

ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LAS TIC EN EL FORTALECIMIENTO DE LA
INCLUSIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN COLOMBIA: ESTUDIO DE
CASO PROGRAMA GOBIERNO EN LÍNEA 2008-2010

LESLIE CATALINA PÉREZ CÁRDENAS

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO
FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO
BOGOTÁ D.C., 2013

“Análisis de la incidencia de las TIC en el fortalecimiento de la inclusión y participación
ciudadana en Colombia: estudio de caso programa Gobierno en Línea 2008-2010”

Estudio de caso

Presentado para obtener el título de Politóloga

En la Facultad de Ciencia Política y Gobierno

Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario

Presentado por:

Leslie Catalina Pérez Cárdenas

Dirigido por:

Luis Alberto Cardozo Acosta

Semestre I, 2013

*A mi papa, mi héroe, mi amigo, mi apoyo incondicional, mi todo.
A mi hermanita por la esperanza de compartir contigo un mejor futuro
A mi mama, a mi familia que esperan tanto de mí
A Luis por su inmensa ayuda y por haberme acompañado en este camino
Y a ti.*

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. LA REVOLUCIÓN DE LAS TIC Y LA ERA INFORMACIONAL, ELEMENTOS CONCEPTUALES	5
1.1. SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO: RETOS Y OPORTUNIDADES	7
1.2. INFRAESTRUCTURA DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO EN COLOMBIA	9
1.2.1. Infraestructura de la información	10
1.2.2. Infraestructura computacional	11
1.2.3. Infraestructura social	11
1.3. LEY DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (1341/2009)	12
1.3.1. Principios orientadores de la Ley TIC	13
1.4. GOBIERNO ELECTRÓNICO: EL NUEVO PARADIGMA TECNOLÓGICO	14
1.4.1. Características y principios del Gobierno Electrónico	15

2. PARTICIPACIÓN E INCLUSIÓN CIUDADANA, BASADAS EN EL USO Y APROVECHAMIENTO DE LAS TIC	17
2.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA VS PARTICIPACIÓN POLÍTICA	17
2.1.2. Herramientas para la participación e inclusión ciudadana	18
2.1.3. Limitaciones y desventajas	20
2.2. BIENES Y SERVICIOS TIC EN LOS HOGARES COLOMBIANOS	21
2.2.1. Uso y Aprovechamiento TIC	22
3. ANÁLISIS DEL CASO: GOBIERNO EN LÍNEA 2008-2010 COMO ESCENARIO DE PARTICIPACIÓN E INCLUSIÓN CIUDADANA	26
3.1. NACE UNA ESTRATEGIA COMO POLÍTICA DE ESTADO	26
3.1.1. Normatividad y Manual para la Implementación de Gobierno en Línea.	28
3.1.2. Fases de la Estrategia GEL	30
3.2. MODELO DE EVALUACIÓN Y MONITOREO DE LA ESTRATEGIA GEL	31
3.3. PARTICIPACIÓN E INCLUSIÓN CIUDADANA EN LÍNEA	34
4. CONCLUSIONES	36
BIBLIOGRAFÍA	

ANEXOS

LISTA DE GRÁFICOS Y TABLAS

	Pág.
Cuadro 1. Infraestructura de la sociedad de la información	10
Cuadro 2. Principios orientadores Ley TIC	13
Cuadro 3. Énfasis de la participación ciudadana	19
Gráfico 1. Porcentaje de hogares con acceso a bienes o servicios relacionados con TIC	21
Gráfico 2. ¿Qué tan importante es en su vida diaria cada una de las siguientes Tecnologías?	24
Cuadro 4. Objetivos específicos de Gobierno en Línea	27
Cuadro 5. Normatividad GEL	30
Gráfico 3. Avance de la Estrategia Gobierno en Línea por fases. Entidades del Orden Territorial	32

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Dotación de computadores (anual) Computadores para educar a Nivel Nacional.

Anexo 2. Instituciones beneficiadas por año. Compartel. Nivel Nacional.

Anexo 3. Porcentaje de hogares que poseen conexión a Internet Total Nacional, Cabecera y Resto Año 2009 y 2010.

Anexo 4. Fases de la Estrategia.

Anexo 5. Entrevista a Fernando Segura Restrepo.

Anexo 6. Avance de la Estrategia Gobierno en Línea por fases. Entidades del Orden Nacional.

Anexo 7. Portal del Estado Colombiano. Gobierno en Línea. Espacios de participación e interacción (ciudadano, empresas, servidor público, jóvenes y adolescentes).

Anexo 8. Ecosistema Digital.

Anexo 9. Barreras que impiden la masificación de Internet.

Anexo 10. Nuestra estrategia GEL en el mundo.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo general, analizar el proceso de implementación del Gobierno Electrónico en Colombia gracias a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), teniendo en cuenta el impacto que ha generado en el desarrollo de una política de Estado en pro de la participación e inclusión ciudadana y toma como referencia temporal la experiencia de la creación del programa Gobierno en línea 2008-2010.

En ese sentido, el trabajo se fundamenta en los siguientes objetivos específicos: Evaluar el proceso de inserción de las TIC en Colombia; Especificar los avances que se han logrado desde entonces para el mejoramiento de la participación ciudadana; Diagnosticar cómo se ha favorecido la inclusión en el país gracias al uso y aprovechamiento de las TIC, junto a la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.

La pertinencia de esta investigación radica en el análisis del impacto del uso de las TIC, teniendo en cuenta que es un fenómeno social complejo, especialmente por su inserción en diferentes escenarios de la actividad humana; el poder de los avances tecnológicos y su influencia tienden a cambiar el comportamiento social por su incidencia directa en el ejercicio personal y profesional, en esferas tan importantes como la economía, la cultura, la política, la educación y la participación e inclusión ciudadana, estos dos últimos, serán los puntos clave de esta investigación, basados en el manual 2.2 para la implementación del programa *Gobierno en Línea* en Colombia. Teniendo en cuenta que uno de los aspectos más significativos refleja que gracias a la modernización y junto a esta política de Estado, las telecomunicaciones deberían considerarse como servicios públicos, a los cuales todos los ciudadanos deberían tener acceso.

Por otra parte, el alcance del objetivo general de la actual investigación es de carácter descriptivo-analítico, en la medida en que su principal interés radica en describir las características de la inserción, uso y aprovechamiento de las TIC en el contexto de la creación de la estrategia mencionada anteriormente. En cuanto al

enfoque, será de tipo sociológico puesto que éste es aquél que mejor se adapta al desarrollo del trabajo de investigación, al vincular el mayor número de fenómenos observados de este caso en particular. En primera instancia se realizará una descripción del caso a partir de la empiria, posteriormente se recurrirá a la búsqueda de algunas perspectivas en torno al tema, una vez obtenida la mayor cantidad de información es posible ir dilucidando y entendiendo de manera más amplia el objeto de estudio, para así profundizar en el examen de los fenómenos y hacer un análisis objetivo.

De acuerdo al método de recolección y análisis de la información, los argumentos serán de tipo cualitativos, junto a observaciones y entrevistas, pero también algunos cuantitativos como (estadísticas y gráficas) obtenidos de fuentes académicas y oficiales. La razón por la cual se ha decidido que la tipología de este trabajo sea un estudio de caso es la necesidad de hacer un análisis profundo de una experiencia concreta que ya ha sido realizada con posibles propuestas de solución a problemas específicos, el cual no da lugar a ser explicativo como una monografía, además los conceptos utilizados permiten argumentar de una forma más amplia y sustentan claramente la intensión del caso en estudio.

El diseño de la investigación es longitudinal puesto que se desea analizar la evolución de las dos variables en un espacio temporal, por lo cual no es experimental, pues solo se tendrá en cuenta la observación sin modificar o alterar alguna de las variables, asimismo no se pretende controlar el aumento o disminución de éstas o su efecto en los fenómenos observados, que tuvieron efecto en el pasado.

Así que, se establece una sola hipótesis al presumir que con esta estrategia los ciudadanos estarán más cerca del Gobierno, aún con las limitaciones sociales o geográficas existentes y que gracias a su creación e implementación, gradualmente se ha tenido en cuenta más rápidamente las necesidades y demandas del país facilitando las relaciones entre los ciudadanos y el Estado. Por lo tanto, se debe indagar si la política de Estado *Gobierno en Línea* durante los años 2008- 2010 cumplió con las metas de ese entonces, contribuyendo a reducir la brecha digital, que enlaza los

problemas de infraestructura, participación e inclusión ciudadana, descifrando cuáles son los retos y oportunidades que tiene Colombia frente a esta transformación.

Por esta razón es muy importante que la implementación de las TIC sea inclusiva, que esté al alcance de todos los usuarios, pero que además de esto, sea de uso intuitivo y no sea necesario ser un experto en tecnología para hacer uso de ellas.

En el primer capítulo se hace una corta reseña histórica de la revolución de las TIC y la era Informativa, allí se exponen los elementos conceptuales necesarios para entender y analizar paso a paso los capítulos siguientes, igualmente se exponen los aspectos más importantes sobre las TIC y una breve introducción al Gobierno Electrónico en Colombia.

En el segundo acápite, se analizan los avances de la participación e inclusión ciudadana gracias al uso y aprovechamiento de las TIC, también se puede observar la perspectiva que tienen los colombianos hacia las diferentes herramientas electrónicas que poseen en los hogares, lo que contribuye notablemente a la temática y el desarrollo establecidos en los objetivos de esta investigación.

Basado en los primeros capítulos, el tercero nace de la convergencia de los conceptos con la realidad del país respecto a la importancia y la necesidad de contar con herramientas y estrategias políticas, que ayuden a favorecer la relación entre los ciudadanos y el Estado garantizando la eficiencia, la transparencia y modernización del mismo, teniendo en cuenta la demanda de los usuarios y los servicios electrónicos que ofrecen las plataformas electrónicas gracias al programa Gobierno en Línea, sus aportes a la inclusión y participación ciudadana, la cual será objeto de estudio y de análisis teniendo en cuenta algunos modelos de evaluación, monitoreo y seguimiento.

Finalmente, en las conclusiones estarán señalados los resultados de la investigación, contribuyendo con este análisis para los tomadores de decisión, haciendo uso de elementos científicos que permitirá visualizar el país en diferentes aspectos dentro de esta temática, al entender la importancia de la ejecución de los diferentes programas en pro de la modernización del estado y la satisfacción de los ciudadanos en general.

También será útil para todas las personas que deseen conocer o estén interesadas en el tema.

1. LA REVOLUCIÓN DE LAS TIC Y LA ERA INFORMACIONAL, ELEMENTOS CONCEPTUALES

Teniendo en cuenta la introducción y los elementos conceptuales pertinentes en este caso de estudio, es importante precisar que el creciente uso de las TIC¹ convierte a la sociedad que conocemos en una plataforma de interconexión, mas interactiva y más rápida, en la cual diversos actores como el Gobierno, las empresas y las personas se unen para generar programas que fortalecen la participación e inclusión ciudadana, una de los programa más importantes de este proceso es Gobierno en Línea -GEL- durante los años 2008 y 2010, periodo en el cual se diseñaron diferentes políticas públicas orientadas a la inserción de Colombia a la sociedad del conocimiento lo cual moldeaba el futuro del uso y apropiación de las TIC. Para tal fin se realizará un breve recuento de los antecedentes históricos que originaron la sociedad informacional, entre los que se encuentran el legado de la revolución industrial y la revolución de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).

Esta revolución se considera como un momento histórico, que marca sin duda alguna el principio de una evolución económica y transformación política, económica, social y cultural que penetra todas las actividades humanas, gracias a la incorporación de nuevos instrumentos de información y comunicación a sus actividades cotidianas.

Castells define y divide este proceso en tres etapas: a) automatización de las tareas b) experimentación de los usos y c) reconfiguración de las aplicaciones. “En las dos primeras etapas, la innovación tecnológica progresó mediante el aprendizaje *por el uso*, [...]. En la tercera etapa, los usuarios aprendieron tecnología

¹De acuerdo a la Asociación Americana de las Tecnologías de la Información (Information Technology Association of America, ITAA), las TICS son una parte de las tecnologías emergentes que habitualmente suelen identificarse con las siglas “TIC” y que hacen referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información o procesos de formación educativa. Estas se encargan del estudio, desarrollo, implementación, almacenamiento y distribución de la información mediante la utilización de hardware y software como medio de sistema informático. Ver Parlamento Andino. Contextualización. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Consulta Electrónica.

creándola y acabaron configurando las redes y encontrando nuevas aplicaciones”² es preciso resaltar que la facilidad de apropiación de la tecnología le ha permitido a los usuarios intervenir, participar y crear gracias a la generación de nuevo conocimiento y uso de la información.

Asimismo, las TIC son tan importantes hoy en día para el desarrollo económico y social, como alguna vez lo fue la incorporación de la electricidad para el desarrollo industrial. Gracias a la Internet se consolidó el propósito más importante de la revolución de las TIC, con este elemento las fronteras se han eliminado, velozmente permean entidades públicas, académicas, hogares, empresas, personas, lo cual puede ser comparable con la limitada y lenta revolución industrial. Conjuntamente “Las TIC han generado también una revolución en el proceso de innovación. Estas tecnologías potencian y retan la capacidad de investigar, desarrollar, innovar y emprender en todos los países”³.

Como consecuencia de esta constante transformación se expone la sociedad de la información como:

Una forma de desarrollo económico y social en el que la adquisición, almacenamiento, procesamiento, evaluación, transmisión, distribución y diseminación de la información con vistas a la creación de conocimiento, y a la satisfacción de las necesidades de las personas y de las organizaciones, juega un papel central en la actividad económica, en la creación de riqueza y en la definición de la calidad de vida y las prácticas culturales de la ciudadanía.⁴

Los antecedentes del término se remontan al año 1973, fecha en la cual el sociólogo estadounidense Daniel Bell introdujo por primera vez este concepto en su libro *El advenimiento de la sociedad post-industrial*⁵, en el cual expone que, el eje principal de ésta será el conocimiento teórico y propone que los servicios basados en el conocimiento habrían de convertirse en la estructura central de la nueva economía mundial y de una sociedad fortalecida en la información, donde las ideologías

² Ver Castells, Manuel. “La revolución de la tecnología de la información”. En *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red*, 2003. p. 77.

³ Ver Iriarte Díazgranados, F. “Los niños y las familias frente a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS)”. En *Psicología Desde El Caribe*. No. 20 (2007). pp. 208-224.

⁴ Ver Missão para a Sociedade da Informação. República Portuguesa, Ministerio da Ciencia, Tecnologia e Ensino Superior -MCTES. En *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*, 1997. p. 9. Traducido por Pablo Valenti López.

⁵ En definición, una Sociedad Post-industrial es el paso de una sociedad productora de bienes a una sociedad productora de información o de conocimiento. Ver Bell, Daniel. En *El advenimiento de la sociedad post-industrial: Un Intento de Prognosis Social*, 2001. p.103.

resultarían sobrando. Después de los 90 el concepto se introdujo en escenarios dedicados a la discusión y fortalecimiento del desarrollo, junto al auge de la globalización y ante diferentes organismos internacionales como la Organización Mundial del Comercio (OMC) y el Fondo Monetario Internacional (FMI).

Sin embargo Castells, autoridad reconocida en la materia, opta por el término “sociedad informacional” antes que “sociedad de la información”. Él aclara que si bien el conocimiento y la información son elementos decisivos en todos los modelos de desarrollo, el término informacional se refiere a una específica organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes más importantes de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico.⁶

1.1. SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO: RETOS Y OPORTUNIDADES

En cuanto a la *sociedad del conocimiento*, Castells reaparece explicando que en esta sociedad las condiciones de generación de conocimiento y procesamiento de información han sido sustancialmente alteradas por una revolución tecnológica centrada en el procesamiento de información, la generación del conocimiento y las tecnologías de la información.

La sociedad del conocimiento se expresa en tres hechos fundamentales: a) Las organizaciones dependen cada vez más del uso de las TIC. b) El ciudadano está cada vez más y mejor informado, puesto que utiliza las TIC en su actividad diaria. c) Se está consolidando un sector de conocimiento constituido por tres subsectores: Contenidos; Distribución y acceso a la información; Industria telemática.⁷

En definitiva esta sociedad no está en proceso de ejecución o desarrollo, es la sociedad en la que estamos ahora, es el presente que nos rodea y en la que vivimos, conectados en redes.⁸ No obstante es necesario mencionar que aunque estemos

⁶ Comparar Castells, M. “La revolución de la tecnología de la información”. En *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red*, 2003. p. 47.

⁷ Ver Cardona, Diego. “Economía o sociedad de la información”. En *Sotavento*. Vol. 1, No. 6, (2002). pp. 23-25.

⁸ Comparar Castells, M. “Internet y la sociedad red”. En *Lección inaugural del programa de doctorado sobre sociedad de la información y el conocimiento*, 2000. Consulta electrónica.

inmersos en esta sociedad, en todas las partes del globo, incluso al interior de un país, las condiciones donde se presentan estos hechos, son desiguales y en algunos casos el impacto tecnológico no es equitativo para todas las personas que aún no tienen acceso a un teléfono, a un computador o incluso a la televisión.

Por esta razón, existe un latente temor sobre las verdaderas ventajas de la sociedad del conocimiento que se enlazan a la importancia del uso y aprovechamiento de las TIC, puesto que, aunque se identifiquen múltiples avances en el tema, no se puede olvidar que la *brecha digital*⁹ es un hecho inminente que quizá no pueda eliminarse en su totalidad, e implicaría una ampliación de la brecha no solo entre los habitantes de un país, sino a demás entre países también, por lo tanto las prioridades para combatir este reto se enfocan ahora en la profunda reestructuración de la *infoestructura*¹⁰ y la *infocultura*¹¹.

Dentro de las oportunidades más evidentes, resalta el interés y esfuerzo de diferentes gobiernos en Colombia, por crear, implementar y adaptar las diferentes políticas públicas al ofrecer a las personas diferentes mecanismos de acceso para entrar a esta sociedad del conocimiento.

⁹ La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, Estados, países...) que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas. Ver Serrano, Arturo y Martínez, Evelio. "La Brecha Digital". En *La Brecha Digital: Mitos y Realidades*, 2003. Consulta electrónica.

¹⁰ El concepto parte de que la riqueza de una nación con infraestructura no se genera como consecuencia de tenerla, sino de usarla y explotarla, sacarle un rendimiento, de esta manera es el aprovechamiento de la infraestructura al servicio de la información. Ver Cornella, Alfons. "El concepto de infoestructura". En *Revista Internacional científica y profesional*, (1999) Consulta electrónica.

¹¹ Teniendo en cuenta una plataforma en línea estructurada es necesario que la sociedad se acostumbre a manejar estas herramientas para resolver sus necesidades con el gobierno. Comparar Cornella, Alfons. "El concepto de infoestructura". En *Revista Internacional científica y profesional*, (1999) Consulta electrónica.

1.2. INFRAESTRUCTURA DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO EN COLOMBIA

Para que las condiciones mencionadas se den, es importante que los sectores público y privado se encuentren unidos para lograr que se haga realidad, puesto que en manos del Gobierno Nacional y las empresas privadas entre otros sectores, está el diseño de estrategias que involucren las herramientas necesarias dentro de un modelo económico que facilite la implementación de las TIC mediante la infraestructura que generen condiciones esenciales de aprendizaje, accesibilidad y uso. Con este propósito y a raíz de la ejecución de la primera intención como política de Estado se creó la *Agenda de Conectividad: el salto a Internet*¹² como estrategia de uso y masificación de las TIC, así mismo se estableció en el documento CONPES 3072 que:

A través de la Agenda de Conectividad, el Gobierno Nacional brindará en primera instancia la información necesaria para difundir el conocimiento e incentivar la apropiación de las tecnologías de la información hacia las comunidades, de tal forma que éstas, al ser quienes mejor conocen sus necesidades, intereses y perspectivas, participen activamente en el proceso mediante la formulación de requerimientos puntuales aplicables para su propio progreso.¹³

El desarrollo económico, social, político e incluso cultural, depende entonces de la capacidad de procesar, crear y transmitir la información, y dicha capacidad se ve reflejada en tres aspectos fundamentales en los que Colombia tendría que dirigir toda su atención: *Infraestructura de información, Infraestructura Computacional e Infraestructura Social*¹⁴. Con el objetivo de analizar cada aspecto, se toman como referencia los siguientes indicadores. (Cuadro1)

¹² La Agenda de Conectividad es presentada a consideración del CONPES, con el objetivo de aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y de gobierno, y socializar el acceso a la información. Ver Departamento Nacional de Planeación -DNP. Documento electrónico.

¹³ Ver DNP. “Documento CONPES 3072: Agenda de Conectividad”, 2000. p.13. Documento electrónico.

¹⁴ La Infraestructura Computacional mide la capacidad de un país para recibir, manipular y transmitir información digital a través de computadores personales y el Internet. La Infraestructura de Información mide la capacidad de recibir y enviar información en formatos de voz, texto y video. La

Cuadro 1. Infraestructura de la sociedad de la información

Infraestructura de Información	Infraestructura Computacional	Infraestructura Social
<ul style="list-style-type: none"> · Líneas telefónicas per cápita. · Aparatos de radio per cápita. · Aparatos de televisión per cápita. · Aparatos de fax per cápita. · Teléfonos celulares per cápita. · Cubrimiento televisión por cable /satelital. · Costo de una llamada local. 	<ul style="list-style-type: none"> · Computadores per cápita. · Computadores adquiridos (Hogares). · Computadores adquiridos (Gobierno, Comercio). · Computadores adquiridos (Educación). · % de Computadores conectados a una red. · Inversión en Hardware y Software. · Usuarios de Internet (Hogares) · Usuarios de Internet (Comercio) · Usuarios de Internet (Educación) 	<ul style="list-style-type: none"> · Grado de escolaridad (Bachillerato). · Grado de escolaridad (Universidad). · Libertad de prensa. · Libertad Civil. · Penetración de la prensa escrita.

Fuente: IDC & World Times. The 1998 IDC/World Times Information Society Index – Strategic Insights and Planning Tools for Governments. Framingham: IDC, 1998. Consulta electrónica.

1.2.1. Infraestructura de la información. De acuerdo a los indicadores anteriores, en este espacio se mide la capacidad de recibir y enviar información en formatos de voz, texto y video. De allí la importancia del papel fundamental del Estado de suministrar los servicios públicos básicos a toda la población Colombiana. El uso del teléfono, la televisión la radio o el fax, es eficiente en la medida que ayuda a desplegar rápidamente los beneficios básicos del uso de las TIC. Esta actividad trae como consecuencia algunos beneficios: “Encontrar fácilmente lo que se desea; Consultar y obtener información y servicios como, donde y cuando lo desee; Evaluar fácilmente los servicios recibidos; Participar en la generación de políticas Públicas; Asegurar el buen uso de la información”¹⁵.

Por otra parte el impacto positivo para los usuarios mantiene el interés de acceder a estos beneficios, que hoy en día tienen más cobertura y una considerable reducción de tarifas.

Infraestructura Social mide la capacidad que tengan los ciudadanos de aprovechar a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Ver DNP. “Documento CONPES 3072: Agenda de Conectividad”, 2000. p. 7. Documento electrónico.

¹⁵ Ver Ballard, Richard. “E- government: an overview of what it is benefits and issues”. En *Privacy Forum*, 2001. p. 55. Consulta electrónica. Traducción libre de la autora.

No obstante, la información que otorgue el Estado a sus ciudadanos debe considerarse como un bien público y será necesario proveerla con los medios electrónicos adecuados para prestar un servicio ágil y sencillo.

1.2.2. Infraestructura computacional. Quizá recibir, manipular y transmitir información digital a través de los computadores, sea una de las preocupaciones principales al reconocer que no todos los Colombianos tienen acceso a un computador y mucho menos dinero para poder comprarlo, por esta razón el Gobierno ha creado estrategias como *Computadores para Educar*¹⁶ y *Compartel*¹⁷ para avanzar en el propósito de masificar el uso de la Internet como una alternativa para la disminución de la pobreza y la desigualdad, por lo menos en este caso específico. Estos programas son algunos ejemplos de los proyectos del Gobierno desde hace más de una década para disminuir la brecha digital y darle la oportunidad a muchos colombianos al acceso a diferentes herramientas electrónicas.

1.2.3. Infraestructura social. En esta sociedad del conocimiento, la educación es un factor determinante para la inclusión, uso y aprovechamiento de las TIC, es necesario resaltar que pese a que diferentes Gobiernos en la historia reciente de Colombia se hayan preocupado por la infraestructura física, en la actualidad se hace énfasis en el capital humano, personal experto en TIC que además le interese el desarrollo social y la pedagogía, que sirva como puente educativo de transmisión de conocimiento, esto con el fin de capacitar o ayudar a quienes aún no saben cómo utilizar elementos electrónicos como los computadores o navegar en internet.

El documento CONPES 3072 enfatiza en la educación como “clave para crear, adaptar y divulgar los conocimientos”¹⁸ elementos fundamentales para el desarrollo de una nación que necesita acercarse más a sus gobernantes, quienes finalmente toman las decisiones políticas que alteran o modifican la vida diaria de las

¹⁶ Ver Anexo 1. Con ésta iniciativa, el ejecutivo en el año 2000 logró comprometer al sector privado en la donación de equipos de cómputo para escuelas de bajos recursos, y dar el primer paso hacia el aumento de la cobertura en TIC en el sector educativo.

¹⁷ Ver Anexo 2. Compartel es un programa de telecomunicaciones sociales creado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuyo objetivo es permitir que las zonas apartadas y los estratos bajos del país se beneficien con las tecnologías de las telecomunicaciones como son la telefonía rural y el servicio de internet. Consulta electrónica.

¹⁸ Ver DNP “Documento CONPES 3072: Agenda de Conectividad”. p. 10. Documento electrónico.

personas en todas las esferas sociales; por esta razón el saber cómo interpretar y/o usar la información dependerá entonces de la capacidad de las personas al adaptar los conocimientos adquiridos para el bien propio y para el bien común.

En caso de no contar con el capital humano para ejecutar tal responsabilidad, el Estado en manos de los Gobernantes deberá, primero, garantizar la libertad de prensa y las libertades civiles de informar y acceder a esa información, segundo, diseñar estrategias de auto aprendizaje donde las personas puedan contar con las herramientas educativas de una forma sencilla, sin que genere costos de tiempo o dinero y que además motive a niños, jóvenes, adultos y ancianos, a participar de un nuevo modelo social, en el que deben estar incluidos de una forma participativa y acorde con las necesidades individuales o colectivas de algún sector determinado.

1.3. LEY DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (1341/2009)

La urgente necesidad de consolidar el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, trajo consigo desafíos que debían ser atendidos oportunamente, forjando las bases de un marco normativo del cual Colombia carecía tras más de seis intentos fallidos de ajuste legislativo e institucional, finalmente el 30 de julio de 2009 el presidente Álvaro Uribe Vélez sanciona la Ley 1341 o Ley TIC, por medio de 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”¹⁹.

La importancia de esta Ley radica en el reconocimiento a los derechos de los usuarios de los servicios TIC y regula la igualdad de condiciones a los prestadores de los mismos, por esta razón y pese a los inconvenientes del pasado, Colombia finalmente cuenta con un marco normativo que protege e impulsa el uso y aprovechamiento de las TIC.

¹⁹ Ver Secretaria del Senado. Ley 1341 de 2009. Diario Oficial No. 47.426. Consulta electrónica.

1.3.1. Principios orientadores de la Ley TIC. Los siguientes puntos se constituyen como la guía fundamental de la ejecución de diferentes proyectos para el fortalecimiento del sector TIC, respecto al régimen de competencia, servicio de calidad y protección a los usuarios, quienes son los protagonistas de esta transformación que impulsa el desarrollo del país.

A continuación se expondrán los principios orientadores de la ley TIC (Cuadro 2) los cuales se pueden encontrar en el artículo dos de la mencionada ley.

Cuadro 2. Principios orientadores Ley TIC

Principios	Características
1. Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	El Estado y todos los agentes del sector TIC aunar esfuerzos, dentro del marco de sus obligaciones, para priorizar el acceso y uso a las TIC en la producción de bienes y servicios, en condiciones no discriminatorias en conectividad, educación, contenidos y competitividad.
2. Libre competencia.	Que incentiven la inversión actual y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado.
3. Uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos.	El Estado fomentará el despliegue y uso eficiente de la infraestructura para la provisión de redes de telecomunicaciones y los servicios que sobre ellas se puedan prestar. <u>Aprovechamiento y uso.</u>
4. Protección de los derechos de los usuarios.	El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las TIC.
5. Promoción de la Inversión.	Todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones tendrán igualdad de oportunidades para acceder al uso del espectro y contribuirán al Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
6. Neutralidad Tecnológica.	El Estado garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia.
7. El Derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC.	En desarrollo de los artículos 20 y 67 de la Constitución Nacional, el Estado propiciará a todo colombiano el derecho al acceso a las TIC básicas, que permitan el ejercicio pleno de los siguientes derechos: La libertad de expresión y de difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, la educación y el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.
8. Masificación del Gobierno en Línea.	Con el fin de lograr la prestación de servicios

	eficientes a los ciudadanos, las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las TIC en el desarrollo de sus funciones.
--	--

Fuente: Recopilación elaborada por la autora de este trabajo. Ver Ley 1341/2009. Consulta electrónica.

Aspectos fundamentales como estos ocho principios, trazan de una manera más específica la relevancia del papel de cada uno de los actores que deben interactuar aunando esfuerzos para la ejecución de los objetivos diseñados para asegurar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a la Sociedad del conocimiento, por esta razón, dicha ley busca que se desarrollen mecanismos de control y vigilancia, para que la inclusión sea una constante en todo el país, sin excepciones.

Para la sociedad de la información y el conocimiento, las TIC constituyen el puente que une el camino hacia la eficiencia y modernización del Estado, el cual es orientado a ofrecer un mejor servicio al ciudadano. Bajo este propósito las entidades públicas han incluido dentro de sus funciones el máximo aprovechamiento de las TIC, plasmadas en la creación del Gobierno Electrónico.

1.4. GOBIERNO ELECTRÓNICO: EL NUEVO PARADIGMA TECNOLÓGICO

El Estado como “fuerza dirigente de la innovación tecnológica”²⁰, hace uso de las TIC al fortalecer las instituciones que lo constituyen, creando una atmosfera tecnológica en el que gobernantes y ciudadanos se comunican o conectan, gracias a estas herramientas.

La configuración de este Estado moderno, se ocupó principalmente en el ciudadano y en proveer a las acciones del gobierno en un marco seguro y transparente en donde se aumentaba la eficiencia de la gerencia pública y se creaban espacios nuevos de toma de decisiones en el cual todos los ciudadanos podrían finalmente

²⁰ Ver Castells, M. “La revolución de la tecnología de la información”. En *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red*, 2003. p. 77.

participar, dando origen al Gobierno Electrónico, cuya definición según el banco Mundial es:

El uso de las TICs por parte de las agencias del gobierno con la finalidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, empresas, y otras ramas del gobierno. El uso de estas tecnologías puede servir a una gran variedad de fines: mejor prestación de servicios estatales a los ciudadanos, fortalecimiento de las interacciones con la industria y las empresas, y mayor poder de la ciudadanía por medio del acceso a la información, o una mayor eficiencia de la administración gubernamental. Los beneficios que resultan de ello pueden ser: menor corrupción, mayor transparencia, mayor conveniencia, crecimiento de los ingresos, y/o reducción de costos.²¹

Pese a que la prioridad en un principio fue la transformación de la administración pública y el papel del Estado, cabe resaltar que en el futuro la ambición más grande será garantizar el protagonismo del ciudadano, como creador y beneficiario de estrategias propias de la nueva tendencia hacia una mejor y cercana relación con sus Gobernantes.

1.4.1. Características y principios del Gobierno Electrónico. La visión tradicional del Estado evoluciona con la creación del Gobierno electrónico y sus características principales se manifiestan en a) el uso y aprovechamiento de las TIC para el bienestar y desarrollo del país, b) en la prestación de servicios de una forma ágil, confiable y eficiente, c) en la participación e inclusión ciudadana en la toma de decisiones que afecten intereses individuales o colectivos, d) el fortalecimiento e integración de diferentes sectores productivos.

Al incorporar el Gobierno Electrónico en las tareas del Estado junto al uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se reducen los altos costos que implicaba enviar información, realizar un trámite o establecer la relación con el ciudadano. Las TIC en los últimos años ha traído altos beneficios, en los mercados, en las empresas, como medios de creación de valor y conocimiento.²² Aportando consigo un nuevo escenario político transformado por diferentes tendencias sociales en las cuales el ciudadano puede interactuar y comunicarse electrónicamente, de una forma activa y continua, gracias al útil servicio de la Internet. Estos logros no solo implican la realización de un trámite por este medio,

²¹ Ver World Bank, WB. Tema de búsqueda: (Definition of E-Government), 2010. Consulta Electrónica. Traducción libre de la autora.

²² Comparar Criado, Ignacio y Ramilo, Carmen. “Hacia Una visión Integrada del Gobierno Electrónico”, 2007. p.11. Documento electrónico.

sino que implica aumentar la participación convirtiéndose en una herramienta a favor de la democracia.²³ El éxito de este nuevo proceso político recae en gran parte en el uso de las herramientas que se están creando y desarrollando con gran velocidad para lograr finalmente que Colombia tenga el reconocimiento mundial, al hacer uso adecuado de las TIC implementándolas en políticas de Estado que conlleven al desarrollo en el interior del país a todos los sectores productivos y que además los ciudadanos sean parte útil no solo de la relación directa con los representantes políticos, sino de la relación entre la tecnología y la democracia, que en este caso se limitará a la inclusión y participación ciudadana.

²³ Comparar Ormond, Derry y Löffler, Elke. “Nueva Gerencia Pública: ¿qué tomar y qué dejar?”. En *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. No. 13, (2009) p. 15.

2. PARTICIPACIÓN E INCLUSIÓN CIUDADANA, BASADAS EN EL USO Y APROVECHAMIENTO DE LAS TIC

Dentro del conjunto de múltiples posibilidades de interacción que tienen los ciudadanos en el ámbito público, la constitución, diferentes Leyes y mecanismos de participación propician espacios diseñados para el ejercicio de los derechos civiles y políticos relacionadas con la participación e inclusión ciudadana. Esto explica la importancia del papel de las personas en el proceso de toma de decisiones, que estaban limitadas a los representantes políticos, quienes finalmente desempeñaban un rol protagónico y exclusivo por el poder otorgado, sólo en la arena electoral.

El presente capítulo expone algunas dimensiones que demuestran la importancia de la creación de nuevos escenarios políticos y democráticos en donde el ciudadano ejerce su rol protagónico de distintas maneras gracias al uso y aprovechamiento de las TIC.

2.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA VS PARTICIPACIÓN POLÍTICA

La participación ciudadana es un concepto generalmente utilizado para enmarcar un conjunto de procesos y acciones sociales en donde las personas intervienen individual o conjuntamente, por el contrario la participación política muchas veces es limitada a la interpretación básica de la acción del voto electoral, conformación de partidos políticos o movimientos sociales.

Debido a múltiples interpretaciones del concepto, en términos generales se puede encontrar que:

La participación remite a una forma de acción emprendida deliberadamente por un individuo o conjunto de éstos. Es decir, es una acción racional e intencional en busca de objetivos específicos, como pueden ser tomar parte en una decisión, involucrarse en alguna discusión, integrarse, o simplemente beneficiarse de la ejecución y solución de un problema específico.²⁴

²⁴ Ver Velásquez, Fabio y González, Esperanza. “La participación como intervención”. En *¿Qué ha pasado con la participación ciudadana en Colombia?*, 2003. p. 57.

Entonces la participación ciudadana es el conjunto de acciones que le permiten al ciudadano interactuar con el Estado y mantener una relación cercana al mismo.

Por otra parte, la participación ciudadana se distingue de la participación política, porque el conjunto de actos y relaciones supuestas en el desarrollo de la primera no están enfocados (exclusiva, ni fundamentalmente) a influir en las decisiones y la estructura de poder del sistema político.²⁵ La principal función del primer término consiste en la resolución de conflictos a través de la búsqueda y creación de espacios que faciliten el debate, la comunicación y una cercana relación con los representantes, para que finalmente, se tengan en cuenta opiniones, reclamos, quejas, acuerdos o desacuerdos en las decisiones políticas, que afectan la vida y el bienestar de las personas.

Como consecuencia de este desequilibrio y por la dificultad de acceso a estos espacios, las TIC se configuraron como la herramienta más útil y oportuna para el ejercicio del derecho-deber de todos los ciudadanos, a participar en los asuntos públicos que comprometen tanto intereses particulares como generales.

2.1.2. Herramientas para la participación e inclusión ciudadana. Existen instrumentos jurídicos fundados en principios constitucionales como los mecanismos de participación ciudadana e instituciones creadas en pro del cumplimiento del mismo, algunos se pueden encontrar en la Ley 134 de 1994 o en el artículo 103 de la Constitución Colombiana de 1991. Sin embargo, en la práctica los ciudadanos no conocen a fondo para que sirve cada uno, cómo y cuándo utilizarlos, cual es el alcance o que limitaciones tiene, por lo tanto educar y capacitar a los ciudadanos para que hagan uso de estas herramientas debe ser un trabajo constante y motivado por la inclusión de los ciudadanos en todos los rincones del país, para que nadie quede excluido del beneficio que trae participar y hacerlo bien.

²⁵ Comparar Espinosa, Mario. “La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía”. En *Andamios*, (2009). p. 75. Consulta electrónica.

Los espacios creados para la deliberación y dialogo, deben estar acompañados de una amplia convocatoria, fácil captación y comprensión. Por consiguiente:

"Incluir" a los ciudadanos en el diseño, desarrollo y vigilancia del que hacer público nos conduce, entonces, a la creación deliberada de márgenes de acción que garanticen una mayor gobernabilidad y legitimidad democrática o, dicho desde una perspectiva neutral, es una moderna estrategia política mediante la que se conforman nuevas formas de gobernar orientadas a la apertura y establecimiento de una serie de espacios institucionales para la expresión y despliegue de los intereses ciudadanos.²⁶

Por esta razón y con el fin de facilitar la vida de las personas, la televisión, la radio, revistas, periódicos, el teléfono, el uso de computadores y la Internet, son las herramientas electrónicas más usadas para acceder a ellos, pues permiten un acercamiento y un diálogo con la administración pública, quienes finalmente tendrán la tarea de atender y resolver inquietudes o problemas de una manera más fácil, oportuna y cómoda.

Para darle explicación a la importancia de la participación ciudadana, se hará referencia a la siguiente información, (Cuadro 3)

Cuadro 3. Énfasis de la participación ciudadana

Participación como correcciones del Pathos de la Democracia	Participación como realización de derechos ciudadanos
Énfasis en acotar el poder del Estado	Énfasis en orientación de políticas
Énfasis en derechos civiles y políticos	Énfasis en derechos económicos y sociales
Énfasis en rendición de cuentas y en transparencia de la gestión pública	Énfasis en definición del problema y decisión en función de necesidades sociales.
Énfasis en la participación individual	Énfasis en la participación colectiva

Fuente: Canto Chac, Manuel. "Las políticas públicas participativas, las organizaciones de base y la construcción de espacios públicos de concertación local", 2005. p.6. Documento electrónico.

Cada uno de los puntos señalados, se enfocan en la necesidad de transformar la relación ciudadano-Estado, en mejorar el tema del buen Gobierno, fortalecer la democracia y ser un ente de control y vigilancia a las tareas concernientes al Estado.

²⁶ Ver Rivera, Sánchez, L. "El discurso de la participación en las propuestas de desarrollo social. ¿Qué significa participar?". En *Sociedad Civil. Análisis y Debates*. Instituto de Análisis y Propuestas Sociales. Foro de Apoyo Mutuo. No. 7, (1998) pp. 9-49. Documento electrónico.

Tales fines envuelven un punto fundamental de este proceso al reconocer e incluir a todos los ciudadanos sin distinción de sexo, raza, religión o estrato social, deben participar e integrarse haciendo uso de sus derechos en los espacios de deliberación y toma de decisiones. Por lo tanto:

Las políticas diseñadas para mejorar la igualdad social también se deben manifestar en medidas diseñadas para mejorar la organización y el poder de negociación de los individuos y grupos más pobres de la sociedad, quienes normalmente se encuentran excluidos del proceso de toma de decisiones en la política social.²⁷

2.1.3. Limitaciones y desventajas de la participación e inclusión ciudadana. Pensar en incluir a los excluidos de estos eventos, es casi imposible si se piensa ya sea en pequeñas cantidades de personas o en la individualización de las necesidades que aquejan a tantos ciudadanos o bien en la ejecución de políticas públicas específicas para un grupo determinado de personas.

Por lo cual, es inexcusable establecer un conjunto de prioridades para solucionar, ligadas a las desventajas que históricamente han marcado a algunos sectores del país, que impiden un acceso a los beneficios que consigo trae el desarrollo.

Dentro de las limitaciones y desventajas en el territorio nacional se puede encontrar que la participación e inclusión ciudadana:

Está limitada por las carencias en educación, por la falta de cultura tecnológica, por el poco uso de la información en redes, por la carencia de oferta para el acceso de tecnologías en las instituciones públicas, y por las fallas en el territorio nacional en la provisión de infraestructuras adecuadas, que permita el acceso de todos al uso de la información.²⁸

Soluciones a mediano y corto plazo se han gestado en el Gobierno Nacional, para darle solución de carácter urgente a la mayoría de los puntos negativos que no dejan que Colombia sea un país próspero y con ello ejecutar las políticas de Estado pertinentes que abarquen a todo el territorio Nacional y los ciudadanos que lo habitan sin excepciones.

²⁷ Ver Pizarro, Crisostomo y Mehrotra, Santosh. “Introducción: Una visión general del desarrollo social en América Latina y el Caribe”. En *Desarrollo social en los 90: los casos De Chile, Costa Rica y México*, (1996). p.66.

²⁸ Ver Castro, J. “Tecnologías de información: herramientas para la inclusión ciudadana en Venezuela”. En *Ciencias De La Información*. Vol. 38, No.3, diciembre, (2007) pp. 59-69. Consulta electrónica.

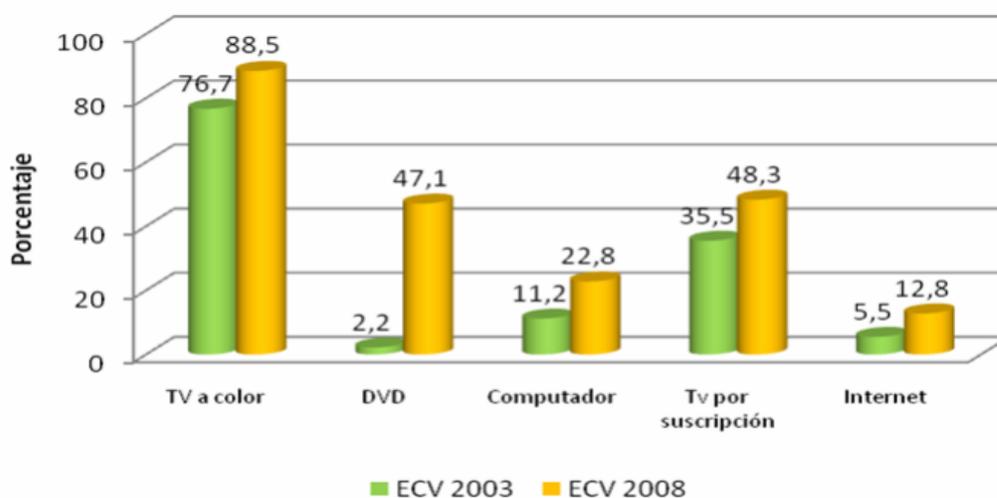
2.2. BIENES Y SERVICIOS TIC EN LOS HOGARES COLOMBIANOS

Elevar el grado de conciencia ciudadana representa un profundo cambio de las costumbres de las personas, puesto que las TIC han cambiado las formas de relacionarse con otras personas, de divertirse y de informarse. Es notable la diferencia entre quienes tienen acceso a ellas y quienes no, como lo mencionamos en el capítulo anterior al referirnos a la brecha digital.

Sin embargo, los hogares cuentan con pocos bienes y servicios relacionados con las TIC, por lo cual, se tendrá en cuenta, como ha sido la evolución del acceso a ellas para darle paso al análisis del caso de estudio en el tercer capítulo.

Aquí se podrán encontrar algunos datos oficiales que facilitan la comprensión de esta investigación e invitan a la reflexión como consecuencia de la verdadera experiencia electrónica a la cual los colombianos han tenido acceso en los últimos años.

Gráfico 1. Porcentaje de hogares con acceso a bienes o servicios relacionados con TIC basados en la Encuesta de Calidad de Vida 2003 y 2008 Total Nacional.



Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística- DANE. Uso y penetración de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en hogares y personas. Encuesta de Calidad de Vida 2003 y 2008, Marzo (2009). Documento electrónico.

Es notable que los televisores ocupan un lugar importante en los hogares Colombianos, con un 88,5% en el año 2008 es el bien al que más tienen acceso, en contraste un 22,8% de los hogares que en el mismo año, tienen acceso a un computador y con acceso a internet el 12,8%, Estas cifras son desalentadoras ya que, demuestran que a través de estas herramientas los ciudadanos tampoco tenían la oportunidad o facilidad para participar en otros espacios que no fueran presenciales.

El evidente atraso en la incorporación y masificación de Internet en los hogares Colombianos²⁹, se puede concluir que los ciudadanos se encontraban lejanos a sus Gobernantes y aislados por las limitadas oportunidades y las pocas herramientas disponibles para comunicarse o interactuar.

Durante los años 2009 y 2010 el porcentaje de hogares que poseen conexión a internet en un total nacional fue de 15, 0% y 19, 3% respectivamente, lo que explica que el incremento en el transcurso de tres años desde el año 2008 no fue el esperado, pues subió un 7%.

Pese a los altos niveles de acceso a otros bienes y servicios como la televisión por suscripción, el teléfono o la radio, es importante destacar que, aunque sean medios por los cuales se puede obtener información, la interacción no se hace posible como lo haría el acceso a un computador con internet, otorgándole la debida importancia a la interacción y la retroalimentación.

2.2.1. Uso y Aprovechamiento TIC. En un principio el problema más urgente a resolver consistía en la escasa y precaria infraestructura de la cual se hablo anteriormente, con el paso del tiempo las estrategias cambiaron y fueron moldeándose a las verdaderas necesidades de la población, que tienen que ver con la importancia de la formación académica y practica, y el acercamiento de los ciudadanos a esta nueva plataforma de interacción con el Estado; entonces si finalmente se obtiene la infraestructura adecuada, la formación y capacitación se logra facilitar la vida de las personas, ahorrándoles tiempo y dinero. Por otra parte, la relación al interior de los hogares Colombianos entre los integrantes de la familia, se ha alterado, transformado y adaptado a un mundo moderno, debido a la penetración

²⁹ Ver Anexo 3.

de la tecnología en la vida de las personas, niños y jóvenes que están cada vez más expuestos a su presencia y se interesan más por aprender a usarla y obtener diferentes dispositivos electrónicos como herramienta de comunicación, pues son atractivas y se acomodan fácilmente al entorno escolar, social y familiar. Respecto a las diferentes perspectivas positivas o negativas sobre el uso de las TIC es preciso aclarar que el puente más usado es internet y pese a la forma como se use individualmente, a grandes rasgos se puede afirmar que:

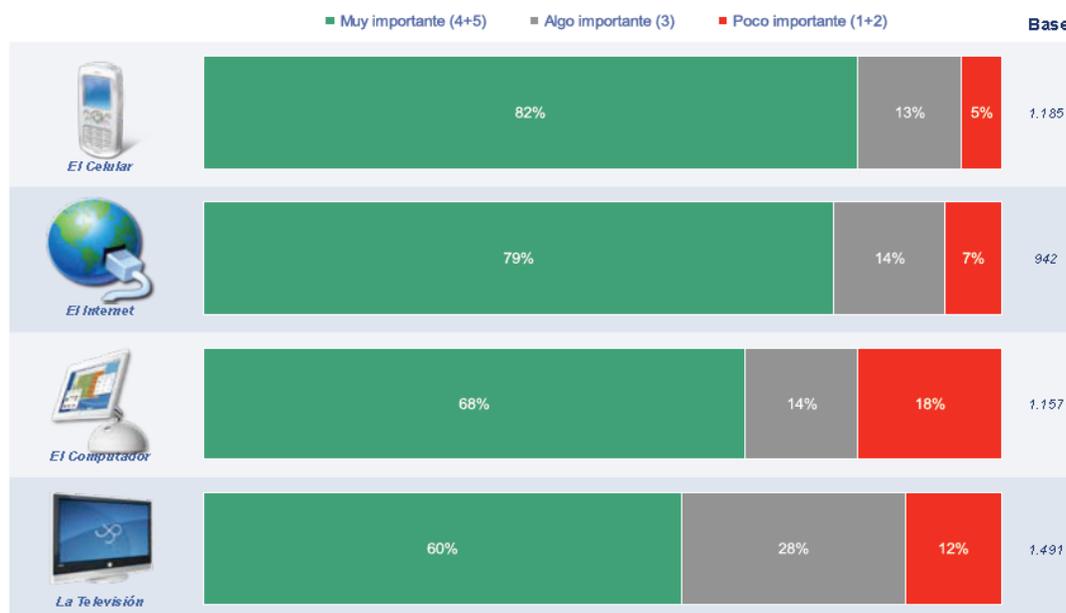
No está alterando los principios de socialización de los adolescentes sino que amplía algunas de las formas en que esta ocurre. Tampoco está modificando los procesos de aprendizaje. Los jóvenes han integrado Internet a su cotidianidad a partir de los parámetros culturales ya existentes y que marcan sus intereses como grupo, su relación con las tecnologías de la comunicación y su actitud respecto a los contenidos escolares.³⁰

Gracias a una encuesta de percepción elaborada por Ipsos Napoleón Franco en el año 2010 con la población de 10 principales capitales del país a personas mayores de 12 años de todos los estratos, se puede observar un alto grado en la velocidad de adopción, uso y aprovechamiento de TIC en el país. Además de contemplar estos aspectos, los resultados son los insumos más importantes para crear nuevas estrategias en políticas, aplicaciones y contenidos que conlleven a masificar el uso de la Internet en un espacio digital con acceso a todos los colombianos.

Una de las preguntas más interesantes de esta encuesta hace referencia a la importancia que le dan las personas a las diferentes tecnologías y como lo expone la siguiente grafica, se puede observar que el más importante es el celular y enseguida Internet.

³⁰ Ver Iriarte Díazgranados, F. “Los niños y las familias frente a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS)”. En *Psicología Desde El Caribe*, (2007). p. 215.

Gráfico 2. ¿Qué tan importante es en su vida diaria cada una de las siguientes tecnologías? (De 1= Nada importante; a 5= Muy importante)



Fuente: Ipsos Napoleón Franco. Percepción, usos y hábitos frente a las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Informe de resultados. Diciembre de 2010. Estudio No. 615900 – JB: 10-045764-01.

Sin embargo, ésta es una encuesta de percepción, no quiere decir que si las personas consideran una herramienta tecnológica más importante que la otra es porque pueden acceder a ella más fácilmente, por ejemplo aunque sea muy importante la Internet, existen muchas personas que no lo tienen, no pueden comprarlo y no saben cómo usarlo ya sea en un computador o en un celular, no obstante las personas muestran un gran interés por el aprendizaje de su uso y el aprovechamiento del mismo.

A modo de conclusión, el presente capítulo está dividido en dos partes: la primera muestra la importancia de reconocer las diferencias entre participación política y participación ciudadana, en el mismo se exponen algunas características que señalan cuales son las herramientas que todos los ciudadanos deberían usar, haciendo énfasis en el derecho y en el deber de las personas a integrarse en cada uno de los procesos políticos en los cuales son importantes la decisión, la opinión o el control ejercido por todos los ciudadanos. La segunda parte, está elaborada para que el lector comprenda cómo las TIC han evolucionado y aportado para que las

circunstancias anteriores se den de una forma más eficiente y fácil, y así se logre el objetivo de acercarse más al Estado con el uso frecuente de la tecnología para comunicarse, establecer diferentes relaciones sociales, fomente la inclusión de una forma participativa y estar conforme con la información adecuada que se obtienen por los diferentes medios electrónicos. Finalmente se presentan algunas gráficas, con datos y porcentajes que ayudan a esclarecer la realidad acerca de la oportunidad que tienen los Colombianos de acceder a las TIC y cuál es la importancia de las mismas en la cotidianidad de las personas.

3. ANÁLISIS DEL CASO: GOBIERNO EN LÍNEA 2008-2010 COMO ESCENARIO DE PARTICIPACIÓN E INCLUSIÓN CIUDADANA

La creación del programa Gobierno en Línea de ahora en adelante GEL, es sin duda alguna, uno de los más importantes de modernización del Estado que integra diferentes instrumentos, entre ellos la tecnología y el conocimiento para crear plataformas electrónicas que faciliten la labor de todas las entidades públicas y así mismo, permita la interacción de los ciudadanos con las mismas.

Para el análisis del caso de estudio en cuestión, es preciso tener en cuenta los conceptos y la información expuesta en el desarrollo de este trabajo, de esta forma se logrará acercar y familiarizar de una forma fácil a todos los ciudadanos interesados en el tema y con ello dilucidar algunas ideas sobre la incidencia de las TIC en la participación e inclusión ciudadana.

Por esta razón, el capítulo tendrá como principio la creación y evolución del programa, sus objetivos, sus alcances y el respaldo de algunos métodos de medición, evaluación y monitoreo, que ayudan a identificar los principales impactos en esta materia en Colombia.

3.1. NACE UNA ESTRATEGIA COMO POLÍTICA DE ESTADO

En el gobierno del Presidente Álvaro Uribe Vélez en el año 2008 se resaltó la importancia de mejorar y fortalecer de una forma integral la política pública que había surgido en el año 2000 en el gobierno del Presidente Andrés Pastrana³¹ llamada “Agenda de Conectividad” enmarcada por un gran objetivo principal: “Proveer información en línea a los ciudadanos, ofrecer servicios y trámites, y ofertar la contratación en línea”³², dentro de los programas que conforman esta agenda se encuentra GEL, dirigido a contribuir a la competitividad del país, un Estado moderno y una comunidad con mayores oportunidades para el desarrollo, al aprovechar las

³¹ Ver DNP. “Documento CONPES 3072: Agenda de Conectividad”, 2000. p.3. Documento electrónico.

³² Ver DNP “Documento CONPES 3072: Agenda de Conectividad”. p.3. Documento electrónico.

ventajas que las nuevas tecnologías ofrecen³³ las TIC juegan el rol más importante en este proceso generando un impacto positivo en la administración pública y en la sociedad colombiana, que contribuye a la construcción de un Estado más transparente, eficiente y participativo. Con este fin se crearon cuatro objetivos específicos, plasmados en el (Cuadro 4)

Cuadro 4. Objetivos específicos Gobierno en Línea

1. Facilitar la eficiencia y colaboración en y entre las entidades del Estado	Con procesos que permitan la integración de los diferentes servicios, optimizar y compartir recursos y contar con datos e información de calidad y oportunos en las instituciones que promuevan a su vez la generación de servicios de valor agregado por parte de terceros.
2. Contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública	Con una mayor visibilidad de los asuntos públicos y facilitando al ciudadano el conocimiento de la gestión del Estado.
3. Promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos	Generando confianza en la administración pública y habilitando nuevos canales para la construcción colectiva de políticas públicas, resolución de problemas, toma de decisiones y control social.
4. Fortalecer las condiciones para el incremento de la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida	A partir de la oferta de servicios que respondan a las necesidades de los ciudadanos y las empresas, mejorando su calidad, generando ahorros en costos y tiempos por filas y desplazamientos, con trámites más simples.

Fuente: Cuadro realizado por la autora de este trabajo con base en la información del MinTIC. Documento electrónico.

Para darle la debida importancia y ejecución a los diferentes objetivos específicos, se debe esclarecer que el desarrollo de la Estrategia GEL es un proceso evolutivo, progresivo y que requiere del trabajo conjunto de todas las entidades de la administración pública, además, depende de la calidad de los resultados a corto, mediano y largo plazo dentro de un marco ágil, seguro y confiable, que dinamice la relación entre el Gobierno, las empresas, los ciudadanos a nivel nacional e internacional según sea el caso o el interés. Que la estrategia sea sostenible en el tiempo es quizá uno de los puntos más vulnerables e importantes, pues depende de la reunión de elementos institucionales y una adecuada planeación de las estrategias que acompañen la adopción de buenas prácticas.

³³ Comparar Ministerio de Las Tecnologías de la Información y Comunicación. Agenda de conectividad: Colombia se Conecta. Consulta electrónica.

3.1.1. Normatividad y Manual para la Implementación de Gobierno en Línea. La implementación de Gobierno en Línea ha sido promovida gracias al respaldo de la ley y la constitución, plasmada en una serie de normas que permiten el fortalecimiento del programa, como ejercicio de una óptima ejecución.

El estudio, conocimiento, aplicación y respeto de las normas, exige un compromiso de las entidades públicas, para darle el debido cumplimiento a las exigencias que dispone la ley. El marco normativo creado para la implementación del programa GEL, obliga a los funcionarios de cada entidad a velar por la ejecución, promoción y evaluación de cada una de sus responsabilidades, que convergen en el éxito hacia un Estado colombiano moderno, en donde es evidente un cambio en la forma de administrar, participar, informarse y gestionar. Allí, se integran acciones que impulsan el desarrollo de un mejor Gobierno, eficiente, transparente y eficaz. Para afrontar estos retos, el gobierno en todos sus niveles, junto a empresarios y ciudadanos debe ser capaz de responder oportunamente a las urgencias y necesidades que en el tema surjan como consecuencia de las transformaciones que a su paso conlleve la implementación de GEL, puesto que se trata de un espacio favorable que concierne a todos.

Con ese propósito, el Decreto 1151 de 2008, determinó la elaboración del Manual de implementación de Gobierno en Línea 2010, el cual determina los lineamientos, instrucciones, herramientas y metodologías, que las entidades o funcionarios públicos deberán desarrollar para cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos, nombrados anteriormente.

Este Manual es la guía, que especifica las formas en las que se debe publicar la información, proveer trámites y servicios en un ambiente electrónico, que permite mejorar la calidad en la relación de los ciudadanos con el Estado y que además, despierta un elevado interés por los asuntos públicos, al facilitar la participación e inclusión ciudadana.

Dada la dinámica y la constante evolución de las TIC, el contenido del manual se ha transformado, involucrando notablemente más al usuario y renovando periódicamente la información que conlleva a darle respuesta a una demanda

acelerada que exige contenidos actuales acorde con los servicios que cada institución pública ofrece o necesita para su normal y mejor funcionamiento.

Para el análisis de la Estrategia GEL en el periodo 2008-2010, como objeto de esta investigación se utilizó el Manual versión 2.2 de 2010, sin embargo es necesario señalar que, en el año 2011 se introdujeron nuevos cambios al Manual y todas las entidades del orden Nacional tendrían que aplicar los nuevos lineamientos para darle paso y ejecución al Manual 3.0.

Este documento fue generado luego de la puesta en discusión de forma virtual y presencial ante servidores públicos, integrantes de la academia, instituciones privadas y ciudadanos en general, con el fin de obtener la retroalimentación necesaria para construir un manual novedoso y pertinente para el desarrollo y la evolución del Gobierno en línea en el país.³⁴

Actualmente, se ha renovado este manual para dar origen a la *versión 3.1*³⁵ en el que gracias a los retos que surgen diariamente, la Estrategia GEL se proyecta hacia el 2015 para las entidades de orden Nacional y a 2017 para las entidades territoriales, construido con un análisis estratégico de los componentes que integran la visión de la estrategia. Sucesivamente, se ha incorporado el ejemplo de las mejores experiencias internacionales con las últimas tendencias, para ofrecer nuevos y mejores contenidos.

El origen de la creación de cada uno de los manuales, se fundamenta en las normas que fueron establecidas para diseñar las herramientas legales con las que la administración pública debe actuar, gracias al soporte de las TIC. En el cuadro a continuación se puede encontrar las normas más importantes, que se tuvieron en cuenta en la creación del Manual 2.2.

³⁴Ver MinTIC. Gobierno en línea publica Manual 3.0 con lineamientos para que las entidades del Estado implementen acciones que faciliten su relación con los ciudadanos, Bogotá, Julio 21 de 2011. Consulta electrónica.

³⁵ Ver MinTic. Programa Gobierno en Línea. Manual 3.1 para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del Orden Nacional de la República de Colombia 2012-2015. Documento electrónico.

Cuadro 5. Normatividad GEL

Directiva Presidencial No. 2 de 2000 Ley 812 de 2003 Ley 1151 de 2007 Decreto 1151 de 2008 Ley 1341 de 2009	Estructuran, fortalecen e institucionalizan la Estrategia de Gobierno en línea.
Directiva Presidencial No. 10 de 2002 Ley 790 de 2002 Documento CONPES 3248 de 2003 Ley 812 de 2003 Ley 962 de 2005	Introducen disposiciones en lo concerniente al Gobierno en línea como proceso estructural de la renovación y modernización de la administración pública.
Documento CONPES 3292 de 2004 Ley 962 de 2005	Precisan acciones para facilitar las relaciones de los ciudadanos y empresarios con la administración pública
Decreto 2170 del 2002 Documento CONPES 3249 de 2003 Decreto 2474 de 2008 Ley 1150 de 2007	Fortalecen la transparencia y eficiencia en la contratación pública con el uso de las TIC.
Decreto 1151 de 2008. (Derogado por el DECRETO 2693 DE 2012)	Determina los lineamientos que deben seguir las entidades públicas y los particulares que desempeñan funciones públicas en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia.
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las TIC, estableciendo al Gobierno en línea como uno de los principios orientadores.
Circular 058 de 2009	La Procuraduría General de la Nación que conmina a todos los servidores públicos a dar cumplimiento del decreto de Gobierno en línea.

Fuente: Cuadro realizado por la autora de este trabajo con base en la información del MinTIC. Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia versión 2010. Documento electrónico.

3.1.2 Fases de la Estrategia GEL. Dada la importancia de la implementación de GEL en Colombia, se crearon 5 fases con sus respectivos plazos, en las cuales el uso de las TIC sería indispensable para alcanzar los objetivos característicos de cada una. Como se trata de un proceso, no quiere decir que entre las fases exista dependencia, ni que la terminación de una condicione el inicio de la otra o que tengan un orden específico de ejecución, así las entidades públicas deberán plasmar la consecución de estas fases en cada una de sus páginas web para hacerlas visibles, útiles, oportunas, de fácil acceso, de buena calidad, veraces y confiables para los ciudadanos, empresas, incluso otros Gobiernos o Estados. En la aproximación

gráfica encontrada en el (Anexo 4), se explicarán los criterios de cada una, encontrados en el Decreto 1151 de 2008.

La fase de información hace referencia a la publicación que hacen las entidades públicas al habilitar las páginas web que proveen al ciudadano información pertinente en línea, dentro de un plazo comprendido desde el año 2000 al 2008 con un cumplimiento del 100% a Nivel Nacional en la implementación de la estrategia GEL. La segunda fase de Interacción habilita mecanismos que acercan al ciudadano, entidades públicas o empresas a los servidores públicos y cuenta con un plazo de ejecución desde el año 2001 al 2008. La tercera fase de transacción, facilita la obtención de productos y servicios por vía electrónica, dentro de un plazo desde el 2003 al 2010. La cuarta fase de transformación, requiere de servicios organizados teniendo en cuenta las necesidades que demandan ciudadanos o empresas, como la ventanilla única virtual con un plazo que inicia en el año 2005 y al 2010. La quinta fase, la más importante para el análisis de este caso de estudio, hace referencia a la Democracia en Línea, allí se ven reflejados los incentivos electrónicos diseñados para el uso de la información encontrada en los sitios web, lo cual permite y garantiza la participación ciudadana, al hacer parte de la toma de decisiones al involucrar a todos los ciudadanos sin excepciones en la ejecución y formulación de diferentes políticas públicas haciendo uso y aprovechamiento de las TIC; esta fase tenía como plazo el año 2007 al 2010/2012 a nivel Nacional y Territorial, respectivamente.

3.2. MODELO DE EVALUACIÓN Y MONITOREO DE LA ESTRATEGIA GEL

Como se puede apreciar en el contenido de la entrevista realizada a Fernando Segura Restrepo (Anexo 5), en la pregunta número 3 se pueden encontrar algunos detalles sobre los métodos que usa el Ministerio TIC o la misma estrategia GEL, para evaluar y monitorear el avance, uso y apropiación de TIC, basados en distintos criterios, los componentes de cada uno arrojan resultados que sirven para mejorar, actualizar y

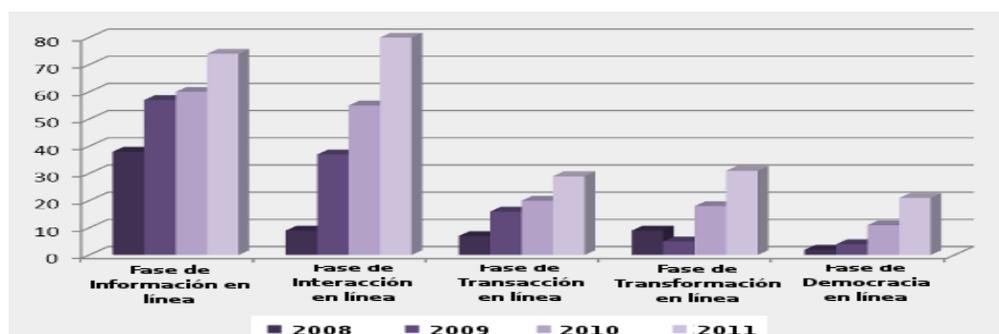
crear contenidos, información o políticas que integran la ejecución del propósito de implementación de un Estado más cercano a los ciudadanos.

En el (Anexo 6) se puede observar el avance por fases y años de la estrategia GEL en las entidades a nivel Nacional.

Teniendo en cuenta las fases establecidas en el decreto 1151 de 2008, se puede ver que efectivamente el proceso de implementación del programa GEL ha sido gradual, continuo y positivo, además se hace cada vez más evidente con el paso del tiempo, al evidenciar el compromiso de todas las entidades Nacionales. Así la administración pública se ha interesado por la difusión y uso de las TIC con la creación de las páginas web y las demás herramientas, que contribuyen a la eficiencia y eficacia del Estado, gracias al apoyo de los servidores públicos que se capacitan y actualizan los contenidos de estas plataformas. No obstante, estos datos corresponden a cifras oficiales y no dan por hecho la efectividad de las mismas si no se tiene en cuenta la percepción y uso de los ciudadanos quienes finalmente aprecian y valoran, el beneficio que conlleva apropiarse de los medios electrónicos.

Sin embargo y pese a encontrar un avance y logros en las fases, es evidente que la última fase y quizá la más importante en este caso de Democracia en Línea, no se encuentra al mismo nivel de las demás y aun le falta alcanzar el óptimo que debió alcanzar en el año 2012, para que todos los ciudadanos encuentren los medios más fáciles para acceder a los portales web del Estado Colombiano y así participen en la toma de decisiones, se sientan incluidos de una forma integral, cercana y oportuna.

Gráfico 3. Avance de la Estrategia Gobierno en Línea por fases. Entidades del Orden Territorial



Fuente: Min TIC. Programa Gobierno en Línea. La estrategia, ¿cómo va? Consulta electrónica.

Fases	2008	2009	2010	2011
Fase de Información en línea	38%	57%	60%	74%
Fase de Interacción en línea	9%	37%	55%	80%
Fase de Transacción en línea	7%	16%	20%	29%
Fase de Transformación en línea	9%	16%	20%	29%
Fase de Democracia en línea	2%	4%	11%	21%

Fuente: Cuadro elaborado basado en la información encontrada en MinTIC. Programa Gobierno en Línea. La estrategia, ¿cómo va? Consulta electrónica.

A nivel territorial es notable que requiere de un control político enfocado en las diferentes entidades y funcionarios públicos para que los objetivos plasmados en el decreto 1151 se cumplan con las fechas y límites establecidas para su debido ejecución, a pesar del valioso progreso del nivel Nacional en el avance de cada una de las fases, es preocupante que aun existan limitaciones, retrasos y procedimientos indebidos para efectuar los propósitos de la estrategia GEL a nivel Territorial, aunque el Ministerio hace acompañamientos, capacitación en todos los rincones del país como bien lo dijo el experto Fernando Segura Restrepo en la entrevista realizada, no es suficiente para que se evidencie que las alcaldías no se ocupen de liderar proyectos o políticas que integren a sus proyectos, los servicios electrónicos vía web.

Por otra parte, conforme al objetivo principal de esta investigación se tendrá en cuenta el resultado del Monitoreo del Gobierno en Línea en Colombia 2008-2010 “que tiene como fin desarrollar un marco flexible que entienda la política pública como un proceso de construcción social y que se preocupa esencialmente por los actores involucrados”³⁶ el cual fue elaborado por el Ministerio de las Comunicaciones de ese entonces, con la colaboración de la Universidad de los Andes, la facultad de Administración y su centro de Estrategia y Competitividad.

Es necesario reconocer que el protagonista de este análisis es el usuario, quien finalmente participa, hace uso de las diferentes estrategias que el Estado crea en pro de su modernización y el logro de su cercanía con los ciudadanos. Además de la percepción, uso y apropiación del usuario hacia las TIC, dependen los diagnósticos,

³⁶ Ver Universidad de los Andes. “Metodología de monitoreo de Gobierno en línea en Colombia”. Facultad de Administración. Centro de Estrategia y Competitividad, 2009. p. 19. Documento electrónico.

las evaluaciones de impacto y lo que se debe mejorar o corregir. “La visión satisfactoria del usuario se reflejó también en la facilidad de navegar, la información pertinente, actualizada y útil, con una visión afirmativa sobre la interacción del Estado mediante los canales que provee”³⁷ sin embargo parecen no ser los suficientes para garantizar el cumplimiento de todas las necesidades de los Colombianos.

No obstante, existe una visión integradora de la Estrategia GEL que pretende realizar un monitoreo, investigación y análisis antes de ejecutar cualquier acción de su implementación, basándose en las necesidades de los usuarios que en este caso son todos los ciudadanos, sean miembros de las entidades públicas Nacionales o Internacionales o empresarios. En este sentido, para darle una articulación y hacer un seguimiento se gestiona el acompañamiento en el desarrollo de la estrategia por sectores, junto a la asistencia y capacitación técnica. Enseguida el apoyo y las soluciones otorgadas por este mecanismo permiten una mejor prestación de servicios, facilitan el acceso a las diferentes TIC dispuestas y desarrolladas para su debida apropiación, uso y divulgación. Finalmente, se hace nuevamente una medición del avance, del uso de la calidad y el impacto de la estrategia GEL corrigiendo errores, creando e innovando diferentes contenidos que se perfilan hacia la excelencia al dejar como huella innegable la importancia de la relación Estado-Ciudadano.³⁸

3.3. PARTICIPACIÓN E INCLUSIÓN CIUDADANA EN LÍNEA

Consientes de la importancia de la participación ciudadana, Gobierno en Línea ofrece espacios (Anexo 7) de interacción e información pertinente al servicio de todas las personas que hagan uso de las diferentes Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para fomentar y ampliar los canales que faciliten las tareas diarias de las personas, las empresas o servidores públicos, que requieran de un acercamiento

³⁷ Ver Universidad de los Andes. “Resultados de monitoreo de Gobierno en línea en Colombia”. Facultad de Administración. Centro de Estrategia y Competitividad, 2009. p.287 Documento electrónico.

³⁸ Comparar Ministerio de las Comunicaciones. Agenda de Conectividad, Gobierno en Línea. María Isabel Jaramillo. Directora General, 2010. p.10 Documento electrónico.

oportuno y positivo con todas las entidades públicas. Para este fin es de obligatorio cumplimiento la ejecución e implementación de todas las fases del programa GEL para que este propósito sea un éxito y no queden acciones u obligaciones sin atender o sin resolver.

Dentro de este Ecosistema digital (Anexo 8) nacen diferentes iniciativas encaminadas a lograr estos propósitos. el mejor ejemplo es la *Urna de Cristal*³⁹, allí los ciudadanos aprovechan los mecanismos de participación ciudadana integrados de en múltiples canales haciendo uso del teléfono, la televisión, la radio y la internet, así se resuelven dudas, se encuentran soluciones a problemáticas sociales y se tiene en cuenta la opinión o sugerencias de los ciudadanos, en un ambiente transparente y libre para todos los que quieran hacer parte del debate de los diferentes temas, desempeñando un papel de control y veeduría.

De esta manera, las redes sociales también desempeñan un rol determinante en la integración y conexión de personas o grupos sociales que se identifican y se unen con el resto del mundo, al compartir información, datos y opiniones. “Twitter y Facebook”⁴⁰ son las redes más usadas por los jóvenes y gracias a éstas, cuentan con un contacto más cercano con el Estado, sin importar la hora o el lugar si se tiene fácil acceso a un medio electrónico, sea un Smartphone⁴¹ o un computador con internet.

No obstante, es necesario tener en cuenta que esta interacción ciudadana en línea responde a un fenómeno cultural, que transforma las prácticas participativas comunes en nuevos y diferentes escenarios electrónicos, que responden sin duda alguna a los constantes cambios en gustos y percepción de las personas, haciendo visible por los distintos canales electrónicos ya mencionados, la importancia de la demanda de los usuarios al fortalecer el uso de las TIC como escenario de todas las acciones humanas.

³⁹ Ver Min TIC. “Programa Gobierno en Línea. Fortalecer la participación ciudadana y la democracia en línea”. Urna de Cristal. Consulta Electrónica.

⁴⁰ Ver Caracol Noticias. Tecnología “Conozca cuales son las redes sociales más populares del mundo”, 2011. Consulta electrónica.

⁴¹ Es un teléfono inteligente que puede comunicarse a través de Wi-Fi, bluetooth, conexión a la internet, envío de mensajería, e-mails. Ver GSMspain. Glosario. “Smarthphone”. Consulta electrónica.

4. CONCLUSIONES

La revolución de las TIC deja como legado la oportunidad de hacer nuevos y mejores usos de la información y del conocimiento, para fortalecer y aumentar las posibilidades de integración a un mundo globalizado y moderno, que día a día evoluciona inspirando a miles de personas a actualizarse y hacer un mejor uso y aprovechamiento de todas las herramientas que han desarrollado, para comunicarnos y conectarnos. De este momento histórico es posible observar con gran precisión un cambio de las relaciones entre los Estados y los ciudadanos, claramente se percibe un ambiente tecnológico apto para fortalecer los lazos que se habían perdido en el tiempo y las costumbres, por la falta de interés político de la mayoría de las personas y por la ausencia de un poder estatal capaz de integrar un modelo de participación e inclusión a la naciente sociedad de la información y del conocimiento.

En la sociedad del conocimiento es fundamental contar con la infraestructura adecuada para lograr que un país sea próspero y se desarrolle. En Colombia aun existen muchas limitaciones y debilidades que le impiden alcanzar estas metas, como la falta de suficientes servicios que alcance los más lejanos rincones geográficos del país, los escasos computadores con acceso a internet, una escasa capacitación o educación respecto a las TIC y poca inclusión digital.

Ya que Colombia debe asumir grandes retos económicos, sociales y culturales para lograr la masificación de internet y computadores, deberá optar por crear mecanismos de comunicación, interacción y retroalimentación vía celular, dispositivo al cual, hoy en día, los colombianos tienen mayor acceso, esto mientras se solucionan y superan los obstáculos de conectividad y acceso.

Evidentemente el país, cuenta con un marco normativo, políticas creadas para mejorar las funciones y servicios de las entidades públicas. Sin embargo, tendrá que adaptarse a la rápida evolución de las tecnologías y las necesidades o demandas de los ciudadanos, para que sea un estado moderno capaz de ofrecer los mejores servicios optimizando sus tareas de una forma transparente y confiable; estas dos características son, quizá, las más cuestionadas en este proceso de inserción al mundo

tecnológico y moderno, puesto que las experiencias del pasado y la mala reputación de los gobernantes no favorecen la relación de los ciudadanos con el estado. Por estas razones, las entidades públicas a nivel nacional y territorial deben habilitar diferentes mecanismos de participación ciudadana en línea, conservando una retroalimentación constante para que no se rompa la comunicación y la interacción entre las partes y con ello motive a los ciudadanos o empresas a seguir usando los medios electrónicos disponibles.

Es importante notar que, las TIC favorecen positivamente la participación e inclusión ciudadana y que indudablemente gracias a estas herramientas los ciudadanos cuentan con múltiples canales y medios, con los que antes no contaba con facilidad.

Por otra parte, el costo del servicio de Internet sigue siendo alto comparado con los ingresos de la mayoría de ciudadanos,⁴² por lo que muchos de estos no tienen posibilidad económica de acceder a este. Para ello, esta investigación sugiere que sigan aumentando los *puntos vive digital*⁴³ y que se generen nuevas y mejores oportunidades laborales o de capacitación técnica o tecnológica para las personas más vulnerables del país, sean por razones sociales, culturales o económicas.

Respecto a la inclusión ciudadana, uno de los temas con más incertidumbre se encuentra en el futuro de las personas discapacitadas visual, auditiva o cognitiva, al ser consideradas como un reto y una obligación del Estado de encontrar la forma de integrarlas a la toma de decisiones y la oportunidad de generar oportunidades de acceso a los modernos medios electrónicos sin distinción alguna, propósitos que ya se pueden observar con las iniciativas del ministerio TIC y diferentes organizaciones e instituciones que trabajan por la inclusión y el mejoramiento de la calidad de vida de estas personas, para que sean tratadas con equidad haciendo valer y respetar sus derechos como ciudadanos colombianos. Como prueba de esto, en el (Anexo 5), se puede encontrar en la pregunta número 8, la respuesta a la entrevista realizada al funcionario del Ministerio TIC y experto en el tema.

⁴² Comparar MinTIC. Plan Vive Digital. Barreras que Impiden la Masificación de Internet. Consulta electrónica. Anexo 9.

⁴³ Ver MinTIC. Dirección de conectividad. Proyectos. Punto vive Digital. Consulta electrónica.

Otra debilidad del programa GEL a nivel territorial, se presenta en alcaldías y gobernaciones que aún no la implementan de forma adecuada, según la obligación estipuladas en las diferentes fases de Gobierno en Línea, las páginas web diseñadas para el uso de los ciudadanos de cada región, deberán ser estudiadas y supervisadas a profundidad porque aun no cumplen con las metas y cuando se encuentren las razones, corregir las falencias a tiempo procurar la pronta inserción de esta estrategia para el beneficio de la población.

Además, es importante estimular y premiar el uso e implementación de la Estrategia GEL en todos los niveles, esto podría mejorar la gestión al interior de las entidades y también la percepción de los ciudadanos hacia la eficacia de la estrategia, que conlleva hacia un cambio en la cultura de los ciudadanos al reconocer la importancia del uso de esta herramienta, dándole la oportunidad al Estado de seguir explorando nuevos métodos para la satisfacción del usuario.

Con los diferentes modelos de monitoreo y evaluación de la implementación de GEL se pueden solucionar estos inconvenientes, por lo que parece oportuno que anualmente se conozcan públicamente los resultados y socializar la información para conocer los avances y problemáticas que afronta Colombia de cara a esta estrategia, esto teniendo en cuenta que el acceso a dicha información es un derecho que cubre a todos los colombianos⁴⁴. Esto deberá publicarse por todos los medios posibles, puesto que aún siguen existiendo personas que no saben sobre la existencia de estos mecanismos, desconociendo la debida divulgación de la información y el reconocimiento del acceso como un derecho. Por ello, es necesario fortalecer las estrategias de divulgación del programa GEL y sus ofertas, junto a campañas de sensibilización y capacitación.

Las condiciones políticas, económicas por las que ha atravesado Colombia los últimos 50 años, parecen ser un limitante de la inversión de recursos hacia estos temas, por tanto, el Estado deberá otorgar la debida importancia al desarrollo

⁴⁴ El derecho a la información se consagra en el Art. 19 de la Declaración Universal de los Derechos del Hombre, adoptada en la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de Diciembre de 1948. “Guía de la participación Ciudadana” Procuraduría General de la Nación. Instituto de Estudios del Ministerio Publico, 2007. p. 15.

tecnológico y generar acciones que involucren todos los sectores para fortalecer el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

A consecuencia de algunos fenómenos que no se pueden olvidar, como las condiciones históricas, sociales, políticas y económicas, junto a características particulares de la sociedad, de edad, estrato social, los cuales impiden o alteran el cumplimiento y desarrollo de la implementación, uso y aprovechamiento de las TIC, gracias a la estrategia GEL.

Finalmente, el futuro y el éxito de Gobierno en Línea así como el uso de las TIC dependerá de poner en conocimiento la información, de la creación de nuevos y mejores espacios de capacitación, para motivar e incentivar la interacción de la sociedad con los medios electrónicos y conseguir que a corto, mediano y largo plazo se logre consolidar la mejor relación entre los ciudadanos y el Estado, al participar, dialogar, y compartir en los debates de decisión que puedan alterar el bienestar de la sociedad Colombiana. Para combatir estos obstáculos, el Gobierno Nacional, debe seguir invirtiendo en innovación tecnológica, contenidos digitales, e insumos, para fortalecer el apoyo a la investigación y la educación TIC en el país.

Colombia cuenta ya con un liderazgo internacional y regional positivo en temas de Gobierno Electrónico, según fuentes oficiales⁴⁵, el reciente informe del UNDESA⁴⁶ hace referencia a los avances, midiendo la voluntad y la capacidad de la administración pública y cada una de sus entidades al hacer uso de las TIC para prestar adecuadamente los servicios públicos de una forma eficiente al satisfacer las necesidades de los ciudadanos. “Al revisar los datos obtenidos en 2012, sobresale que Colombia en el índice de e-gobierno se encuentra un 35% por encima del promedio mundial y del promedio de países en desarrollo, acercándose más al promedio de los países desarrollados”⁴⁷. Entonces, se debe seguir con este propósito de evolucionar, de mejorar y de realizar tareas conjuntas y continuas, integrando el mayor número de

⁴⁵ Ver Anexo 10.

⁴⁶ Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la División de Administración Pública y Gestión del Desarrollo de las Naciones Unidas. Ver MinTIC. Gobierno en Línea. La Estrategia. Nuestra Estrategia en el mundo. Consulta electrónica.

⁴⁷ Ver MinTIC. Gobierno en Línea. La Estrategia. Nuestra Estrategia en el mundo. Consulta electrónica.

personas y diferentes sectores, para reunir en lo posible la mayor cantidad de aportes, mejorando la desconfianza y la apatía hacia los programas del Gobierno para que se siga trabajando por el desarrollo del país y por ende el beneficio de cada uno de los habitantes.

BIBLIOGRAFÍA

Capítulos o artículos en libro

Bell, Daniel. “Desde la sociedad industrial a la post-industrial: teorías del desarrollo social”. En: *El advenimiento de la sociedad post-industrial: Un Intento de Prognosis Social*. Madrid: Alianza Editorial, 2001: 67-147.

Castells, Manuel. “La revolución de la tecnología de la información”. En: *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red*. Madrid: Editorial Alianza, 2003: 47-77.

Pizarro, Crisostomo y Mehrotra, Santosh. “Introducción: Una visión general del desarrollo social en América Latina y el Caribe”. En: *Desarrollo social en los 90: los casos De Chile, Costa Rica y México*. Bogotá: Editorial Ariel, S.A, 1996: 66.

Serrano, Arturo y Martínez, Evelio. “La brecha digital”. En: *La Brecha Digital: Mitos y Realidades*. Mexico: Editorial UABC., 2003: 7-30.

Velásquez, Fabio y González, Esperanza. “La participación como intervención”. En: *¿Qué ha pasado con la participación ciudadana en Colombia?* Fundación Corona, 2003: 57-63.

Artículos en publicaciones periódicas académicas

Agustín, Lacruz; Galofré, María Del Carmen y Clavero, Manuel. “Indicadores sociales de inclusión digital: brecha y participación ciudadana. Derecho, gobernanza y tecnologías de la información en la sociedad del conocimiento”. En: *Lefis Series*. No. 7, Vol. 7, 2009: 143-166.

- Andrade, Jesús. Alberto. "Educación y tecnologías de información: Herramientas contra la pobreza en Venezuela". En: *Educere*. No. 44, Vol. 13, 2009: 21-28.
- Cardona Madariaga, Diego. "Economía o sociedad de la información". En: *Revista Sotavento*. Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Externado de Colombia. No. 3, Vol. 1, 2002: 23-25.
- Castro, Jesús. "Tecnologías de información: herramientas para la inclusión ciudadana en Venezuela". En: *Ciencias De La Información*. No. 3, Vol. 38, 2007: 59-69.
- Criado, Ignacio y Ramilo, Carmen. "Hacia Una visión Integrada del Gobierno Electrónico". En: *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*. No. 54, 2003: 206-225.
- Espinosa, Mario. "La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía". En: *Andamios*. No. 10, Vol. 5, 2009: 71-109.
- Iriarte Díazgranados, Fernando. "Los niños y las familias frente a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS)". En: *Psicología Desde El Caribe*. No. 20, 2007: 208-224.
- López Sánchez, José. "¿Pueden las tecnologías de la información mejorar la productividad?". En: *Universia Business Review*. Vol. 1, 2004: 82-95.
- Ormond, Derry y Löffler, Elke, "La nueva Gerencia Pública: ¿Qué tomar y qué dejar?". En: *Revista el CLAD Reforma y Democracia*. No. 13, 1999: 1-20.
- Páez Álvarez, Alfonso. "La participación ciudadana y su relación con el acceso a la información pública". En: *Revista Ra Ximhai*. Universidad Autónoma de México No. 003, Vol. 2, 2006: 611-640.

Rivera, Sánchez, L. "El discurso de la participación en las propuestas de desarrollo social. ¿Qué significa participar?". En: *Sociedad Civil. Análisis y Debates*. Fundación Demos, Instituto de Análisis y Propuestas Sociales, Foro de Apoyo Mutuo. No. 7, 1998: 9-49.

Ros Martín, Marcos. "Evolución de los servicios de redes sociales en internet". En: *El Profesional De La Información*. No. 5, Vol. 18, 2009: 552-557.

Sánchez Torres, Carlos Ariel y Rincón Cárdenas, Erick. "Gobierno Electrónico, En El Contexto Local De La Administración Colombiana". En: *Revista Electrónica de difusión científica: Civilizar*. Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia. No 7, 2004: 1-22.

Artículos en publicaciones periódicas no académicas

Caracol Noticias. Tecnología. "Conozca cuales son las redes sociales más populares del mundo", 2011. Consulta realizada en mayo de 2013. Disponible en la página Web:<http://www.caracol.com.co/noticias/tecnologia/conozca-cuales-son-las-redessociales-mas-populares-del-mundo/20110310/nota/1437481.aspx>.

Otros Documentos

Ballard, R. "E- government: an overview of what it is benefits and issues". En: *Privacy Forum*, 2001:55. Disponible en la página Web: <http://www.privacy.org.nz/assets/Files/46970203.pdf>

Banco Mundial. "Definición de Concepto de E-Government". Disponible en la página Web: <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>, 2013.

Canto Chac, Manuel. “Las políticas públicas participativas, las organizaciones de base y la construcción de espacios públicos de concertación local”, 2005. Documento disponible en la página Web: <http://www.innovacionciudadana.cl/portal/imagen/File/canto.pdf>>.

Cardona Madariaga, Diego. “Las TIC en la Relación Administración Pública – Ciudadano”. Presentación utilizada en la lectura de Tesis Doctoral. Consulta realizada en marzo 2013. Disponible en la página Web: http://dsi.esade.edu/dcardona/Tesis/defensa_feb_05.ppt

Castells, M. “Lección inaugural del programa de doctorado sobre sociedad de la información y el conocimiento”. Programa de doctorado sobre sociedad de la información y el conocimiento. Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Barcelona, España, 2000. Consulta realizada en marzo 2013. Disponible en la página Web: <http://www.uoc.edu/web/cat/articles/castells/print.html>

Congreso de la República. “Ley 1341 de 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 del Espectro y se dictan otras disposiciones”. República de Colombia, Bogotá D.C., Julio 30 de 2009. Consulta realizada en abril 2013. Disponible en la página Web: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1341_2009.html

Cornella, Alfons. “El concepto de infoestructura”. En *Revista Internacional científica y profesional*, (1999). Consulta realizada en febrero 2013. Disponible en la página Web: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/enero/el_concepto_de_infoestructura.html

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. DANE. “Uso y penetración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en hogares y personas”. Encuesta de Calidad de Vida 2003 y 2008, 2009. Consulta realizada en abril 2013. Disponible en la página Web: http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/pres_tic_mar09.pdf

_____. Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH), 2010. Disponible en la página Web: http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=121&Itemid=67

Departamento Nacional de Planeación. DNP. “Documento CONPES 3072: Agenda de Conectividad”. República de Colombia, Consejo Nacional de Política Económica y Social. Bogotá D.C., 9 de Febrero de 2000. Consulta realizada en febrero 2013. Disponible en la página Web: <http://nsrc.org/STHAM/CO/conpes.pdf>

_____. “Documento CONPES 3650: Importancia de la Estrategia de Gobierno en Línea”. República de Colombia, Consejo Nacional de Política Económica y Social. Bogotá D.C., 15 de Marzo de 2010. Consulta realizada en marzo 2013. Disponible en la página Web: <https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=gB3pQJG1R%2Fo%3D&tabid=1063>

IDC & World Times. The 1998 IDC/World Times Information Society Index – Strategic Insights and Planning Tools for Governments. Framingham: IDC, 1998. Consulta realizada en marzo de 2013. Disponible en la página Web: <http://ictlogy.net/bibliography/reports/projects.php?idp=1079&lang=e>

Ipsos Napoleon Franco. “Percepción, usos y hábitos frente a las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Informe de resultados”. Diciembre de 2010. Estudio No. 615900 – JB: 10-045764-01.

Ministerio de las Tecnologías y la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Mejía, María Isabel. “La Estrategia de Gobierno en Línea”. Programa Gobierno en Línea, Agenda de Conectividad. Consulta realizada en mayo de 2013. Disponible en la página Web: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc.aa.files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/pptPrograma.pdf>.

Programa Gobierno en Línea. Consulta realizada en abril de 2013. Disponible en la página Web: <http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co/que-es.shtml>

Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia versión 2010. Consulta realizada en abril de 2013. Disponible en la página web: https://www.gobiernoenlinea.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=d724077d-7ad1-4c6f-82b2-5e35b5e043e3&groupId=10136

Dirección de conectividad. Proyectos. Punto Vive Digital. Consulta realizada en mayo de 2013. Disponible en la página Web: <http://www.mintic.gov.co/index.php/direccion-conectividad/proyectos/puntos-vive-digital>

Estadísticas del sector TIC. Compartel. Consulta realizada en mayo de 2013. Disponible en la página Web: <http://colombiatic.mintic.gov.co/estadisticas/stats.php?id=38>

. Estadísticas del sector TIC. Computadores para educar. Consulta realizada en mayo de 2013. Disponible en la página Web: <http://colombiatic.mintic.gov.co/estadisticas/stats.php?id=35>

. Gobierno en Línea publica Manual 3.0 con lineamientos para que las entidades del Estado implementen acciones que faciliten su relación con los ciudadanos, Bogotá, Julio 21 de 2011. Consulta realizada en mayo de 2013. Disponible en la página Web: <http://www.mintic.gov.co/index.php/mn-news/203-20110721gel>

. Plan Vive Digital. Barreras que Impiden la Masificación de Internet. Consulta realizada en abril de 2013. Disponible en la página Web: http://www.vivedigital.gov.co/mobile/marco_del_plan_6_barreras.php

. Programa Gobierno en Línea. La estrategia, ¿cómo va? Consulta realizada en mayo de 2013. Disponible en la página Web: <http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/como-va.shtml>

. Programa Gobierno en Línea. La estrategia. Nuestra Estrategia en el Mundo. Consulta realizada en mayo de 2013. Disponible en la página Web: <http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/estrategia-mundo.shtml>

. Programa Gobierno en Línea. La estrategia, ¿Qué es? Consulta realizada en mayo de 2013. Disponible en la página Web: <http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/que-es.shtml>

Programa

Gobierno en Línea. Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea Entidades del Orden Nacional. Consulta realizada en mayo de 2013. Disponible en la página Web: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf>

Programa

Gobierno en Línea. Fortalecer la participación ciudadana y la democracia en línea “Urna de Cristal”. Consulta realizada en mayo de 2013. Disponible en la página Web: www.urnadecristal.gov.co

Programa

Gobierno en Línea. Consulta realizada en abril de 2013. Disponible en la página Web: <http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co/que-es.shtml>

Missão para a Sociedade da Informação. República Portuguesa, Ministerio da Ciencia, Tecnologia e Ensino Superior –MCTES, “Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal”, 1997. Consulta realizada en febrero de 2013. Disponible en la página Web: <http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18878.html>

Pastrana Arango, Andrés. Presidencia de la República. “Directiva Presidencial 02 de 2002: Gobierno en Línea”. República de Colombia, Bogotá D.C., Agosto 28 de 2000.

Presidencia de la República. “Decreto 1151 de 2008: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones”. República de Colombia, Bogotá D.C., Abril 14 de 2008.

Procuraduría General de la Nación. Instituto de Estudios del Ministerio Público. “Guía de la participación Ciudadana”, 2007. 15.

Robinson, Scott S. “Reflexiones sobre la inclusión digital”. *Nueva Sociedad*. Ejemplar dedicado a: Gobierno electrónico y democracia. No. 195, 2005: 126-140. Consulta realizada en marzo de 2013. Disponible en la página Web: http://www.nuso.org/upload/articulos/3244_1.pdf.

Universidad de los Andes. Resultados del Monitoreo del Gobierno en Línea en Colombia 2008. Facultad de Administración. Centro de Estrategia y Competitividad, 2009. Consulta realizada en mayo de 2013. Disponible en la página Web: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apcafiles/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Resultados_del_Monitoreo_de_Gobierno_en_línea.pdf

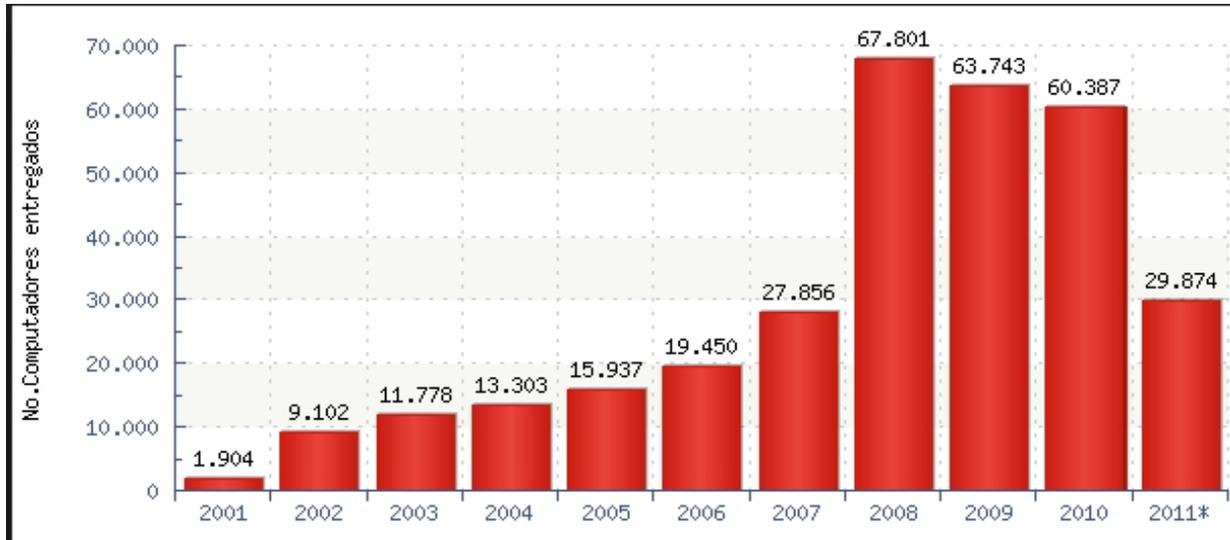
GSMspain. Glosario. “Smartphone”. Consulta realizada en mayo de 2013. Disponible en la página Web: <http://www.gsmspain.com/glosario/?palabra=smartphone>

Parlamento Andino. Contextualización “Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”. Consulta realizada en mayo de 2013. Disponible en la página Web: <http://www.parlamentoandino.org/csa/documentos-de-trabajo/informes-ejecutivos/27-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion-tics.html>

Entrevistas

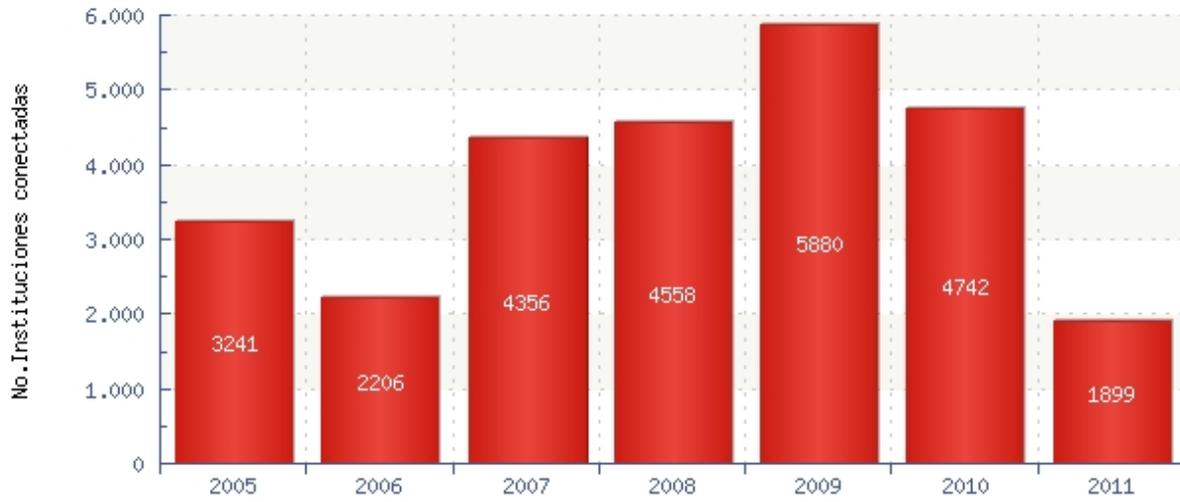
Entrevista a Fernando Segura Restrepo, Líder en Política y Regulación de la Dirección de Gobierno en Línea del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Politólogo e Internacionalista del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Realizada en Bogotá, 7 de Mayo de 2013.

Anexo 1. Dotación de computadores (anual) Computadores para educar a Nivel Nacional



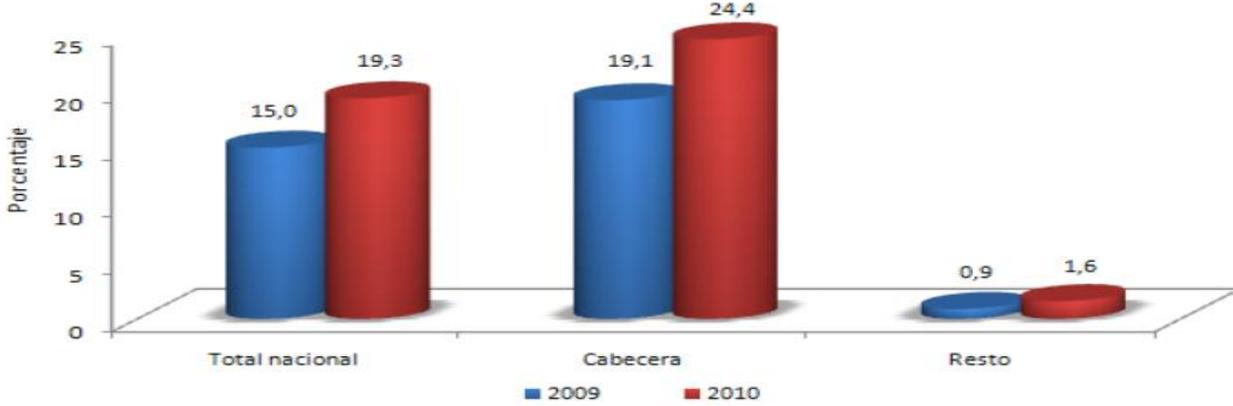
Fuente: Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -Min TIC. "Colombia TIC. Estadísticas". Computadores para Educar. Consulta electrónica.

Anexo 2. Instituciones beneficiadas por año. Compartel. Nivel Nacional.



Fuente: Min TIC. Colombia TIC. Estadísticas. Compartel. Consulta electrónica.

Anexo 3. Porcentaje de hogares que poseen conexión a Internet Total Nacional, Cabecera y Resto Año 2009 y 2010



Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE. “Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH)”, 2010. Consulta electrónica.

Anexo 4. Fases de la Estrategia



Fuente: Min TIC. Programa Gobierno en Línea. Noviembre 15 de 2007. Consulta electrónica.

Anexo 5. Entrevista a Fernando Segura Restrepo

Entrevista realizada el 7 de mayo de 2013.

Fernando Segura Restrepo actualmente es Líder en Política y Regulación de la Dirección de Gobierno en Línea del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Politólogo e Internacionalista del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.

Catalina Pérez: Desde la creación de la Agenda de conectividad en el año 2000 hasta el año 2008 ¿cuál fue el mayor avance logrado por el programa GEL?

Fernando Segura: Hablar de un solo avance es complicado, porque en realidad la estrategia ha tenido avances en varias dimensiones como en la política, como en la práctica, y en la recepción por parte de los ciudadanos. Te podría decir que un avance muy importante del año 2000-2008 se logró que la estrategia se institucionalizara al estar al nivel de un decreto reglamentario, en el año 2000 arrancamos con una directiva presidencial que solamente aplicaba a entidades de orden nacional y en el 2008 surgió el decreto de obligatoria implementación para todas las entidades de la administración pública a nivel nacional y territorial, lo que hacía que su exigencia por parte de los entes de control y por parte del mismo ministerio fuera obligatoria. Otro de los logros de este momento se refiere a que todas las alcaldías y entidades territoriales en el 2006 tuvieran presencia en Internet implementando sitios web, aunque sabíamos que habían debilidades fue de gran reconocimiento para Colombia, pues en el año 2008 ya se tenía una plataforma lista que permitiría una fácil implementación, pues ya contaban con criterios básicos de información, interacción y transacción. Otro avance fue que se estableció un modelo claro de implementación cuando se arrancó en el 2000 con la directiva habían unas políticas y estándares definidos que las entidades debían implementar, ya en el 2008 teníamos un decreto un manual de Gobierno en Línea, que definía el paso a paso que la entidad tenía que implementar y una metodología de monitoreo y evaluación para medir el avance, metodología que el ministerio aplicaba en entidades nacionales y territoriales y adicionalmente se entregaban a los entes de control para que pudieran hacer supervisión del cumplimiento de la estrategia. Adicionalmente, esto coincide con que el país ha evolucionado en conectividad, en la penetración de internet, además el tema de la tecnología dejó de ser un tema coyuntural o de moda, a ser un tema de necesidad, entonces es una ventaja que se maneja desde el ministerio, pues no estamos haciendo algo que se considera como una opción o algo que no es trascendental para una entidad o para el desarrollo de la sociedad,

pues hoy en día por la revolución de las TIC la gente demanda tecnología, internet, presencia, conectividad y eso favorece que la tarea se amene compleja.

C.P: ¿Cómo se puede evidenciar el aporte a la participación e inclusión Ciudadana a través de GEL?

F.S: La estrategia de gobierno en línea desde su inicio tiene un fuerte componente de participación e inclusión ciudadana, en últimas nuestra frase es haciendo más fácil la relación con el Estado, porque en eso giran las políticas de gobierno electrónico en hacer que a través del uso de tecnología los ciudadanos pueda acceder a mejor información, mejores servicios y a hacer más acción, pero adicionalmente nuestra estrategia con el decreto 1151 de 2008 y con el nuevo decreto 2693 un componente que se llama democracia en Línea, que busca promover que los ciudadanos interactúen con el Estado y que las entidades identifiquen escenarios en los cuales usando la tecnología los ciudadanos puedan participar. Entonces se adelantan ejercicios que se pueden encontrar en el manual de gobierno en línea, en 3 dimensiones como la participación para la rendición de cuentas, participación para la formulación para planes políticas o normas y participación para la solución de problema y ejercicios de solución abierta. A través de internet los ciudadanos pueden aportar a la formulación de los planes, de la normatividad, de los proyectos de las entidades que quieran implementar, y acceso a información retroalimentada, haciendo un ejercicio de control, ya sea de forma básica como las quejas, peticiones o reclamos. Queremos desmitificar que la ciudadanía solo usa estos medios para adquirir servicios o quejarse, los ciudadanos pueden aportar ideas y ayudar a solucionar problemas.

Respecto a la inclusión y los puntos Vive Digital. La estrategia GEL busca que los ciudadanos usen internet para mejorar la relación con el estado, adicionalmente el ministerio tiene otras estrategias que son lideradas por otras direcciones, para dotar al país de infraestructura y de conectividad, de espacios y capacitación, es esos puntos de vive digital,, se encuentra acceso a internet a juegos a diferentes actividades y a demás de manera gratuita fomentar el uso de gobierno en línea y ampliar más las formas como se puede interactuar con el estado.

C.P: ¿A nivel territorial que Departamento o Municipio se destacó durante el periodo 2008- 2010 en la implementación GEL? ¿Por qué?

F.S: Hay unos departamentos que por su desarrollo administrativo propio han tenido desarrollo importante, Antioquia, Atlántico, Valle del Cauca, porque la gente hace más uso de las tecnologías, la gente demanda más el uso de la tecnología en la relación con diferentes entidades,

que no es el caso es un municipio pequeño donde las personas están acostumbradas a trasladarse y demás, todo esto ha surgido gracias a la demanda de la ciudadanía y a partir del crecimiento de las ciudades y la apropiación de recursos para invertir en temas de tecnología, también se puede encontrar que hay unos referentes importantes como Medellín en Medellín Digital, desarrollo web, herramientas, sistema de información contable. Hay otros municipios que han tenido grandes avances por si solos, en el periodo 2008-2010 San Vicente de Chucuri Municipio de Santander que fue reconocido 2 años consecutivos como el municipio que mejor hacia uso de Gobierno en Línea, pues aprovechando las pocas herramientas que tenían o le daban tenían toda una estrategia interna muy buen montada para publicar información, para dar una oportuna interacción con la ciudadanía, lo mismo paso con Tuluá municipio pionero de internet para la rendición de cuentas de Gobierno en Línea territorial, no tanto por la inversión de infraestructura, o en plataformas tecnológicas implementación y uso de muchos tramites, sino por la consistencia y la importancia que le dieron al tema dentro de la misma administración pública y la actualización permanente de contenidos con la difusión adecuada.

C.P: ¿Cómo el MinTIC mide el impacto de las TIC en Colombia?

F.S: El ministerio tiene varias formas de medir el impacto, lo hace a través de encuestas como la encuesta integrada de hogares realizada por el DANE, para ver la penetración de internet, pero adicionalmente se cuenta con otras encuestas periódicas con firmas de consultoría, que evalúan el avance de las diferentes políticas de Vive Digital enmarcadas desde el 2010. La información se puede encontrar en la página del Ministerio está la información del avance general del tema de TIC en Colombia, los resultados de encuestas, metodologías, para ver hogares, empresas y conectividad. Adicionalmente Gobierno en Línea como tal hace un índice desde el 2008 en el cual se evalúa la implementación del Manual para la implementación de Gobierno en línea en las 1112 Alcaldías, en 32 Gobernaciones y más de 220 entidades de orden Nacional, hacemos un índice que contiene cada uno de los criterios del Manual en el cual se evalúa si cumplió o no cumplió y se pondera con cada uno de los componentes de las estrategia.

El modelo de Monitoreo que tiene el ministerio con la Universidad de los Ande, es una medición general, porque el Ministerio tiene varias formas de medir, con datos duros o blandos, el índice que mencionaba anteriormente mide los datos duros, en donde se ve que entidad implemento o no y el modelo de los andes de evaluación directa, pero también evalúa procesos, resultados,

impactos de la estrategia, percepción, no solo basándose en las entidades sino con las empresas y los ciudadanos.

C.P: ¿En qué sentido considera Ud. que GEL ha contribuido a la eficiencia y transparencia del Estado?

F.S: Pues digamos que hay dos motores, eficiencia en la medida que lo que busca es con tecnología se automaticen procesos, se monten sistemas de información, para que efectivamente los procesos sean más cortos, o sea un trámite que tenía N pasos porque requería N revisiones a través de internet se puedan reducir, se pueden simplificar para que la consulta sea más rápida, esto también en materias de cero papel en cuanto a la administración de recursos y reducción de costos o tiempo, y en cuanto a la agilidad de realizar los procesos. En materia de transparencia hay que aclarar que no es un concepto solito, se mezcla con varios temas sobre todo con la transparencia en la administración Pública sino que también los procedimientos sean claros, que la gente los conozca y tenga derecho a hacer control, en este sentido desde Gobierno en Línea se debe cumplir con el principio de publicidad o visibilidad de la información a través de canales electrónicos como la internet, pues permite que la ciudadanía tenga mayor acceso y que haya democratización de la información porque todos pueden acceder a ella y se entiende que al estar publicada, puedes obtener más información de la que se obtiene presencialmente, se puede actualizar y desde cualquier lugar se puede consultar, esta visibilidad se vuelve transparencia en la medida en que yo publico información completa, oportuna y veraz y los ciudadanos tiene capacidad de controlar y retroalimentar. La confianza es un tema que viene de la mano con la transparencia y la eficiencia, confianza en los medios electrónicos en las TIC, pero puede que no se confié en las entidades y esta se deriva en el buen trabajo que haga cada una de ellas.

C.P: ¿Qué zona geográfica de Colombia aun no cuenta con apoyos del MinTIC?

F.S: El Ministerio apoya a todos los departamentos del país, desde el plan de vive digital se dio la apuesta de conectar a todas las regiones del país y para el año 2014 es llegar a 1078 Municipios y ya se está logrando vamos a llegar a julio del año entrante a esos municipios con conexión de a través de la red nacional de fibra óptica y al resto de municipios con conexiones alternas de conectividad, adicionalmente GEL viene haciendo acompañamiento desde 2006 hasta el presente a todas las alcaldías del país. Por ende no hay zona que no cuente con el apoyo de Min Tic, sin embargo hay otro tema de apropiación de información y de conocimiento.

C.P: ¿Cuál es la incidencia real de las TIC en la participación e inclusión ciudadana en Colombia?

F.S: Nosotros tenemos una metodología de monitoreo y los resultados de 2012 tienen unas preguntas puntuales sobre participación, preguntas sobre ¿cuánto ha usado internet? ¿Cómo participa? Y arroja estadísticas puntuales. Las puedes encontrar en la pagina del ministerio.

C.P: Los colombianos se quejan mucho, cuando el Gobierno no los escucha o no atiende con urgencia a sus peticiones ¿Están las TIC y GEL para solucionar este problema?

F.S: Efectivamente desde el año 2005 y con el estatuto anticorrupción se estableció que la tecnología debería ser usada para mejorar la relación del Estado con los ciudadanos, GEL busca que las entidades tengan claro como deberían canalizar los requerimientos que llegan por diferentes canales y como garantizar una respuesta oportuna en términos de la ley.

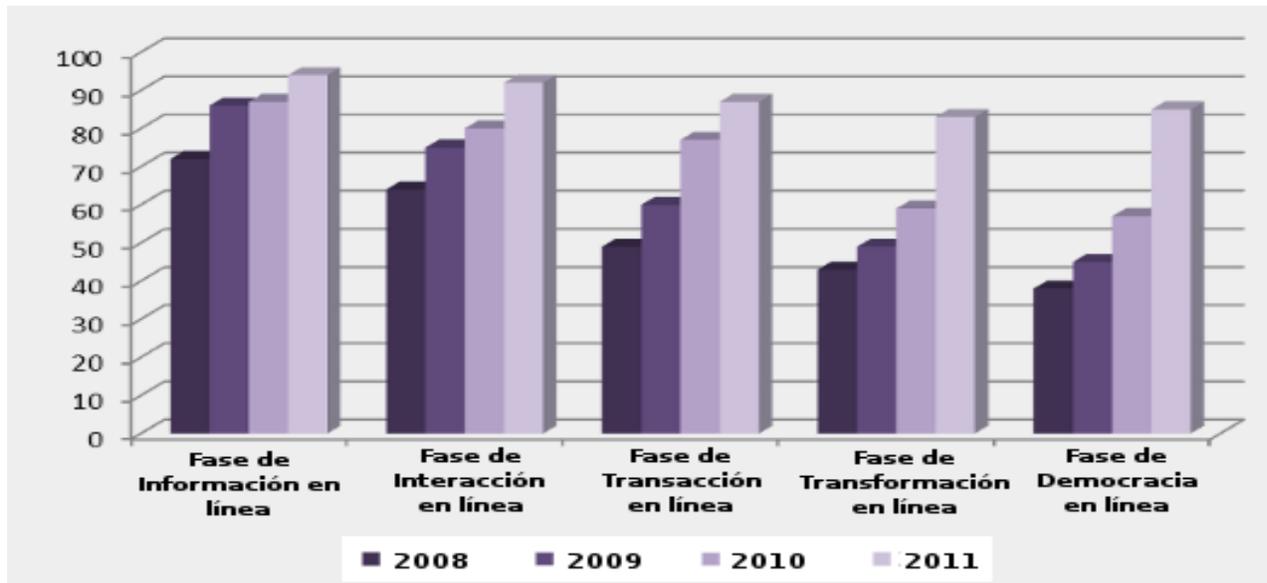
C.P: ¿Cuáles son las principales causas de las limitaciones de acceso a las TIC que tiene Colombia?

F.S: Existen Causas materiales y no materiales, existe la falta de apropiación a la tecnología asociada a la edad, al acceso a la educación lo que limita el uso y otro el rechazo por no querer usarlo y el transversal por falta de recursos. También hay otros que tienen que ver con la falta de conectividad y acceso a equipos, problemas fundamentales que el Min Tic quiere solucionar.

C.P: ¿El MinTIC tiene en cuenta a la población discapacitada? ¿Cómo?

F.S: Si se tienen en cuenta, en el área de apropiación TIC en su dirección, tienen un programa de accesibilidad y uso de TIC, para favorecer el uso de las personas que tienen discapacidad visual, auditiva o cognitiva, a demás trabajan en zonas vulnerables en situación de discapacidad, en conjunto con proyectos de ley se está promoviendo que se instale un software en los computadores y de diferentes formas puedan acceder a la tecnología. El software va a ser donado por el Ministerio con más de 3mil millones de pesos con la dotación de las licencias y se puedan montar en las entidades públicas en puntos vive digital y algunos café internet, las personas en discapacidad podrán acceder a esta tecnología, con el diseño adecuado de las páginas web.

Anexo 6. Avance de la Estrategia Gobierno en línea por fases. Entidades del Orden Nacional



Fuente: Min TIC. Programa Gobierno en Línea. La estrategia, ¿cómo va? Consulta electrónica.

Fases	2008	2009	2010	2011
Información en Línea	72%	86%	87%	94%
Interacción en Línea	64%	75%	80%	92%
Transacción en Línea	49%	60%	77%	87%
Transformación en Línea	43%	49%	59%	83%
Democracia en Línea	38%	45%	57%	85%

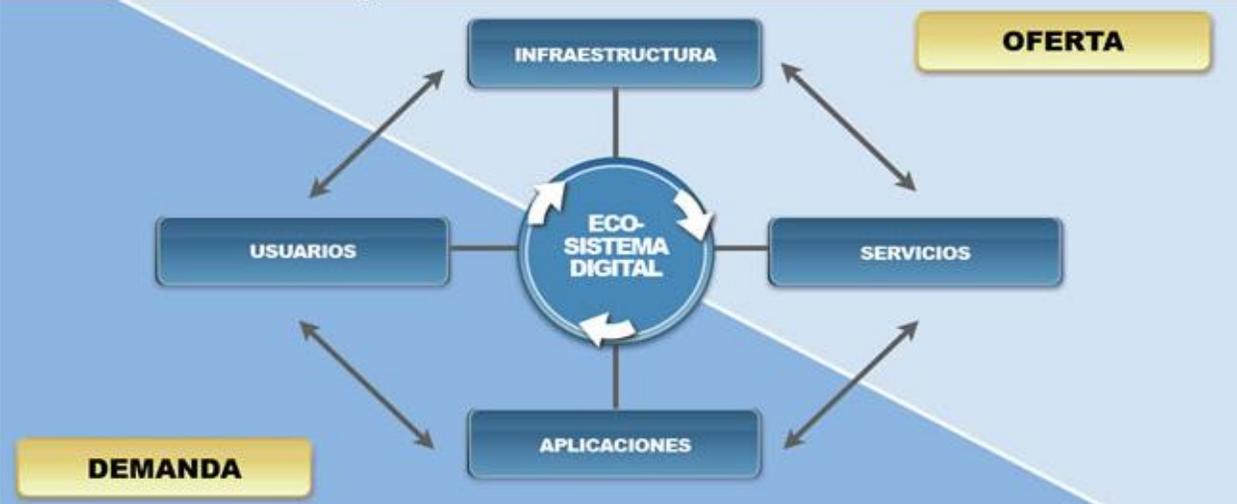
Fuente: Cuadro elaborado con base en la información encontrada en Min TIC. Programa Gobierno en Línea. La estrategia, ¿cómo va? Consulta electrónica.

Anexo 7. Portal del Estado Colombiano. Gobierno en Línea. Espacios de participación e interacción (ciudadano, empresas, servidor público, jóvenes y adolescentes).



Fuente: Portal del Estado Colombiano. Gobierno en Línea. Consulta electrónica.

Anexo 8. Ecosistema Digital



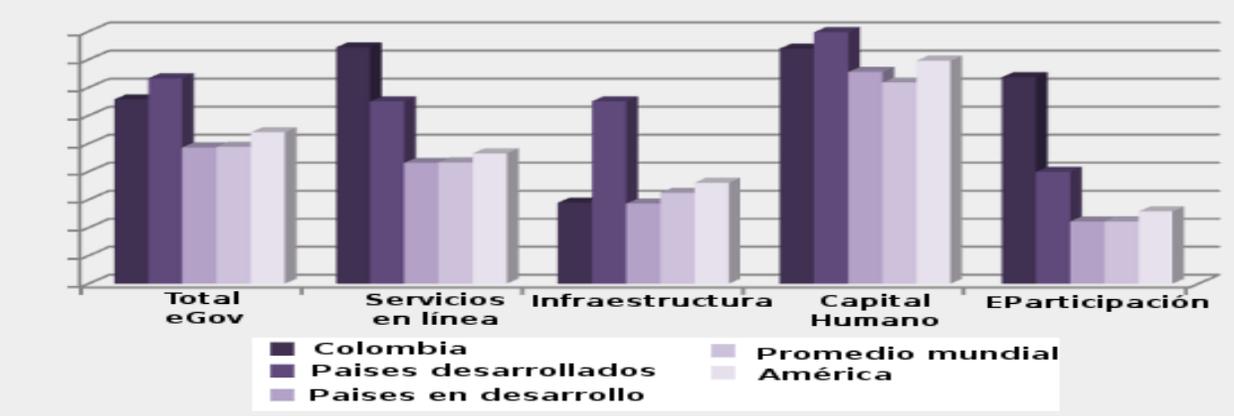
Fuente: MinTIC. Vive Digital. Ecosistema Digital. Consulta electrónica.

Anexo 9. Barreras que impiden la masificación de Internet.

Ciudadanos y microempresas no ven utilidad	Bajo poder adquisitivo del ciudadano	Alto costo para desplegar infraestructura	Recursos
<ul style="list-style-type: none">- Insuficientes aplicaciones	<ul style="list-style-type: none">- Terminales- Servicio	<ul style="list-style-type: none">- Dispersión y complejidad geográfica- Alrededor de 200 municipios conectados con fibra óptica- Complejidad administrativa última milla	<ul style="list-style-type: none">- Presupuestos de inversión del gobierno limitados

Fuente: MinTIC. “Plan Vive Digital. Barreras que Impiden la Masificación de Internet”. Consulta electrónica.

Anexo 10. Nuestra estrategia GEL en el mundo



Fuente: Min TIC. Programa Gobierno en Línea. La Estrategia. Nuestra Estrategia en el mundo. Consulta electrónica.