abierto: promesas, supuestos y desafíos*. VIII Conferencia Anual INPAE 2012: “Gobierno Abierto: Por una gestión pública más transparente, participativa y colaborativa”, San Juan de Puerto Rico.

Procuraduría General de la Nación, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y UNICEF. (s.f.). El agua potable y el saneamiento básico en los planes de desarrollo. En *La infancia, el agua y el saneamiento básico en los planes de desarrollo departamentales y municipales*. Bogotá, Colombia: UNICEF. 31-55.

Peters, G. (2007). Globalización, gobernanza y Estado: algunas proposiciones acerca del proceso de gobernar. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo Caracas, Venezuela. 39. 33-50.

Puerta, M. (2016). Crisis de la democracia. Un recorrido por el debate en la teoría política contemporánea. *Revista Espiral, Estudios sobre Estado y Sociedad*. 65(23).

Ramírez, A. (2010). Innovación en la gestión pública y Open Government (Gobierno Abierto): Una vieja idea nueva. *Revista Buen Gobierno*. 9.

Ramírez y Güemes. (2012). *Gobierno Abierto: oportunidades y desafíos. Una reflexión socio-política con la mirada puesta en Latinoamérica*. Actas del Congreso Internacional “América Latina: La autonomía de una región”.

Rodríguez, B y Francés, P. (2010). Filosofía Política II - Tema 1. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~pfg/001Tema1.pdf>

Sandoval, R. (2015). Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual Convergenia. *Revista de Ciencias Sociales*. 22(68). 203-227.

Sánchez, A. (2007). *Gestión Social, Sujeto y Participación en Espacio Público y Formación de Ciudadanía*. Bogotá, Colombia. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Sánchez, J. (2008). Las reformas neo gerenciales en Hispanoamérica. Enseñanza para incrementar las capacidades del gobierno. Chile: *Revista chilena de administración pública*.

Sánchez, C., Lasagna, M., & Marcet, X. (2013). Innovación pública. Un modelo de aportación de valor. RIL editores. Recuperado de: <http://iegfip.com/assets/innovacionpublica.pdf>

Schmitt, C. (1997). *El Leviatán en la doctrina del Estado de Thomas Hobbes*. México.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2017). Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos –RUPS-. Portal de datos abiertos. Recuperado de:

<https://www.datos.gov.co/Hacienda-y-Credito-Publico/Registro-nico-de-Prestadores-de-Servicios-Publicos/4qkq-csdn>

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2018). Estudio Sectorial de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado 2014 – 2017. Recuperado de: [https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2019/Ene/informe\\_sectorial-cuatrenio\\_2014-2017\\_.pdf](https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2019/Ene/informe_sectorial-cuatrenio_2014-2017_.pdf)

Toro, J. (2001). *El ciudadano y su papel en la construcción de lo social*. Recuperado de: [http://purace.unicauca.edu.co/visioncauca/documentospublicos/lideres\\_sociales.pdf](http://purace.unicauca.edu.co/visioncauca/documentospublicos/lideres_sociales.pdf)

Unicef. (s.f.). *El agua potable y el saneamiento básico en los planes de desarrollo*. Recuperado de: <https://www.unicef.org/colombia/pdf/Agua3.pdf>

Valencia, D. (2015). *El Estado en la era de la globalización y las nuevas tecnologías*. Grupo editorial Ibáñez.

Valencia, D. (2016). El gobierno electrónico como instrumento de inclusión y participación en el Estado colombiano. *Revista da Faculdade de Direito – UFPR, Curitiba*. 3(61). 39-65.

Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *Uni-Pluri/Versidad*. 1(11). Universidad de Antioquia.

Vargas, J. (2007). Liberalismo, neoliberalismo y postneoliberalismo. *Rev. Mad*. 17. 66-89.

Varnagy, T. (2000). Capítulo II. El pensamiento político de John Locke y el surgimiento del liberalismo. En: *La filosofía política moderna. De Hobbes a Marx*. Buenos Aires. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/se/20100609020522/3cap2.pdf>

Vergara, R. (2007). *La transparencia como problema*. IFAI, Instituto Federal de Acceso a la Información Pública. Recuperado de: <http://biblio.upmx.mx/textos/15927.pdf>

## **7. Referencias normativas**

Congreso de Colombia. (1994). *Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana*.

Congreso de la República. (2015). *Ley 1757 de 2015 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*.

Congreso de la República. (2003). *Ley 850 de 2003 Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas*.

Congreso de la República. (2005). *por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas*.

Congreso de la república. (2009) "por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones - tic-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones"

Congreso de la República. (2014). *LEY 1712 DE 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*.

Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos. (2010). *Ley modelo interamericana sobre acceso a la información*.

Presidencia de Colombia. (2017) Decreto 0672 de 2017. Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

República de Colombia. (1991). Constitución política de Colombia de 1991.

República de Colombia. (2008). Decreto 1151 de 2008. Por el cual se establecen los Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.

República de Colombia. (2012). Decreto 0019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	EPA.(Quindio- armenia)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	cumplimiento total	100%	Una pagina que puede mejorar en lo estetico y lo interactivo, cumple con toda la normatividad del gobierno abierto y permite la participación de la ciudadanía.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	cumplimiento total	100%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	cumplimiento total	100%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	cumplimiento total	100%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	cumplimiento total	100%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	cumplimiento total	100%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	cumplimiento total	100%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	cumplimiento total	100%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	cumplimiento total	100%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Aguas y aguas de pereira.(Risarlada- Pereira)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	cumplimiento total	100%	una pagina interactiva y muy bien diseñada, cuenta con información completa y buenas canales de comunicación. No cuenta con medios de inclusión para gente con discapacidad, ni otros idiomas a parte del español.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	cumplimiento total	100%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	cumplimiento total	100%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	cumplimiento total	100%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	cumplimiento total	100%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	cumplimiento total	100%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	cumplimiento total	100%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	cumplimiento total	100%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Adesa(Sucre- Corozal)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	cumplimiento parcial	50%	Pagina interactiva pero carece de un diseño estético aceptable, buena información, integraron la una app que innova la relaciones entre usuarios y entidad, bueno canal de comunicación, carece de otros idiomas y herramientas de inclusión.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	cumplimiento parcial	50%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	cumplimiento total	100%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	cumplimiento total	100%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	cumplimiento total	100%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	cumplimiento parcial	50%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	cumplimiento parcial	50%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	cumplimiento total	100%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P..(San Andres y providencia)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	incumplimiento	0%	No cuenta con una plataforma propia, carece de información, el acueducto es relativamente nuevo, la empresa privada pro activa es la encargada de suministrar la información. No cumple los parametros del gobierno en linea.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	incumplimiento	0%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	incumplimiento	0%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	incumplimiento	0%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	incumplimiento	0%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	incumplimiento	0%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	incumplimiento	0%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	incumplimiento	0%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	seppca(Vichada- Puerto Carreño)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	incumplimiento	0%	la pagina no tiene contenido, sola forma y el formato.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	incumplimiento	0%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	incumplimiento	0%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	incumplimiento	0%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	incumplimiento	0%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	incumplimiento	0%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	incumplimiento	0%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	incumplimiento	0%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	amb.(Santander- Bucaramanga)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	cumplimiento parcial	50%	La pagina es simple, carece de información, posee canales de comunicación poco innovadores, no genera espacios de participación. No cuenta con otros idiomas.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	cumplimiento parcial	50%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	incumplimiento	0%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	incumplimiento	0%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	cumplimiento parcial	50%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	incumplimiento	0%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	incumplimiento	0%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	cumplimiento parcial	50%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	SERVAF Empresa de servicios de Florencia (Florencia-Caquetá)				
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento	Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Cumplimiento parcial	Solo cuenta con la información de la visión, misión y principios corporativos. No cuenta con la información solicitada por la Ley de transparencia.  No se tiene en cuenta los lineamientos para asegurar el acceso a los diferentes grupos étnicos, culturales y en situación de discapacidad.  Existen diferentes canales de atención, incluyendo un formulario para presentar PQRS-D por internet y redes sociales.  - No cuenta con datos abiertos
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Incumplimiento	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Cumplimiento total	
		Datos abiertos			
			Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Incumplimiento	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	Incumplimiento	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	Incumplimiento	No se encuentra información al respecto
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Incumplimiento	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Incumplimiento	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	Incumplimiento	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Acuavalle(Valle del cauca- Cal)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	cumplimiento total	100%	Completa pero puede ser mas interactiva.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	cumplimiento total	100%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	cumplimiento total	100%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	cumplimiento total	100%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	cumplimiento total	100%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	cumplimiento total	100%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	cumplimiento total	100%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	cumplimiento total	100%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	cumplimiento total	100%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad		Acueducto y Alcantarillado de Popayán - S.A. E.S.P. (Popayán - Cauca)				
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Cumplimiento total	100%	Cuenta con toda la información solicitada por la Ley de transparencia.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Cumplimiento parcial	50%	Cuenta con la posibilidad de traducir la página a 5 idiomas, y de aumentar el tamaño de las letras, para las personas con problemas de visión. No obstante, hace falta incluir un idioma indígena, especialmente en un territorio con tanta población indígena.
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Cumplimiento total	100%	Cuenta con todos los canales de atención al ciudadano.
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Incumplimiento	0%	No cuenta con datos abiertos
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	Incumplimiento	0%	En cuanto a la información de los servicios se destaca lo siguiente: - Realizar pago de la factura en línea. - Información sobre el servicio como suspensiones, estados de las obras, y un sistema de datos básicos (como calidad del agua, número de usuarios con problemas de continuidad, costo medio de administración de alcantarillado, información de usuarios y consumos, entre otros. Esta información es actualizada anualmente. - Listado de trámites y servicios detallados, así como los pasos a seguir para acceder a ellos.
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	Incumplimiento	0%	No se encuentra información en los planes de acción, indicadores ni en los informes de gestión
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Incumplimiento	0%	No se encuentra información
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Incumplimiento	0%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	Incumplimiento	0%	Existe un link llamado rendición de cuentas, que no cuenta información sobre los ejercicios de rendición, sino solamente los documentos de los informes de gestión institucionales

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Empresa aguas del Chocó (Quibdo-Chocó)				
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento	Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Incumplimiento	La página web tiene un diseño amable y atractivo, no obstante cuenta con algunos link "roto", es decir que no contienen ninguna información, entre los cuales se destaca el link de "planeación".  No se tiene en cuenta los lineamientos para asegurar el acceso a los diferentes grupos étnicos, culturales y en situación de discapacidad.  Si bien cuenta con diferentes redes sociales, a nivel de PQRSD solo cuenta con el canal físico.  No cuenta con datos abiertos.  No cuenta con información relacionada con los trámites, servicios e información básica en general.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Incumplimiento	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Cumplimiento parcial	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Incumplimiento	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	Incumplimiento	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	Incumplimiento	No se puede encontrar esa información
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Incumplimiento	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Incumplimiento	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	Incumplimiento	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Emserpa - Empresa municipal de Servicios Públicos de Arauca (Arauca)				
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento	Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Cumplimiento parcial	Se cuenta con toda la información solicitada en la Ley en una pestaña denominada Transparencia y acceso a la información pública, no obstante el link de trámites no funciona (direcciona a una página con errores), y algunos enlaces de informes de gestión, se encuentran "rotos" (no contienen información).
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015) Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Incumplimiento	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Cumplimiento total	Solo cuentan con canales de atención presenciales y telefónicos. No cuenta con canales electrónicos como correo, ni formulario de PQRS-D virtual.
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	Cumplimiento total	En la página web no aparece publicada información sobre datos abiertos, ni tampoco aparece en la página oficial de datos abiertos. La información relacionada con el servicio de agua potable y saneamiento básico, solo aparece en los informes de gestión.
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	Cumplimiento parcial	En el Plan Estratégico 2016-2019, estrategia 5 (aseguramiento, continuidad y optimización de los servicios AAA), se establece un indicador relacionado con innovación: "Ejecución de proyectos de innovación técnica y tecnológica para la realización de nuevos análisis de laboratorio para el control de calidad del agua", sin embargo en los informes de gestión no se encuentra información sobre el desarrollo de ese indicador
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Incumplimiento	No cuentan con un plan de participación ciudadana, lo cual va en línea con lo establecido en el diagnóstico del Plan Estratégico 2016-2019 afirman que "no se tiene planeada la articulación de la labor empresarial con la participación".
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Incumplimiento	Lo único con lo que cuenta la página es con una encuesta de satisfacción que permanece siempre abierta
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	Incumplimiento	No se cuenta con información de la rendición pública de cuentas en la página web

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	pda norte de santander.(Norte de Santander- cucuta)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento	Observaciones	
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	cumplimiento total	100%	La pagina es simple pero completa, esta organizada la información y no es muy dinamica, esteticamente es regular, el canal de comunicación es rigido pero nada innovador. No hay avances significativos.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	cumplimiento parcial	50%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	cumplimiento total	100%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	cumplimiento total	100%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	cumplimiento parcial	50%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	incumplimiento	0%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	incumplimiento	0%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	cumplimiento total	100%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad		EPM (Antioquia-Medellin)				
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Cumplimiento total	100%	La información es accesible y clara. Cumple con todos los requerimientos. Se destaca lo siguiente: - Uso de dos tres idiomas en la página. - Uso de audio para lectura, y contraste para las letras. - Diseño de encuestas para identificar los datos que deben publicarse en formato abierto. - Información relacionada con los trámites de manera visible en el inicio de la página. - Se publica en detalle todas las normas relacionadas con el sistema de acueducto y alcantarillado (Normas y especificaciones técnicas de la infraestructura de Aguas, Materiales para procesos físicos y químicos, entre otras):  En cuanto a los datos abiertos se encuentra: mapa de plantas de agua, información sobre interrupciones, Tarifas Para Servicios De Acueducto y Aguas Residuales - EPM, mapa de acueductos, entidades para el recaudo de facturación de pago, información de tarifas de agua para sector industrial y residencial por cargo por consumo y por cargos fijos.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Cumplimiento total	100%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Cumplimiento total	100%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Cumplimiento total	100%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	Cumplimiento total	100%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	Cumplimiento total	100%	La empresa ha colocado la innovación en su direccionamiento estratégico, logrando diversos premios, entre los que se destaca el reconocimiento a CENS por sus 6 meses de preparación para certificarse como empresa acreditada en innovación: La distinción fue entregada por La Cámara de Comercio de Cúcuta, Colciencias y la empresa internacional IXL Center, y el Premio excelencia ambiental 2017 en la categoría de Innovación Tecnológica a ENSA
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Cumplimiento total	100%	Además de contar con un plan de participación ciudadana, la empresa ha contruido todo un modelo para identificar los grupos de interés, así mismo cuenta con un espacio interactivo en la web para ejercicios de participación ciudadana
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Cumplimiento total	100%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	Cumplimiento total	100%	Se publica toda la información relacionada con el proceso de rendición de cuentas

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	eaaap.(Putumayo- puerto asis)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	cumplimiento total	100%	La pagina es simple pero completa, esta organizada la información y no es muy dinamica, esteticamente es regular, el canal de comunicación es rigido pero nada innovador. No hay avances significativos.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	cumplimiento parcial	50%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	cumplimiento parcial	50%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	cumplimiento total	100%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	incumplimiento	0%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	cumplimiento parcial	50%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	incumplimiento	0%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	incumplimiento	0%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad		Empresa de Servicios Públicos de Granada.(Meta- Granada)				
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	cumplimiento parcial	50%	la pagina de granada es muy simple, se verifica que la mayoría de paginas municipales estan incompletas y cumplen con los requisitos formales pero no de fondo, los canales de comunicación son rígidos y verticales, no hay documentos que den cuenta de la rendición de cuentas.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	cumplimiento parcial	50%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	cumplimiento parcial	50%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	incumplimiento	0%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	incumplimiento	0%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	incumplimiento	0%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	incumplimiento	0%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	incumplimiento	0%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	edat(Tolima- ibague)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	cumplimiento total	100%	la pagina es muy completa pero tiene un mal diseño, es desorganizada y tiene los canales de comunicación limitados.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	cumplimiento parcial	50%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	cumplimiento total	100%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	cumplimiento total	100%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	cumplimiento parcial	50%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	cumplimiento total	100%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	cumplimiento parcial	50%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	cumplimiento Total	100%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad		Aguas del Magdalena (Magdalena- Santa Marta)				
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	cumplimiento total	100%	plataforma completa, cuenta con chat que funciona de manera eficiente, la información es abundante y la organización excepcional, la página no cuenta con buscador, no tiene la facultad de cambiar el idioma y se divisa un aparente poco interés por parte de la institución de crear espacios con la comunidad que generen dinámicas democráticas.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	cumplimiento total	100%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	cumplimiento total	100%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	cumplimiento total	100%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	cumplimiento parcial	50%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	cumplimiento parcial	50%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	cumplimiento parcial	50%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	cumplimiento total	100%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Proactiva Aguas de Tunja (Tunja - Boyaca)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Cumplimiento parcial	50%	Cuentan con gran parte de la información relacionada con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, de lo cual se destaca:  - No se tiene en cuenta los lineamientos para asegurar el acceso a los diferentes grupos étnicos, culturales y en situación de discapacidad.  - Diferentes canales de atención.  - La información sobre los servicios que presta es muy general.  - No se encuentra información relacionada con los datos abiertos.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Cumplimiento total	100%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Incumplimiento	0%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	Incumplimiento	0%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	Incumplimiento	0%	No se encuentra objetivos relacionados con la innovación en sus indicadores
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Incumplimiento	0%	No se encuentra información relacionada con la participación tradicional y virtual
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Incumplimiento	0%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	Incumplimiento	0%	No se encuentra información relacionada con la rendición de cuentas

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Aguas de Cartagena- Acucar (Bolivar - Cartagena)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Cumplimiento total	100%	Cuentan con toda la información relacionada con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, de lo cual se destaca:  - No se tiene en cuenta los lineamientos para asegurar el acceso a los diferentes grupos étnicos, culturales y en situación de discapacidad. Únicamente cuenta con una sección para niños y niñas.  - Diferentes canales de atención, así como la posibilidad de radicar PQRS-D a través de un formulario virtual.  - Toda la información relacionada con el servicio: procedimiento para obtener las conexiones a los servicios de acueducto y alcantarillado, reporte de daños, normalización de deudas, interrupciones del servicio, entre otros.  - No se encuentra información relacionada con los datos abiertos.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Cumplimiento total	100%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Incumplimiento	0%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	Incumplimiento	0%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	Incumplimiento	0%	No se encuentra objetivos relacionados con la innovación en los planes y políticas de la empresa
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Incumplimiento	0%	No se encuentra información relacionada con la participación tradicional y virtual
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Incumplimiento	0%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	Incumplimiento	0%	No se encuentra información relacionada con la rendición de cuentas

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Aguas del huila (Huila- neiva)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	cumplimiento total	100%	La plataforma cuenta con una excelente estructura, es dinámica y una estética agradable para el usuario, posee la información necesaria y a través de la página de inicio se invita a la comunidad a participar de los eventos que realiza la empresa, solo cuenta con un idioma disponible, su innovación esta limitada a la clásica difusión de la información, no obstante es aceptable y cumple con su función.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	cumplimiento total	100%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	cumplimiento total	100%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	cumplimiento total	100%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	cumplimiento parcial	50%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	cumplimiento total	100%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Incumplimiento	0%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	cumplimiento total	100%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	ASAA S.A. E.S.P. Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado (La guajira- riohacha)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	cumplimiento parcial	50%	visualmente la plataforma del acueducto de riohacha es muy simple, la información aunque cumple con las exigencias de la ley es muy limitada, algunas de sus innovaciones(emisora) no son funcionales, no hay iniciativas que generen espacios democraticos y no cuenta con los documentos que permitan informar al usuario sobre la situación de la institución(rendición de cuentas)
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	cumplimiento total	100%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	cumplimiento total	100%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	incumplimiento	0%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	cumplimiento parcial	50%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Incumplimiento	0%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Incumplimiento	0%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	incumplimiento	0%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Empresa de acueducto de Bogotá (Bogotá Distrito Capital)				
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento	Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Incumplimiento	No se encuentra en internet información relacionada con la empresa prestadora del servicio en el departamento, y especialmente, en la capital (Guanía). La única información que se encuentra es que en marzo de 2018 se creó la nueva empresa de servicios públicos del agua del Guainía, llamada Escalar S.A.. No obstante, aún no cuentan con página web.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Incumplimiento	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Incumplimiento	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Incumplimiento	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	Incumplimiento	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	Incumplimiento	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Incumplimiento	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Incumplimiento	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	Incumplimiento	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad		Emdupar S.A. E.S.P. Empresa de servicios públicos de Valledupar (Valledupar - Cesar)				
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Cumplimiento parcial	50%	Cuentan con la mayoría de información solicitada por la ley de transparencia.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Incumplimiento	0%	No se tiene en cuenta los lineamientos para asegurar el acceso a los diferentes grupos étnicos, culturales y en situación de discapacidad. Cuenta con todos los canales de atención, así como formularios electrónicos para el registro de PQRS-D.
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Cumplimiento total	100%	No cuenta con datos abiertos. Cuenta con toda la información relacionada con los trámites y servicios de la entidad (formatos, paso a paso para acceder, etc). No obstante no es fácil acceder a la información relacionada con el estado de las obras, de los sistemas que utiliza, así como la calidad del agua, etc.
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Incumplimiento	0%	Cuenta con un link de prensa, donde se publican las principales noticias de la entidad.
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	Incumplimiento	0%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	Incumplimiento	0%	No se encuentra esta información en la planeación estratégica de la empresa
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Cumplimiento parcial	50%	No cuenta con información relacionada con la estrategia de participación. Si embargo se destaca el impulso del proyecto educativo "defensores del agua" el cual cuenta con más de 10 clubs inscritos.
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Incumplimiento	0%	No cuenta con información relacionada con la participación por medios electrónicos
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	Incumplimiento	0%	No cuenta con información relacionada.

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Empoaguas(Guaviare)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	cumplimiento parcial	50%	plataforma simple, información completa, un diseño clasico nada innovador, canales de comunicación limitados, no espacios de participación ciudadana.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	cumplimiento parcial	50%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	cumplimiento parcial	50%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	incumplimiento	0%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	incumplimiento	0%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	incumplimiento	0%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	incumplimiento	0%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	cumplimiento parcial	50%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad		Vaupés- mitú				
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	incumplimiento	0%	no tiene acueducto
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	incumplimiento	0%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	incumplimiento	0%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	incumplimiento	0%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	incumplimiento	0%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	incumplimiento	0%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	incumplimiento	0%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	incumplimiento	0%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Aguas de Manizales (Manizales - Caldas)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Cumplimiento total	100%	Cuentan con toda la información relacionada con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, de lo cual se destaca:  - No se tiene en cuenta los lineamientos para asegurar el acceso a los diferentes grupos étnicos, culturales y en situación de discapacidad. Únicamente cuenta con la posibilidad de traducir la página al inglés y al francés.  - Diferentes canales de atención y posibilidad de radicar la petición en un formulario digital.  - Información detallada sobre el servicio que presta, como por ejemplo tarifas, cálculo de consumo de agua, entre otros.  - Cuenta con dos datos abiertos, los cuales se actualizan mensualmente: consumo promedio y oferta hídrica disponible.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Cumplimiento parcial	50%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Cumplimiento total	100%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Cumplimiento total	100%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	Cumplimiento total	100%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	Cumplimiento total	100%	El hecho de ser parte de la plataforma estratégica de la entidad, ha impulsado a que la empresa gane los siguientes premios: premio Ecología Planeta Azul (Uso del agua terrenal para el tratamiento de aguas residuales", entre otros.
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Cumplimiento total	100%	Además de contar con un plan de participación ciudadana, se destaca el hecho de que cuentan con tres encuestas permanentes en la página web: encuesta de satisfacción, encuesta de percepción y encuesta de satisfacción trámites servicios.
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Cumplimiento total	100%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	Cumplimiento total	100%	Cuenta con toda la información relacionada a los procesos de rendición de cuentas des del 2014 a la fecha

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Triple A S.A. E.S.P (Atlántico - Barranquilla)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Cumplimiento parcial	50%	No cuenta con el link de transparencia y acceso a la información pública. Cuenta con la información relacionada con el marco estratégico (misión, visión, valores y descripción de las políticas de forma general. No obstante, no se encuentra con información relacionada con los planes, informes de gestión, procesos de contratación y todo lo relacionado con la Ley 1712 de 2014.  No se cuenta con información detallada de los servicios que presta, en cuanto al servicio de acueducto solo se menciona a grandes rasgos el objeto del servicio y las tarifas por vigencia.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Cumplimiento total	100%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Incumplimiento	0%	El único servicio que aparece en la página es la consulty el pago de la factura de manera electrónica.
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	Incumplimiento	0%	No se tiene en cuenta los lineamientos para asegurar el acceso a los diferentes grupos étnicos, culturales y en situación de discapacidad.  Cuenta con diferentes canales de atención.
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	Incumplimiento	0%	No hay forma de evaluar este punto, debido a que no tiene publicados los planes ni informes en la página web
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Incumplimiento	0%	No hay forma de evaluar este punto, debido a que no tiene publicados los planes ni informes en la página web
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Incumplimiento	0%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	Incumplimiento	0%	No hay forma de evaluar este punto, debido a que no tiene publicados los planes ni informes en la página web

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo E.I.C.E. E.S.P. (Yopal - Casanare)				
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento	Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Cumplimiento total	Cuenta con toda la información solicitada por la Ley de transparencia. No se tiene en cuenta los lineamientos para asegurar el acceso a los diferentes grupos étnicos, culturales y en situación de discapacidad.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Incumplimiento	Cuenta con diferentes canales de atención, incluido un formulario electrónico para registro de PQRS-D. En cuanto a los servicios suministran información de la calidad del agua, y estados del servicios. Es decir, la información más básica.
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Cumplimiento total	Cuentan con algunos link "rotos", es decir, sin información. Por ejemplo: boletines de control de calidad del agua. No cuentan con datos abiertos
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Incumplimiento	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	Incumplimiento	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	Incumplimiento	No se encuentra información
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Cumplimiento parcial	Si bien no se cuenta con un plan de participación ciudadana, en el link de participación publican invitaciones a eventos relacionados con la labor de la empresa. No se realizan interacciones mediante la web con la ciudadanía
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Incumplimiento	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	Cumplimiento total	Se confunde la participación ciudadana con la rendición de cuentas. Se publica toda la información relacionada con los ejercicios de rendición de cuentas realizados.

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	EMPOPASTO.(Nariño- Pasto)					
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	cumplimiento total	100%	Pasto cuenta con una buena plataforma en línea, su estética es agradable y estéticamente esta muy bien diseñada, la información es completa, carece de buscador, posee los medios convencionales de comunicación y no es muy innovador.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	incumplimiento	0%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	cumplimiento total	100%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	cumplimiento total	100%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	cumplimiento total	100%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	cumplimiento parcial	50%	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	cumplimiento parcial	50%	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	cumplimiento parcial	50%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	cumplimiento parcial	50%	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad	Aguas de Cordoba (Montería - Cordoba)				
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento	Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Incumplimiento	Se intentó demasiadas veces ingresar a la página, pero no fue posible.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegure el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Incumplimiento	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Incumplimiento	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Incumplimiento	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	Incumplimiento	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	Incumplimiento	
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Incumplimiento	
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Incumplimiento	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	Incumplimiento	

## MATRIZ PARA EL ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ABIERTO

Entidad		EPM (Antioquia-Medellin)				
Componente	Objetivo del componente	Variable	Criterio	Nivel de cumplimiento		Observaciones
Transparencia	Busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los ciudadanos	Acceso a la información pública	Se publica la información básica y la establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y decretos reglamentarios, de manera permanente y actualizada	Cumplimiento total	100%	La información es accesible y clara. Cumple con todos los requerimientos. Se destaca lo siguiente: - Uso de dos tres idiomas en la página. - Uso de audio para lectura, y contraste para las letras. - Diseño de encuestas para identificar los datos que deben publicarse en formato abierto. - Información relacionada con los trámites de manera visible en el inicio de la página. - Se publica en detalle todas las normas relacionadas con el sistema de acueducto y alcantarillado (Normas y especificaciones técnicas de la infraestructura de Aguas, Materiales para procesos físicos y químicos, entre otras):  En cuanto a los datos abiertos se encuentra: mapa de plantas de agua, información sobre interrupciones, Tarifas Para Servicios De Acueducto y Aguas Residuales - EPM, mapa de acueductos, entidades para el recaudo de facturación de pago, información de tarifas de agua para sector industrial y residencial por cargo por consumo y por cargos fijos.
			Se divulga la información pública en diversos idiomas y lenguas y en formatos alternativos para que asegurar el acceso a la información de los grupos étnicos y culturales, así como de la población en situación de discapacidad (Capítulo II del Decreto 103 de 2015)	Cumplimiento total	100%	
			Existen canales para que los ciudadanos de forma oral, escrita o electrónica puedan hacer solicitudes de acceso a la información pública manejada por la entidad	Cumplimiento total	100%	
		Datos abiertos	Se identifica y publica datos en formato abierto, priorizando aquellos de mayor impacto en los usuarios, ciudadanos y grupos de interés	Cumplimiento total	100%	
			Se realizan actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos	Cumplimiento total	100%	
Innovación y tecnología	Aplicar nuevos métodos, políticas, productos y servicios con la intención de responder de manera eficaz a los cambios en las necesidades de la sociedad y a las expectativas de los ciudadanos	Innovación abierta	Desarrolla nuevos métodos, políticas, productos y servicios para respuesta a problemas o necesidades identificadas	Cumplimiento total	100%	La empresa ha colocado la innovación en su direccionamiento estratégico, logrando diversos premios, entre los que se destaca el reconocimiento a CENS por sus 6 meses de preparación para certificarse como empresa acreditada en innovación: La distinción fue entregada por La Cámara de Comercio de Cúcuta, Colciencias y la empresa internacional IXL Center, y el Premio excelencia ambiental 2017 en la categoría de Innovación Tecnológica a ENSA
Participación ciudadana	Crear estrategias para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social	Estrategias para promover la participación	Se crean, implementan y evalúan estrategias para promover la participación ciudadana en los asuntos propios de la entidad	Cumplimiento total	100%	Además de contar con un plan de participación ciudadana, la empresa ha contruido todo un modelo para identificar los grupos de interés, así mismo cuenta con un espacio interactivo en la web para ejercicios de participación ciudadana
			Se desarrollan ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos	Cumplimiento total	100%	
Rendición de cuentas	Busca fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, a través de acciones permanentes de rendición de cuentas; que permita fomentar el diálogo con la ciudadanía a través del uso de la información oportuna, veraz y en lenguaje claro.	Rendición de cuentas	Desarrollo de estrategias para promover e implementar la rendición de cuentas en la entidad	Cumplimiento total	100%	Se publica toda la información relacionada con el proceso de rendición de cuentas