



**INSTITUTO LATINO-AMERICANO DE ECONOMIA,
SOCIEDADE E POLÍTICA
(ILAESP)**

**GOBIERNO DIGITAL EN COLOMBIA:
ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES**

ROMEL TUNUBALA BECOCHE

Foz de Iguazú
2024

**GOBIERNO DIGITAL EN COLOMBIA:
ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES**

ROMEL TUNUBALA BECOCHE

Trabajo Final presentado ante el Instituto Latinoamericano de economía sociedad y política, de la Universidad Federal de Integración Latinoamericana, como requisito parcial para obtener el título de bacharel en administración y políticas públicas.

Orientadora: Profa. Dra. María Alejandra Nicolás (UNILA)

Foz de Iguazú
2024

ROMEL TUNUBALA BECOCHE

**GOBIERNO DIGITAL EN COLOMBIA:
ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DIGITALES**

Trabajo Final presentado ante el Instituto Latinoamericano de economía sociedad y política de la Universidad Federal de Integración Latinoamericana, como requisito parcial para obtener el título de bacharel en administración pública y políticas públicas.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Profa. Dra. María Alejandra Nicolás
UNILA

Prof. Dr. Amilton José Moretto
UNILA

Prof. Dr. Marcilio Lima De Oliveira
UNILA

Foz de Iguazú
2024

Dedico este trabajo a mi familia en Colombia por su lucha incansable de superación, y a la familia que construí en Brasil tras los años.

AGRADECIMENTOS

En primer lugar, me gustaría agradecer a Dios por guiar mis pasos, y llegar hasta donde estoy hoy, a mis padres Tiodora y Herney por el apoyo incansable sin ellos no podría haber llegado a ser un profesional, a mis hermanos Jefferson, Leonela, Luz Mery, Dilson, Jarol y Carlos.

A mis abuelos Ignacio y Lucia, por ser parte importante en mi desarrollo personal, por ser esas personas amorosas que me hicieron mi vida de niñez inolvidable.

Mis tíos Alfredo y Gloria, por ayudarme en los inicios para que hoy se haga realidad un sueño anhelado por tantos jóvenes de mi comunidad.

A la Rectora María Eugenia Ledezma, quien me impulso y fue participe tanto en mi formación académica como en la decisión de estudiar fuera del país.

Al Prof. Dr. Gerson Ledezma, por brindarme su amistad y recordarme mis raíces en cada encuentro que compartimos, siendo parte de la familia que construí lejos de mi hogar.

A mi Orientadora, la Prof. Dra. María Alejandra Nicolas, agradezco su paciencia, comprensión y confianza que me brindo no solo en este trabajo, sino en todo el transcurso de mi formación profesional.

A mis amigos Camila, Diego, Liseth, André, Tomás, Karen, Jair, Miguel, Jessica, que en diferentes etapas de este proceso estuvieron ahí para mí, ayudándome de diferentes formas, incentivándome y haciendo que mi vida fuera de casa fuera menos difícil y más alegre.

A mi compañera de vida y mi hijo Gael Santiago por estar presentes y ser el motor de mis logros, el motivo por el que cada día doy lo mejor de mí, para darles lo mejor a ellos.

“Algunas personas quieren que algo suceda,
otras sueñan con que suceda, pero hay otras
que lo hacen realidad”.

Michael Jordán

RESUMEN

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) han revolucionado la forma de vivir de las personas. En el presente trabajo se realizó un análisis sobre la implementación de los portales digitales de servicio en Colombia, siendo delimitados los siguientes objetivos específicos i. Analizar las directrices, normas, agendas y planes de gobierno digital del estado colombiano; ii. Analizar el portal único de servicios públicos digitales de Colombia, a partir de una serie de variables relativas al uso y funcionalidad; iii. Reflexionar sobre la evolución del gobierno digital en Colombia. Para eso, fue aplicada la técnica cualitativa de análisis de contenido del portal único de Colombia. Se concluye con un panorama alentador de la implementación de políticas de gobierno digital en Colombia, no obstante, algunos sectores sociales aún se ven afectados por la falta de cobertura, de acceso a internet y de dispositivos tecnológicos los cuales son los medios para el acceso a estos servicios digitales prestadas por medio de estas plataformas. De esa forma, como plan de contingencia a esta problemática, el gobierno nacional provee implementar el plan nacional de conectividad rural que busca fortalecer la infraestructura y conectividad en dichas zonas.

Palabras claves: E-gov; TIC; Servicios públicos digitales; Colombia.

RESUMO

As tecnologias de informação e comunicação (TICs) revolucionaram a maneira como as pessoas vivem. Neste trabalho, foi realizada uma análise da implementação de portais de serviços digitais na Colômbia, com os seguintes objetivos específicos: i. Analisar as diretrizes, os padrões, as agendas e os planos para o governo digital do Estado colombiano; ii. Analisar o portal único de serviços públicos digitais na Colômbia, com base em uma série de variáveis relacionadas ao uso e à funcionalidade; iii. Refletir sobre a evolução do governo digital na Colômbia. Para isso, foi aplicada a técnica qualitativa análise de conteúdo do portal único da Colômbia. Conclui-se com um quadro encorajador da implementação de políticas de governo digital na Colômbia, no entanto, alguns setores sociais ainda são afetados pela falta de cobertura, acesso à Internet e dispositivos tecnológicos que são os meios para acessar esses serviços digitais fornecidos por meio dessas plataformas. Assim, como um plano de contingência para resolver esse problema, o governo nacional está implementando um plano nacional de conectividade rural que busca fortalecer a infraestrutura e a conectividade nessas áreas

Palavras-chave:E-gov; TIC; Serviços públicos digitais; Colombia.

ABSTRACT

Information and communication technologies (ICT) have revolutionized the way people live; however, due to the existing digital divide, some social groups are excluded because certain fundamental rights are exercised through these digital services. In this context, there has been discussion about universal access and service as tools to achieve digital inclusion across all sectors, through integration into the digital ecosystem. To attain this universality in Colombia, regulations have been implemented aimed at increasing coverage, infrastructure, and the appropriation of ICT by the population. This work conducted an analysis of the implementation of digital service portals in Colombia, with the following specific objectives: i. to analyze the guidelines, norms, agendas, and digital government plans of the Colombian state; ii. to analyze the single portal for digital public services in Colombia based on a series of variables related to usage and functionality; iii. to reflect on the evolution of digital government in Colombia. A methodology for content analysis of Colombia's single portal was implemented, and research was conducted on national and international indicators regarding Colombia's E-gov, concluding with a favorable perspective for the implementation of digital government policies. However, some social sectors are still affected by the lack of coverage, internet access, and technological devices, which are the means to access these digital services provided through these platforms. As a contingency plan for this issue, the national government plans to implement the national rural connectivity plan, which aims to strengthen infrastructure and connectivity in these areas.

Keywords: E-gov; ICT; Digital public services; Colombia.

LISTA DE ILUSTRACIONES

Gráfico 1 – América Latina y el Caribe (24 países) y OCDE: Índice de Desarrollo de las TIC, 2002- 2011	25
Gráfico 2 – Índice de gobierno electrónico, países América Latina y el Caribe, 2003 a 2022.....	33
Gráfico 3 – Hogares con acceso a Internet por zona geográfica en Colombia, 2008-2022	35
Gráfico 4 – Porcentaje de hogares con acceso a un computador de escritorio, portátil o tableta años 2022- 2023.....	51
Gráfico 5 – Distribución de los hogares que no poseen computadores de escritorio, portátil o tableta, según razón principal por las que el hogar no los posee 2023	51
Gráfico 6 – Proporción de personas de 5 y más años de edad que utiliza teléfonos celulares 2022- 2023	52
Gráfico 7 – Hogares con acceso a Internet por zona geográfica como porcentaje del total de hogares en cada zona	52
Gráfico 8 – Proporción de personas de 5 y más años de edad que usaron internet en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo 2022 y 2023.....	54
Gráfico 9 – Proporción de las personas que usaron internet en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo, según rango de edad	54
Gráfico 10 – Porcentajes de personas de 5 y más años de edad que usaron internet, según dispositivos utilizados para conectarse. Área nacional, cabecera, y rural 2023	55
Gráfico 11 – Personas usuarias de internet, AL, OCDE, Colombia 2008-2023	56
Gráfico 12 – Porcentaje de digitalización de trámites gubernamentales 2023	56
Gráfico 13 – Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) 2008-2022.....	57
Gráfico 14 – Índice de gobierno electrónico estimado en la investigación	59
Gráfico 15 – las principales normativas del portal único del estado colombiano	60

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 – Proporción de hogares con conexión a Internet Total nacional, departamental Cabecera y centros poblados y rural disperso 2021.	53
Tabla 2 – Proporción de hogares que poseen conexión a Internet según tipo de conexión en cualquier lugar Total nacional y por departamento, 2023.....	53
Tabla 3 – Ciudades capitales en la categoría LOSI muy alto en 2024.....	58
Tabla 4 – Posición del gobierno electrónico de Colombia, 2003 - 2024.....	58

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1 – Definiciones de gobierno electrónico	27
Cuadro 2 – Primera etapa de normativas y documentos institucionales sobre gobiernos electrónicos en Colombia (1995 -2008).....	40
Cuadro 3 – Segunda etapa de normativas y documentos institucionales sobre gobierno electrónico en Colombia (2009 -2018).....	41
Cuadro 4 – Tercera etapa de normativas y documentos institucionales sobre gobierno electrónico en Colombia (2019).....	42
Cuadro 5 – Cuarta etapa de normativas y documentos institucionales sobre gobierno electrónico en Colombia (2020 - 2023).....	42
Cuadro 6 – Accesibilidad y navegabilidad	45
Cuadro 7 – Servicios Públicos Digitales	46
Cuadro 8 – Participación digital	48
Cuadro 9 – Accesibilidad y navegabilidad	62
Cuadro 10 – Servicios Públicos Digitales	63
Cuadro 11 – Participación digital	67

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo de gobernanza digital con base en la arquitectura institucional .	22
Figura 6 – Portal único de estado colombiano GOV.CO.....	61

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
MinTIC	Ministerio de Tecnología información y comunicación
GD	Gobierno Digital
TIC	Tecnologías de Información y Comunicación
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CRC	Comisión Reguladora de Comunicaciones
GOV.CO	Portal único de servicios públicos de Colombia
ALC	América latina y el caribe
USAID	Agencia Internacional para el Desarrollo de Estados Unidos
ONU	Organización de las Naciones Unidas
CEPAL	Centro de Estudios para América Latina y el Caribe
OMPI	Organización Mundial de la Propiedad Intelectual
ANE	Agencia Nacional del Espectro
CRT	Comisión de Regulación de Telecomunicaciones
CRC	Comisión de Regulación de Comunicaciones
NSP	Nuevo Servicio Público
E-Gob.	Gobierno electrónico

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN	12
2 OBJETIVOS	16
2.1 OBJETIVO GENERAL	16
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICO	16
2.3 PROPOSICION INICIAL	19
3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	18
3.1 LA NUEVA ADMINITRACIÓN EN AMÉRICA LATINA	18
3.2 LA DEMOCRACIA DIGITAL	23
3.3 LAS TIC EN AMÉRICA LATINA: PANORAMA REGIONAL	24
3.4 GOBIERNO DIGITAL Y SU CONSOLIDACION EN AMÉRICA LATINA.....	26
3.4 SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES	30
3.5 EL GOBIERNO DIGITAL EN COLOMBIA	31
4 METODOLOGÍA	37
5 RESULTADOS	50
5.1 INDICADOR NACIONAL RESPECTO AL ACCESO DE SERVICIOS Y BIENES TECNOLÓGICOS.....	50
5.1.1 Indicadores de Gobierno Digital en Colombia.....	55
5.2 ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES EN COLOMBIA.....	60
5.2.1 Análisis de contenido del portal único del Estado Colombiano de los servicios públicos digitales.....	60
6 CONSIDERACIONES FINALES	68
REFERENCIAS	70

1 INTRODUCCIÓN

La república de Colombia es un país ubicado en la región occidental de América del Sur con su capital la ciudad de Bogotá. Es el cuarto país más grande en superficie del subcontinente, con 1.141.748 km² de longitud. Posee fronteras terrestres con Venezuela al nordeste, Brasil al leste, al sur Perú, Ecuador al sudoeste y Panamá al noroeste. Con 51.266.000 habitantes, Colombia es el segundo país más poblado de América del Sur (DANE, 2022). Colombia es una república democrática presidencialista que cuenta con 32 departamentos, 1.101 municipios, 10 distritos, incluido el Distrito Capital de Bogotá. siendo la ciudad más poblada del país. (DANE, 2021).

Colombia es un país grande en tamaño y población según el promedio de los países de la región, por estas características se piensa en como este país ha lidiado con la inclusión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en sus gobiernos, por eso en este estudio se busca analizar cómo fue la implementación del gobierno digital por parte del ejecutivo federal en Colombia. ¿Esto es, cómo fue su desarrollo en el país? ¿Cómo han sido incorporadas las herramientas tecnológicas en el gobierno? ¿Cuáles son los instrumentos de política pública utilizados? Herramientas que por sus características vienen siendo protagonistas en el desarrollo de las políticas públicas para implementación de las TICs en los diferentes gobiernos de la región, de esta forma, en este estudio se pretende enfatizar en los servicios públicos digitales prestados mediante el portal único del estado colombiano, conocido también como gov.co.

La implementación del gobierno digital (GD) en América Latina se inicia a fines del siglo pasado. Los países latinoamericanos que se adhirieron a la implementación de políticas públicas dirigidas al desarrollo del gobierno digital hicieron parte del grupo de países que iniciaron el proceso de reforma administrativa de la administración pública. A medida que las tecnologías de información y comunicación (TIC) se convertían en una herramienta importante de desarrollo y comunicación en la sociedad, así los gobiernos fueron incorporando estas herramientas tecnológicas a la administración pública para brindar una mejor efectividad, eficacia y transparencia requerida en la prestación de servicios públicos (NICOLÁS et al., 2022). Estos procesos digitales emprendidos en la administración se refieren a procesos gerencialistas y que para la gestión pública se han convertido en procesos pilares.

Según la Fundación Boiteux (2009), el gobierno digital es una infraestructura única para comunicación compartida por diferentes organismos públicos, en

el cual se utilizan tecnologías de la información y comunicación (TIC) de manera intensiva para mejorar la gestión pública y brindar una mejor atención al usuario. De esta forma, se puede decir que el objetivo de este mecanismo es poner al gobierno al alcance de los variados sectores con los cuales se comunica, aumentando la transparencia de sus acciones y la participación ciudadana. El gobierno digital es instrumento de administración que lleva a cabo fines establecidos por el estado democrático de derecho, utilizando las TIC como mecanismo de interacción con los ciudadanos y prestación de servicios públicos de manera más accesible, más ágil logrando que procesos complejos sean más rápidos y eficientes.

En el año de 2020, con la irrupción de la pandemia de la COVID-19 en Colombia se dio celeridad a un proyecto que planteaba la unión de varios servicios públicos, que eran prestados por entidades del estado en una sola plataforma digital, centralizando la información y agilizando los trámites y servicios. Estas medidas fueron rápidamente puestas en marcha, pues debido a las acciones tomadas por el estado al combate de la COVID 19 se implementó el distanciamiento social en todo el país, y las herramientas tecnológicas como instrumento de comunicación estado - sociedad eran funcionales y necesarias para lidiar con este problema. La pandemia fue una época que trajo impactos negativos en las economías y en las sociedades, generado perdidas, pero también es cierto que gracias a esta situación muchos de nuestros gobiernos por primera vez hacían uso efectivo de las TIC, implementando políticas como las del portal único del estado colombiano, que sirvió y sirve de lazo de comunicación estado – sociedad.

Desde el punto de vista normativo, específicamente, en lo que respecta a la implementación del gobierno digital en Colombia, la Resolución n.02893 del treinta (30) de diciembre de 2020 informa que, conforme al principio de "masificación del gobierno en línea" hoy Gobierno Digital, consagrado en el numeral 8 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, las entidades públicas deben adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en el desarrollo de sus funciones, De acuerdo con el Decreto 1078 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con la Directiva presidencial número 02 de Abril de 2019 decreta la Simplificación de la Interacción Digital entre el ciudadano y Estado mediante el Portal Único del Estado. Así corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) definir la Política de Gobierno Digital, la cual se desarrollará a través de componentes y habilitadores transversales que, acompañados de lineamientos

y estándares, permitirán el logro de propósitos que generarán valor público en un entorno de confianza digital a partir del aprovechamiento de las TIC.

La Ley 1955 de 2019, Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, establece en su artículo 147 la obligación de las entidades estatales del orden nacional de incorporar en sus respectivos planes de acción el componente de transformación digital siguiendo los estándares que para este propósito defina el MinTIC. De acuerdo con el mismo precepto, los proyectos estratégicos de transformación digital se orientan, entre otros, por el principio de vinculación de las interacciones entre el ciudadano y el Estado a través del Portal Único del Estado Colombiano.

El Decreto-ley 2106 de 2019, “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”, a través de sus artículos 14 y 15, atribuye al MinTIC la potestad de regular la forma en que las autoridades deben integrar a su sede electrónica todos los portales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas, aplicaciones y soluciones existentes, que permitan la realización de trámites, procesos y procedimientos a los ciudadanos de manera eficaz.

El referido artículo 15 otorga la competencia al MinTIC para señalar los términos en que las autoridades deben integrar su sede electrónica al Portal Único del Estado colombiano, que funciona como una sede electrónica compartida a través de la cual los ciudadanos accederán a la información, procedimientos, servicios y trámites que se deban adelantar ante las autoridades. Para tales efectos, el mismo artículo atribuye al MinTIC la función de establecer las condiciones de creación e integración de dichos portales, e igualmente dispone que las ventanillas únicas existentes deben integrarse al Portal Único del Estado Colombiano.

Esta son unas de las principales resoluciones, leyes que dieron el aval normativo para los lineamientos que rigen el portal único del estado colombiano, en el transcurso del estudio se irán exponiendo en su totalidad, pues éstas rigen la política digital, los orígenes del gobierno digital en Colombia y la evolución que ha tenido.

Por otra parte, cabe destacar que en un estudio del Gobierno Electrónico por las Naciones Unidas (2022), en el cual se evalúa el panorama del gobierno digital en los 193 Estados miembros, haciendo una clasificación de países basada en el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI), el mismo está conformado por tres subíndices que son la forma de medición para clasificación: 1. Servicio en línea (OSI): Este servicio analiza la preparación en línea de los países mediante una revisión de portales web

institucionales y los servicios que brinda la administración pública; 2. Infraestructura de Telecomunicaciones (TII): Este componente comprende la infraestructura y uso de la población de las Tecnologías de Información y Comunicación; 3. Capital humano (HCI): Este componente analiza las aptitudes y grado de educación de la población en un país determinado. En base a este estudio se muestra la clasificación de países, ya no solo en la región latinoamericana si no en el continente americano, (las Américas) teniendo en cuenta los criterios anteriores. Específicamente, con relación a la posición de Colombia en el índice, posee OSI y TII muy alto, pero bajos valores en Infraestructura hiperconvergente (HCI), lo que apunta la necesidad de una mayor inversión en el desarrollo del capital humano en estos países. Se observa que Colombia no está en el grupo de los países con más alto EGDI, pero el desarrollo del gobierno digital ocupando en el ranking de EGDI la posición 70 en relación a los 193 países estudiados, y ocupando el 6 lugar a nivel latinoamericano tan solo por debajo de Perú, que creció de forma considerable pasando del grupo de EGDI alto a muy alto en 2022, UN-DESA, (2022).

Según la CEPAL (2024) en el índice latinoamericano de inteligencia artificial (ILIA) estudio hecho en conjunto con Naciones Unidas, el cual foca en el análisis de dimensiones clave: factores habilitantes; investigación, desarrollo y adopción; y gobernanza. Destacando esfuerzos en infraestructura tecnológica, desarrollo de talento especializado, productividad científica y capacidad de innovación. La medición incluyó a 19 países de la región, de los cuales según este estudio del puntaje máximo de ILIA (100 puntos), Chile obtuvo el primer lugar del ranking, con 73,07 puntos, seguido de Brasil (69,30) y Uruguay (64,98), ya Argentina (55,77), y Colombia con 52,64 puntos siguen la fila en este ranking.

Colombia se encuentra en un punto medio no está en lo alto del ranking, pero tampoco está en lo más bajo en desarrollo de gobierno digital, de esa forma, este estudio busca analizar cómo ha sido el trayecto y la implementación de la plataforma digital del estado colombiano mediante cuestionamientos como: ¿Qué leyes, normas dieron embasamiento al proceso? ¿Cuál rama o competencia pública del estado participaron y su responsabilidad en el proceso? Un punto importante que no se puede dejar pasar por alto es: ¿Cómo fue la planificación y posterior ejecución del portal de servicios públicos digitales (gov.co)?

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la implementación del portal de servicios públicos digitales del estado colombiano.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICO

- I. Analizar las directrices, normas, agendas y planes de gobierno digital del estado colombiano;
- II. Analizar el portal único de servicios públicos digitales de Colombia a partir de una serie de variables relativas al uso y funcionalidad;
- III. Reflexionar sobre la evolución del gobierno digital en Colombia.

2.3 PROPOSICION INICIAL

La implementación del portal único de servicios públicos digitales fue desarrollada a través de lineamientos y estándares, tanto normativos, tecnológicos de infraestructura y de recursos enfocados al desarrollo de un gobierno digital, pues son estos los requerimientos mínimos que el gobierno debe cumplir para alcanzar los logros de la política. En Colombia, un año antes de la pandemia de la COVID-19, se estaba iniciando el proceso de implementación del portal único de servicios públicos, pero durante la pandemia el estado adoptó una serie de medidas para agilizar el desarrollo de esta política pública, la cual buscaba unir los servicios públicos digitales ofrecidos por el estado en una sola plataforma digital segura y eficiente. Se sustenta que, debido al distanciamiento social implementado en el país, el estado debió tomar medidas que incluyeron la promoción del uso de la digitalización de trámites y servicios públicos, así mismo se supone que fue necesaria capacitación a los servidores públicos para tener pleno conocimiento y manejo de estas herramientas tecnológicas. Inclusive, se sostiene que también se debieron hacer convenios con el sector privado para obtener la infraestructura y recursos tecnológicos que permitieran brindar de forma eficiente la prestación de estos servicios públicos digitales.

3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En esta sección se abordan consideraciones teóricas las cuales orientan este trabajo, en primer lugar, se realiza una contextualización histórica de las reformas en la administración pública en América Latina, y el surgimiento de la llamada democracia digital, se aborda el tema de gobierno digital, bien como los factores que pueden contribuir para su consolidación, con esto se busca comprender el desarrollo e implementación del gobierno digital en Colombia.

Seguidamente, se enfatiza en lo que es la implementación de una política pública, contextualizando sobre la mensuración de los servicios públicos digitales en América latina para ir poniendo en contexto el objeto de esta investigación que trata sobre la implementación de los servicios públicos digitales en Colombia, finalmente se expondrán algunos estudios empíricos sobre gobierno digital en América latina.

3.1 LA NUEVA ADMINITRACIÓN EN AMÉRICA LATINA

La nueva administración en América Latina se desarrolló durante el siglo XX, específicamente, entre los años 1920 y 1930 donde se realizaron varias reformas administrativas en América Latina proporcionadas por las llamadas “misiones Kemmerer” en países como Colombia, Ecuador, Bolivia, Perú y Chile, luego fueron llevadas a cabo en Brasil, Argentina, Panamá y Paraguay (RAMÍREZ, 2009). Estas reformas se dieron por que una vez instauradas las independencias, algunos países latinoamericanos enfrentaron disputas internas y tensiones frágiles, varios líderes de los segmentos dominantes solicitaron asistencia de los Estados Unidos para organizar la estructura económica central del Estado, que se materializó por medio de la Misión Kemmerer. Se les llama así a estas misiones por El Dr. Edwin Walter Kemmerer, profesor de economía de la Universidad de Princeton quien fue que lideró esas asesorías (SALGADO; VIEIRA, 2020).

Luego, en los años 1960 y 1970 las reformas se consolidan con el apoyo de la Agencia Internacional para el Desarrollo de Estados Unidos (USAID), asimismo la Organización de las Naciones Unidas (ONU), para diagnosticar problemas de la administración pública, se suma el Centro de Estudios para América Latina y el Caribe (CEPAL) con la idea de planificación y desarrollo y a partir de los años ochenta surgen dos reformas, las de primera y segunda regeneración (RAMIREZ, 2009). Estas reformas administrativas vienen de la mano de las revoluciones industriales que resumidamente las

citaremos.

A primeira revolução industrial ocorreu aproximadamente entre 1760 e 1840. Provocada pela construção das ferrovias e pela invenção da máquina a vapor, ela deu início à produção mecânica. A segunda revolução industrial, iniciada no final do século XIX, entrou no século XX e, pelo advento da eletricidade e da linha de montagem, possibilitou a produção em massa. A terceira revolução industrial começou na década de 1960. Ela costuma ser chamada de revolução digital ou do computador, pois foi impulsionada pelo desenvolvimento de semicondutores, da computação em mainframe (década de 1960), da computação pessoal (b década de 1970 e 1980) e da internet (década de 1990). (SCHWAB, K., 2016, p.16).

Según Schwab (op.cit), la cuarta revolución industrial comenzó a principio del siglo XXI y se fundamenta sobre la revolución digital. Volviendo a las reformas, la de primera generación está relacionada con la Nueva Administración Pública, que fue inducida en América Latina por los organismos internacionales como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional y el Banco Interamericano de Desarrollo para otorgar préstamos. Así también, la reforma de primera generación se basa en el conocimiento y práctica administrativa empresarial y fue plasmada en el Consenso de Washington en 1989, en el cual se realizaron propuestas de política neoliberal y políticas de ajuste estructural para América Latina. Además, la Nueva Administración Pública surge en pleno auge de la tercera revolución industrial, por lo que se relaciona con la modernización, innovación y diseño para la transformación de las organizaciones públicas, haciendo el uso de la tecnología en la administración pública surgen ideas de eficiencia y eficacia para la calidad de servicios públicos (CRUZ; ZAMUDIO, 2017).

También, la Nueva Administración Pública se define como un conjunto de análisis y de decisiones que permiten reconceptualizar las acciones de los gobiernos, de cómo estructurar, administrar el sector público y supervisar las oficinas gubernamentales con la participación de los funcionarios y académicos, esto con el objetivo de mejorar los resultados gubernamentales. De esta manera, las principales características de la Nueva Administración Pública son los recortes presupuestales, la desregulación, reformas tributarias, la privatización, contratos con terceros, disciplina fiscal, la racionalización de las jurisdicciones y de los límites en las estructuras administrativas, el ciudadano es visto como cliente, flexibilidad para administrar, rendición de cuentas por desempeño, descentralización, mayor uso de tecnologías de la información, planeación estratégica y objetivos (MARTINEZ, 2007).

Frente a estas reformas de primera generación como todo tubo efectos, esta vez el Estado se fue debilitando, por una parte, se hace cargo del costo financiero

como el pago de la deuda externa, por otra parte, debe asumir el costo político de la reducción y encarecimiento de los servicios públicos, por lo que el Banco Mundial mediante un informe en 1997 plantea el desafío del rediseño y reconstrucción del Estado.

Esa misma entidad después de su informe comienza a apoyar las reformas de segunda generación o también conocida como el Nuevo Servicio Público (NSP), basadas en la racionalidad funcional y organización del estado, de esta forma fortalecer el aparato estatal, volverlo más eficiente y transparente para la reinversión del gobierno, ya no se habla de menos estado, sino de un mejor estado (RAMÍREZ, 2009).

En medio del retorno del Estado, el Nuevo Servicio Público (NSP) se constituye como una alternativa, cuyo antecedente nació a fines de la década del setenta conocida como la Nueva Gestión Pública (NGP), y que se consolidó como solución a los problemas del sector público por varias décadas (VALENZUELA, 2015).

Se destacan algunas características de la reforma de segunda generación, o también llamado el Nuevo Servicio Público: la reforma de la legislación, la reestructuración de la administración pública, renovación del sistema judicial, actualización de capacidades regulatorias, la segunda fase de privatizaciones, y, la reestructuración entre las relaciones de gobiernos locales y nacional (RAMÍREZ, 2009). Resumidamente, como lo dice Pardo (2016), sobre el NSP, “[...] Las reformas incluidas en esas propuestas de los años ochenta y noventa incorporaron ideas provenientes de distintas tradiciones, el management, el neoinstitucionalismo económico y las teorías de la elección racional, así como el movimiento ideológico etiquetado como el neoliberalismo” (PARDO, 2016, p. 106).

El NSP se sustenta en la transparencia, rendición de cuentas, la colaboración y la confianza como articulador activo entre actores gubernamentales y no gubernamentales (MARIÑEZ, 2013; VALENZUELA, 2015). De esta forma en el NSP los ciudadanos y administradores comparten responsabilidad y trabajan juntos para implementar programas y aprenden recíprocamente de forma progresiva (DENHARDT, 2003).

Según Denhardt (2003), una serie de principios para la construcción del Nuevo Servicio Público se destacan: servir a los ciudadanos, no a los clientes; buscar el interés público; valorar la ciudadanía sobre el espíritu empresarial; pensar estratégicamente, actuar democráticamente; reconocer que la rendición de cuentas no es simple; servir en lugar de dirigir; valorar a las personas, no solo a la productividad. En consonancia con la discusión del NSP, ya en los años 1990, surge en el campo teórico de la administración pública, el término de “gobernanza”. Este discute y la forma de replantear

el papel de las instituciones y el gobierno, diferente al modelo jerárquico, por uno más cooperativo, en la cual se impulsa hacia la inclusión de la sociedad en el gobierno y la importancia de fortalecer los gobiernos en red, en contraposición de la hiperburocratización y aparente unilateralidad de las decisiones (NASER, 2021).

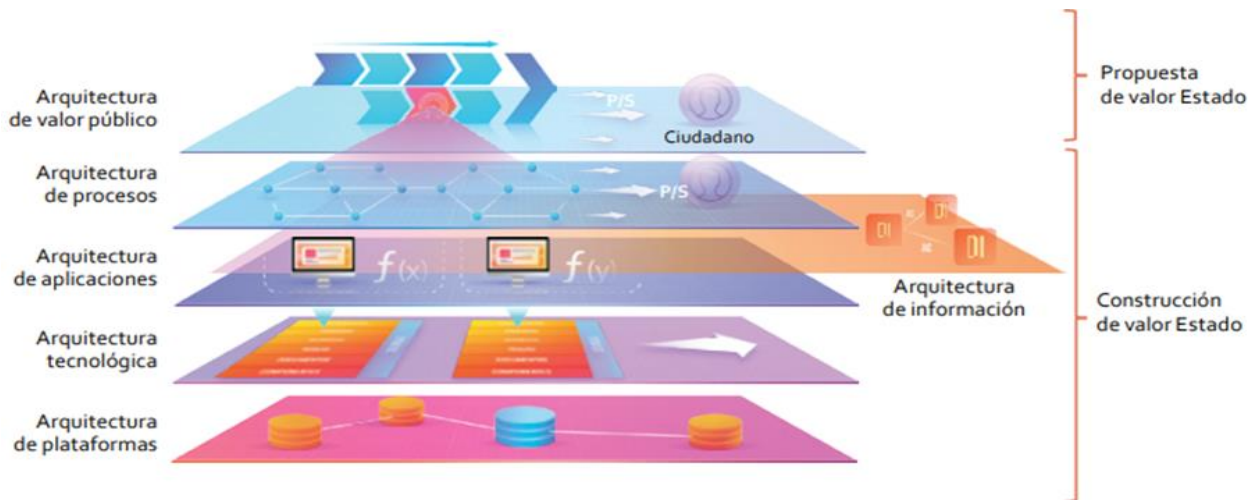
La ONU (2024) se refiere a la gobernanza como todos los procesos de gobierno, instituciones, procedimientos y prácticas mediante los que se deciden y regulan los asuntos que atañen al conjunto de la sociedad. Aunque no existe consenso internacional sobre la definición de “buena gobernanza”, esta podría abarcar las características siguientes: respeto pleno de los derechos humanos, Estado de Derecho, participación efectiva, asociaciones de múltiples interesados, pluralismo político, procesos e instituciones transparentes que rindan cuentas, un sector público eficiente y eficaz, legitimidad, acceso al conocimiento, información y educación, empoderamiento político de la población, equidad, sostenibilidad, y actitudes y valores que fomenten la responsabilidad, la solidaridad y la tolerancia. En resumen, la buena gobernanza está vinculada a los procesos y resultados políticos e institucionales necesarios para alcanzar los objetivos de desarrollo.

Se aclara que gobernanza no es lo mismo que gobernabilidad pues:

la gobernanza es una variable independiente de la gobernabilidad [...]. Por esto, resultaría difícil hacer el ejercicio de imaginar un Estado o situación de gobernabilidad positiva sin que previamente las condiciones de gobernanza no se hayan explicitado y resuelto de manera positiva también. [...] La gobernabilidad se referirá a las adaptaciones y procesos en el marco del Estado y de la administración pública para mejorar la relación (vertical) con la ciudadanía y el proceso de toma de decisiones. La gobernanza [...] apunta a la forma de mejorar la relación (horizontal) entre una pluralidad de actores públicos y privados, tendientes a mejorar la toma de decisiones, la gestión y el desarrollo de lo público y lo colectivo, con una marcada intención de integración y de interdependencia (JORQUERA BEAS, 2011, p. 5-6).

Partiendo de la gobernanza vamos abordar un concepto que se asocia bastante con nuestro estudio, la “gobernanza digital” (Figura 1), ella consiste en concretizar políticas con la participación de diferentes actores (sociedad civil, sector privado y el Estado), con la finalidad de crear valor público y optimizar recursos a través del uso de las tecnologías digitales, con el objetivo de brindar servicios a los ciudadanos y empresas (NASER, 2021).

Figura 1 – Modelo de Gobernanza digital con base en la arquitectura institucional



Fuente: Naser, 2021.

Naser (2021) apunta que cada institución reflexiona respecto a cuál es el papel en relación con la ciudadanía (arquitectura de valor público), y organizaciones, por lo que conlleva a tener una visión integrada. Asimismo, la mirada horizontal o de procesos da valor a la ciudadanía (arquitectura de procesos) habilita identificar el dominio de la información, aquello que es propio de cada institución (arquitectura de la información), con ello es posible definir las necesidades de funcionalidad de las aplicaciones (arquitectura de aplicaciones), y por medio de ellas identificar las arquitecturas tecnológicas y de plataformas necesarias para esas aplicaciones (alojamiento local o en la nube).

También, según Naser (2021) los modelos de institucionalización de la gobernanza digital propuestos por la OCDE, son a saber: a) Modelo de oficina de transformación digital: consiste en crear una institución nueva la cual tendrá como misión supervisar y coordinar el uso de la tecnología para la administración de los servicios, se contrata personal con conocimientos altamente técnicos, profesionales en tecnología. b) modelo de coordinación central: consiste en crear una unidad de coordinación con una misión clara y funciones precisas para directores de la información, en la cual puedan establecer políticas y controles de aprobación financiera para las grandes inversiones en TIC. c) modelo de coordinación descentralizada: esta brinda mayor flexibilidad a los ministerios en cuanto a la viabilidad de proyectos y experimentar diferentes enfoques de uso de las TIC.

Según Mariñez (2013), la utilización de la Internet por los gobiernos trajo reformulaciones de los sistemas tradicionales, para apoyar la relación entre el Gobierno-

Ciudadanos, posibilitando la entrega de información y servicios en línea a través de Internet y otros medios digitales, e incentivando la colaboración. Así, a medida que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) adquirían una mayor relevancia en las sociedades, es decir, a medida que internet y las diversas herramientas tecnológicas eran creadas y perfeccionadas, los gobiernos comenzaron a incorporar estas herramientas en la ejecución de las actividades administrativas con el propósito de proporcionar servicios orientados hacia la eficiencia y la eficacia. Estas premisas se refieren a enfoques gerencialistas aplicados a la gestión pública y se han convertido en criterios fundamentales para la administración pública (NICOLÁS et al., 2022). Para entender y conocer un poco más el desarrollo e implementación de gobiernos digitales en América Latina, el siguiente capítulo abordará brevemente la democracia digital.

3.2 LA DEMOCRACIA DIGITAL

El concepto de democracia digital surge a comienzo del siglo XXI donde se discutía en qué medida los avances del uso del Internet se relacionaban con la mejora de los valores democráticos. La democracia digital se define según la OCDE (2017) como un enfoque que utiliza las tecnologías digitales para fomentar la participación ciudadana, mejorar la gobernanza y promover la transparencia en los procesos democráticos, mediante el uso de plataformas digitales para facilitar el acceso a la información permitiendo la interacción entre ciudadanos y gobierno fomentando el debate público. A su vez, el concepto también es definido como la relación compleja existente entre las tecnologías digitales y la praxis democrática (SILVA et al., 2016). Esta expresión recibió diferentes apelativos de “democracia electrónica”, “ciber democracia”, “democracia virtual” y “tele democracia” (GOMES, 2007).

Para comprender mejor este concepto, cabe destacar los términos que lo conforman “democracia electrónica”, lo electrónico se refiere a la tecnología e interactividad de redes. Además, la democracia digital consiste en el uso de las tecnologías de la información para concretizar los avances de la democracia, ella se asocia a un abordaje normativo en el campo de la política. En ese sentido, la democracia digital trasciende lo práctico, se trata de diseño, al solucionar problemas reales; existiendo desafíos sociales, institucionales, técnicos y epistemológicos (SILVA et al., 2016).

La literatura ha establecido dos tipos de énfasis sobre la práctica y el desarrollo teórico de la democracia digital. En el primero se encuentra el llamado énfasis

social que consiste en que la ciudadanía se apropia de las herramientas digitales, lo que fortalece la organización y las demandas sociales, la ciudadanía se construye sin vinculación con las instituciones del sistema democrático. La segunda es la vertiente institucional, que consiste en el impacto de la Internet frente al sistema político y ciudadano. Asimismo, las iniciativas van desde el Estado a los ciudadanos, mediante conformación de instituciones democráticas como los parlamentos online, ciudades y gobiernos digitales, e iniciativas de ciudadanos-estado, ello corresponde a las sugerencias de los ciudadanos y discusión en los fórums electrónicos (GOMES, 2007; SILVA et al., 2016).

Con base en estas vertientes se puede decir que este trabajo de conclusión de curso se encaja en la segunda vertiente, la institucional, pues el objeto es investigar sobre el gobierno digital en Colombia, haciendo énfasis en los servicios públicos digitales, las plataformas digitales para verificarse en qué medida las TICs han sido incorporadas en la administración pública para la realización de sus funciones. Wilson Gomes se refiere a la democracia digital como:

[...] qualquer forma de emprego de dispositivos (computadores, celulares, smart phones, palmtops, ipads...), aplicativos (programas) e ferramentas (fórums, sites, redes sociais, medias sociais...) de tecnologias digitais de comunicação para suplementar, reforçar ou corrigir aspectos das práticas políticas e sociais do Estado e dos cidadãos em benefício do teor democrático da comunidade política (Gomes, 2011, p.27-28).

Para Gomes (2007) cuando se discute el gobierno digital se indaga en qué medida las perspectivas de la democracia digital son incorporadas. Estas perspectivas se refieren a las teorías y modelos de democracia concurrentes, como la democracia representativa, la democracia directa y la democracia deliberativa, pues estas influyen en los conceptos y prácticas de la democracia digital.

3.3 LAS TIC EN AMÉRICA LATINA: PANORAMA REGIONAL

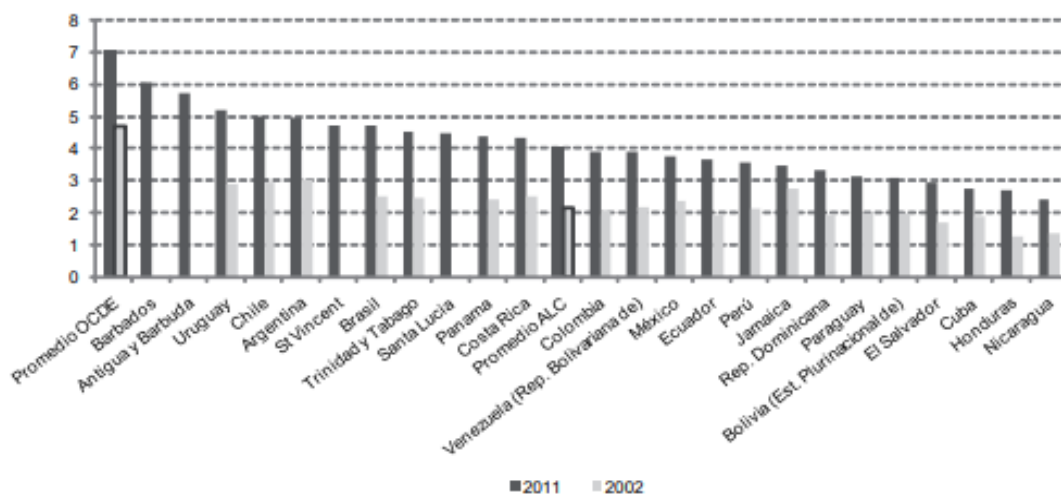
Las tecnologías de información y de comunicación (TIC) han alcanzado un impresionante desarrollo desde sus inicios, hasta el día de hoy, poco más de dos décadas impulsando innovaciones que afectan todos los sectores de la economía y la sociedad. Según Rovira & Stumpo (2013), se puede afirmar que la utilización de estas tecnologías representa hoy una oportunidad para generar beneficios que pueden aportar de manera significativa no sólo al crecimiento económico, sino también a los procesos de inclusión social a través de mejores servicios en educación, salud y gestión gubernamental.

Las potencialidades de las TIC, en particular de las nuevas tecnologías como la computación en nube, generan efectos que sobrepasan lo económico y lo empresarial, y tienen un amplio espacio para mejorar sustantivamente otros aspectos del desarrollo. El alcance de estas tecnologías en las áreas geográficas o sectores más desfavorecidos, así como sus diferentes aplicaciones, permite que, conjugado con la capacitación de quienes tienen acceso a ellas, se pueda sacar el máximo beneficio de las mismas, avanzando en la incorporación de estas personas a la economía de la información. Las evidencias de estas potencialidades quedan muy claras cuando se consideran nuevas aplicaciones, como por ejemplo a nivel de salud y educación.

En los países desarrollados las TIC han tenido un rol importante en facilitar una dinámica de profundas transformaciones económicas que se han expresado en un aumento en la productividad, una transición desde economías industriales-manufactureras hacia otras basadas en servicios con un rol cada vez más relevante del conocimiento y una desverticalización de los procesos de negocios, permitiendo la desagregación de las cadenas de valor y su deslocalización internacional.

Los procesos de acceso e infraestructura de las TIC han progresado también en los países de América Latina en los últimos años. Como lo afirma Rovira & Stumpo (2013, p.17-18) “Ello se refleja en el Índice de Desarrollo de las TIC, elaborado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones de Naciones Unidas (ITU), que muestra como en todos los países latinoamericanos se ha verificado una mejora sustancial en infraestructura, acceso y uso de estas tecnologías”.

Gráfico 1 – América Latina y el Caribe (24 países) y OCDE: Índice de Desarrollo de las TIC, 2002-2011



Fuente: Rovira y Stumpo (2013).

Entre 2002 y 2011 la brecha de los países de América Latina y el Caribe con respecto de los países de la OCDE se ha reducido en cuanto a acceso e infraestructura, pero ha aumentado la brecha en cuanto a uso de las TIC, dejando ver que el enfoque de los países de la región ha sido en esos aspectos, también se ve una heterogeneidad en la región pues los países del Cono Sur y el Caribe están en una mejor posición respecto de los países de América Central que muestran atraso, como lo muestra la siguiente gráfica, Rovira & Stumpo (2013).

3.4 GOBIERNO DIGITAL Y SU CONSOLIDACION EN AMÉRICA LATINA

No hay un consenso respecto a la definición de gobierno digital (GD), pues es posible encontrar las más diversas definiciones en la literatura mundial, esto debido a que con el pasar de los años el GD ha ido evolucionando y con ello las definiciones. Según Coelho (2001, p.112) también puede recibir otras denominaciones por ejemplo “gobierno digital” o “gobierno virtual”. El gobierno digital (GD) se refiere al uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para alcanzar un mejor gobierno, específicamente consiste en utilizar las tecnologías como medio para alcanzar un mejor desempeño en la eficiencia, efectividad, transparencia y prestación de cuentas de los gobiernos (NASER, CONCHA, 2011). Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, 2014) el gobierno digital se refiere a la utilización de tecnologías digitales, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos, con el propósito de generar valor público. Este concepto se fundamenta en la existencia de un ecosistema de gobierno compuesto por diversos actores, tales como entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos e individuos. Estos actores colaboran para respaldar la producción y acceso a datos, servicios y contenidos a través de interacciones intergubernamentales por medio de las tecnologías digitales.

Otras definiciones usadas por la literatura y organizaciones internacionales son las siguientes presentadas en el cuadro (1)

Cuadro 1 – Definiciones de gobierno electrónico

Definiciones	Fuente
Gobierno electrónico: uso de Internet y la web para ofrecer información y servicios gubernamentales a los ciudadanos.	United Nations (2002, p.1)
El concepto de gobierno electrónico está relacionado el uso de las TIC en la Administración Pública combinado con cambios organizacionales y nuevas prácticas para mejorar los servicios procesos públicos y democráticos y fortalecer el apoyo a las políticas públicas.	European Communities (2003, p. 4)
El término “gobierno electrónico” aborda el uso de nuevas tecnologías de la información y la comunicación a través de gobiernos, aplicados a todas sus funciones.	OCDE (2001, p. 1)
Gobierno Electrónico como optimización continua la prestación de servicios gubernamentales, participación ciudadana y gobernanza a través transformación de las relaciones internas y externas a través de las tecnologías, internet y los nuevos medios de comunicación.	Gartner Group (2000)

Fuente: elaborado pelo autor con base en Santana (2019).

A partir de estas diversas definiciones, se puede observar de forma general, que la función característica del gobierno electrónico se concentra en la prestación de información y servicios digitales por parte de la administración pública a través del uso de la tecnología, como se mostró diversos autores y organizaciones concuerdan sobre esa definición.

Para fines de este trabajo, se entiende por gobierno electrónico la prestación de informaciones y la disponibilidad de servicios gubernamentales a través de internet, focalizando en las relaciones G2C (gobiernos para ciudadanos), esto quiere decir según Fernandes (2000), que el gobierno electrónico envuelve tres tipos de transacciones:

G2G quando se trata de uma relação intra ou intergovernos; G2B caracterizado por transações entre governos e fornecedores e G2C envolvendo relações entre governo e cidadãos. Estas transações ocorrem não apenas por meio da Internet, mas também por meio da telefonia móvel, televisão digital, call centers e outros tipos de aplicações ligadas aos computadores pessoais (Fernandes, 2000, p. 2).

Según Medeiros y Guimarães (2005) el concepto de gobierno electrónico surge a partir de aspectos que provienen de la evolución de las TIC, especialmente, el continuo aumento del uso de la red global de las computadoras, estas máquinas vienen encargándose de constituir nuevas formas de relación entre la administración pública con la sociedad y viceversa, como el uso del correo electrónico, los portales electrónicos, o

incluso redes sociales. Esos usos influyen para que los servicios públicos se presten cada vez más de forma remota, cambiando el enfoque de la gestión pública, teniendo en cuenta que los ciudadanos, las empresas y otras organizaciones piden tener acceso al gobierno de manera cada vez más rápida y sencilla a partir de esto, la expectativa de que los programas gubernamentales se centren en sus necesidades.

A su vez, el Internet es una especie de “vehículo de acercamiento del Estado al ciudadano” siendo el principal instrumento para tornar el gobierno cada vez más “electrónico”, la idea es “hacer menos visible el aparato administrativo en persona”, pero paralelamente hacer que la presencia del Estado sea “más cercana al ciudadano y más eficiente en consecución de sus objetivos, con el uso de técnicas y sistemas informáticos y de comunicaciones” (Medeiros y Guimarães, 2005, p. 67). También, los autores recalcan que, si el nivel de la educación de la población es bajo, existe el riesgo de que las posibles ventajas del gobierno electrónico se limiten a una pequeña porción de la población, razón por la cual es muy importante que las acciones de inclusión digital, que apuntan a brindar acceso a Internet, se hagan sin distinción, a todos los ciudadanos.

Según Criado y Gil-García (2013), a partir de una revisión documental de publicaciones oficiales, portales web y otros documentos relacionados con el gobierno electrónico, hicieron una lista de conceptos para ser considerados al momento de analizar las agendas de políticas públicas de gobierno digital, para eso identificaron las áreas de interés que los gobiernos de América Latina han colocado como prioridad en sus políticas públicas de gobierno electrónico durante los últimos años:

a) las agendas nacionales de e-gobierno: Los gobiernos latinoamericanos han adoptado agendas nacionales para la promoción del gobierno electrónico, la mayoría de las estrategias nacionales de gobierno electrónico están concentradas en mejorar las Interacciones en Internet entre administración pública, ciudadanos y empresas (utilizando sitios web para proporcionar servicios electrónicos, plataformas públicas de compra electrónica, etc.). Por otro lado, parece existir una ausencia de estabilidad en las estrategias nacionales de e-gobierno, ya que los países de la región no han adoptado agendas de política pública basadas en el largo plazo (CRIADO, GIL GARCÍA, 2013, p. 16-17).

b) los portales web especializados en la provisión de información y la prestación de servicios electrónicos: esta es una dimensión clave para la inserción del e-gobierno en la región, con la creación de portales web especializados en la información y los servicios públicos electrónicos. Sin embargo, estos portales públicos no pretenden ofrecer informaciones del país, del ejecutivo o otros poderes del Estado, lo que busca es

tener una mayor interacción electrónica con los ciudadanos y empresas colocando en línea orientaciones sobre procesos administrativos, la documentación necesaria para estos, e incluso en algunos casos se brinda la posibilidad de realizar todo el trámite vía digital. (Criado e Gil García, 2013).

c) las estrategias de interoperabilidad puestas en marcha: estas estrategias hacen parte de una de las áreas más recientes para el desarrollo del e-gobierno, estas están relacionadas con el término interoperabilidad. Este término se puede definir como la capacidad de dos o más sistemas (agencias, administraciones públicas, niveles de gobierno, etc.), para interactuar e intercambiar datos de acuerdo con un método común y así obtener los resultados esperados (CRIADO ET AL., 2011a). En este campo específico los países latinoamericanos han conseguido resultados orientando a facilitar la cooperación e intercambio de datos entre administraciones públicas por medio de las TIC (CRIADO, 2009b). Paralelamente, se podría decir que esta dimensión, probablemente, es una de las principales barreras para el completo desarrollo del e-gobierno dentro de la región. De forma general los Estados Latinoamericanos han desarrollado medidas para promover la interoperabilidad de e-gobierno al menos en cierta medida (CRIADO, GIL-GARCÍA, 2013).

d) redes sociales en la administración pública: se puede decir que Latinoamérica es una de las regiones líderes en la utilización de las redes sociales. Así lo demuestran diferentes estudios donde se muestra que las sociedades de esta región son usuarias intensivas de Facebook, Twitter, YouTube, también de otras redes y tecnologías sociales. Los gobiernos de México (en torno a 575 000 seguidores en Twitter y 61000 likes en Facebook), Chile (más de 400 000 seguidores en Twitter y 20000 likes en Facebook) o Colombia (más de 60 000 seguidores en Twitter y 12 000 likes en Facebook) (enero de 2013) estaban liderando este proceso de difusión de las redes sociales. A primera vista, Twitter es la más diseminada de todas y, en todo caso, la que está creciendo de una manera más rápida, mientras que Facebook se sitúa por detrás no sólo en términos de usuarios, sino también en cuanto a la intensidad de uso por parte de las autoridades gubernamentales. En consecuencia, varios gobiernos y administraciones públicas de la región teniendo en cuenta estos antecedentes, están desarrollando estas herramientas para afrontar las expectativas de la sociedad, aunque no está clara la existencia de estrategias de implementación, a principio la red social Twitter es la más usada por los gobiernos seguida de Facebook, Criado e Gil-García (2013).

e) el gobierno abierto (open government): implica un paso adelante en la manera en que la apertura y la rendición de cuentas opera en el sector público utilizando

medios digitales, pues si bien es cierto en su mayoría las iniciativas de open government se encuentran en fase embrionaria, se desprenden de estas iniciativas ideas que prometen innovación en las administraciones públicas del futuro. “En concreto, el gobierno abierto se refiere a la idea de gobiernos y administraciones públicas más transparentes, efectivas y responsables, que además consideren la participación y la colaboración como elementos esenciales” (CRIADO, GIL-GARCÍA, 2013, p. 19-21).

A partir de estas áreas de interés definidas anteriormente se percibe que para las políticas de e-gobierno durante los últimos años fueron priorizadas, a partir de la adopción de agendas nacionales, de cuestiones como la creación de portales web dirigidos a la prestación de información y servicios públicos digitales, no solo buscando ofrecer información y servicios y si expandir la capacidad de las administraciones públicas de comunicarse e interactuar con los ciudadanos o empresas. La mayoría de los países de la región tomaron iniciativas para promover la interoperabilidad y el uso de redes sociales para promover el gobierno digital, tanto así que fue una de las regiones líderes en el uso de redes sociales en el mundo. Además del crecimiento de las TIC y otros factores como gobierno abierto y transparencia administrativa ejercieron un papel fundamental en la consolidación del gobierno digital en América Latina.

3.4 SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES

Como se presentó anteriormente, los avances en la implementación de un gobierno digital y abierto ofrecen la oportunidad a los países de incorporar en sus administraciones la provisión de servicios públicos digitales. A continuación, se presentan diferentes definiciones de lo que se entiende por servicios públicos digitales. Cabe especificar que los servicios públicos digitales hacen referencia al empleo de las herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), particularmente la Internet, con la finalidad de proporcionar un servicio público digital (ARAUJO *et al.*, 2018). Asimismo, la prestación de servicios a través de aplicaciones está experimentando una adopción cada vez más amplia por parte de las administraciones públicas. De este modo, se contempla no solo la provisión de servicios mediante plataformas digitales, sino también a través de dispositivos móviles, así como lo dice seguidamente Cunha y Miranda (2013):

A prestação de serviços eletrônicos através da Internet é usualmente entendida, em muitos textos, como "e-gov". Mas, neste trabalho, cremos que o termo "e-serviços públicos" melhor a caracteriza, é menos amplo e mais preciso e nele podem ser incluídos: a prestação de serviços através de portais governamentais; o uso de Internet, mas também de outros meios eletrônicos tais como o telefone celular, o telefone fixo, o fax e, no futuro, a televisão digital; a integração na prestação de serviços; centrais de atendimento (local físico, chamado também de agência de atendimento ao cidadão ou lojas de atendimento); e Call Center (centrais de atendimento telefônico) (CUNHA; MIRANDA, 2013).

La llegada de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como Internet y los teléfonos inteligentes han transformado varios aspectos de la vida en sociedad. Este proceso de transformación por su puesto no fue diferente con la Administración Pública, el uso de las TIC ha hecho más rápido y accesible la prestación de servicios públicos a la población, brindando acceso a través de medios digitales. Con la llegada inesperada y el avance rápido de la pandemia de COVID-19 en 2020, los países de la región de América Latina se vieron exigidos a expandir su oferta de servicios públicos mediante plataformas digitales y dispositivos móviles. Este fenómeno, en gran medida, respondió a la imperativa necesidad de proporcionar servicios digitales como respuesta a las medidas de distanciamiento social implementadas no solo en Colombia, si no en gran parte del mundo, sin embargo, persistió y persiste un problema con esta modalidad de prestación de servicios digitales, pues el acceso a la tecnología exige el uso de herramientas y conocimientos que no están al alcance de todos los ciudadanos en el contexto de desigualdades sociales que vivimos en nuestros países se dificulta el acceso a este tipo de servicios públicos digitales, a pesar de la mayor difusión de las TIC en la sociedad, al considerar los más diversos estratos sociales, la llamada exclusión digital corre el riesgo de reproducir los mismos modelos de exclusión social basados en el poder adquisitivo, nivel de educación, grupo de edad y factores geográficos, (SILVA, CONFESSOR, 2021).

3.5 EL GOBIERNO DIGITAL EN COLOMBIA

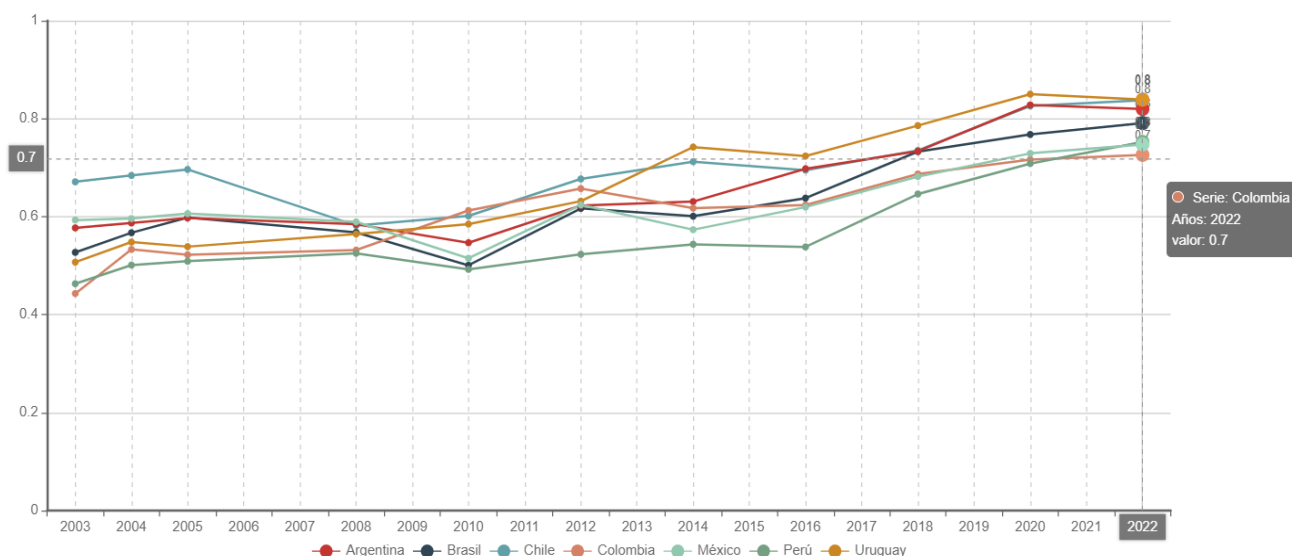
Colombia ha avanzado en la implementación de políticas públicas dirigidas al desarrollo del gobierno digital. A seguir se presentan las normas sobre el gobierno digital colombiano hasta los días de hoy, con destaque para los principales hitos en la evolución regulatoria de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el país, a saber:

Las comunicaciones en Colombia como servicio público, evidencia dos grandes hechos históricos TABARQUINO (2018), i) las comunicaciones como monopolio público, manejadas por el Estado desde la infraestructura hasta la el establecimiento de tarifas y ii) 1991-2018 la liberalización de las comunicaciones se estructura todo el andamiaje regulatorio para la entrada de operadores privados en la prestación del servicio público. Este último hecho histórico se divide en dos, a) la regulación del sector de las comunicaciones entre los años 1991-2009, mediante la ley 142 de 1994, Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, que conduce a la creación de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT); y b) la creación de la ley 1341 de 2009, Ley TIC o Ley de Convergencia, que transforma la CRT en Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), transforma el Ministerio de Telecomunicaciones en Ministerio de las TIC, crea la Agencia Nacional del Espectro(ANE) e inserta en la lógica regulatoria la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en lo relacionado con la competencia, precios e información. La finalidad de la ley 1341 de 2009, Ley TIC o Ley de Convergencia, es regular y organizar el servicio público de las tecnologías de la información y las comunicaciones en Colombia, en razón a que el sector de las comunicaciones exige cambios institucionales de orden internacional como TABARQUINO (2018), menciona en su texto, un Estado dinámico e inclusivo para la prestación del servicio público de internet y digitalización; también un marco normativo que incentive la competencia y la inversión extranjera; en busca de eficiencia y productividad de las TIC en la inclusión social y la competitividad de la economía; y el establecimiento de un método para la fijación de las tarifas que no se base en el avalúo catastral, ni la estratificación socioeconómica de las viviendas, ni la articulación al índice de precios al consumidor, sino por el contario en la masificación del servicio de acceso a internet, por medio de la implementación del modelo de un ecosistema digital que consiste en la reunión en red de varias herramientas tecnológicas que permitan el acceso a información. La ley 2108 de 2021 una de las regulaciones más recientes convirtió el acceso a Internet en "un servicio público esencial de telecomunicaciones", prestando especial atención a las necesidades de los grupos sociales y étnicos vulnerables y a las necesidades de quienes viven en zonas rurales y remotas, así de este modo Colombia continua a la vanguardia en busca de un mejor gobierno digital así lo señala el Según los datos de la Organisation for Economic Cooperation and Development-OECD (2020), revelan que Colombia ascendió en el índice de desarrollo de gobierno electrónico de 0.53 en 2008 a 0.69 en 2018, por encima del promedio de América Latina y el Caribe (ALC) (0.65), pero por debajo del de la OCDE (0.82).

Para contextualizar como Colombia está ubicada en los rankings y encuestas acerca de estudio de Índice de gobierno electrónico, hechos en los países de América Latina y el Caribe. Tenemos por ejemplo el estudio hecho por el Observatorio de Desarrollo Digital de las Naciones Unidas y la CEPAL 2022, donde se muestra el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI), el cual presenta el estado de desarrollo del gobierno electrónico en un país. Es una medida compuesta de tres dimensiones importantes en la administración pública electrónica: alcance y calidad de los servicios prestados en línea, estado de desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones y capital humano, CEPAL, (2022).

Para su construcción, cada dos años el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas, realiza un estudio (UN-DESA) exhaustivo de la presencia en línea de los 193 estados miembros. Se evalúan los sitios web nacionales y el modo en que se aplican las políticas y estrategias de administración electrónica, en general y en sectores específicos, para la prestación de servicios esenciales. La evaluación califica el rendimiento del gobierno electrónico de los países en relación con los demás. En el caso de Colombia según la CEPAL, (2022) con respecto a los demás países de la región latinoamericana en 2022 con un índice de medición de 0 a 1 puntos, siendo 0 peor índice y 1 máximo índice de desarrollo, Colombia se ubica en el sexto lugar con 0,7 puntos con respecto al primer lugar que lo ocupa Uruguay y Chile con 0,8 puntos en índice de desarrollo del gobierno electrónico en el año 2022 como se evidencia en el gráfico 2.

Gráfico 2 – Índice de gobierno electrónico, países América Latina y el Caribe, 2003 a 2022



Fuente: elaborado autor con datos del Observatorio de Desarrollo Digital, Naciones Unidas, 2022.

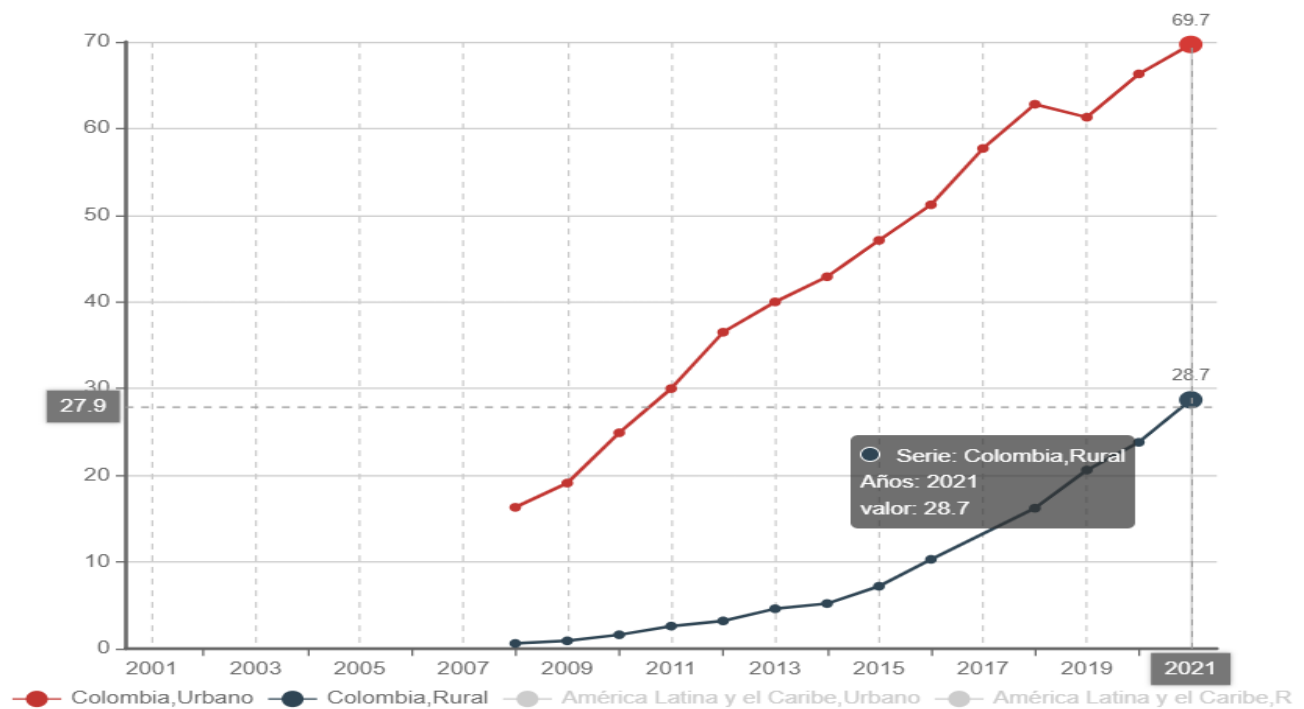
En el último informe hecho por Naciones Unidas en 2024 sobre gobierno electrónico se muestra una lista de ciudades en total 42 ciudades en el grupo de Índice de Servicios Locales en Línea (LOSI) muy alto, de las cuales 22 están en Europa, 11 en Asia, 7 en las Américas y 2 en Oceanía sin presencia de África en el ranking, este patrón subraya una disparidad persistente en la madurez de los servicios en línea entre regiones, siendo los europeos con ciudades líderes en la adopción de infraestructura avanzada de servicios en línea. Mientras que las ciudades de Asia y las Américas también demuestran un buen desempeño en el ranking LOSI, (UN-DESA 2024).

Para alcanzar estos logros Colombia a lo largo de la historia ha planteado estrategias y planes, tales como, El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022, es un plan que cada cierto periodo de tiempo se elabora por la presidencia de la república en conjunto con los diferentes ministerios y sectores económicos del país, donde el estado busca por medio de este plan nacional el desarrollo y la transformación digital del país (CEPAL,2018). Dentro de este plan nacional, está el plan de desarrollo y transformación TIC, estrategia digital nacional de Colombia, el que tiene como bases cuatro pilares: primero el entorno de las TIC, segundo la inclusión social digital, tercero el empoderamiento de los ciudadanos y hogares en un entorno digital y por último se requieren las transformaciones digitales sectoriales según (OCDE, 2019). En 2019, el Gobierno aprobó una ley para modernizar el sector de las TIC (Ley 1978 de 2019) la presente Ley tiene por objeto alinear los incentivos de los agentes y autoridades del sector de las TIC, aumentar su certidumbre jurídica, simplificar y modernizar el marco institucional del sector, focalizar las inversiones para el cierre efectivo de la brecha digital y potenciar la vinculación del sector privado en el desarrollo de los proyectos asociados, de igual forma, implantó la política nacional 5G para facilitar su adopción en todo el país. Otras políticas pertinentes en este ámbito son la Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial y la Política Nacional de Explotación de Datos. Todas estas políticas estuvieron dirigidas al desarrollo del gobierno digital. Colombia también está elaborando una política nacional sobre confianza y seguridad digital, así como una política nacional para promover la innovación en las prácticas educativas. (EOCD,2020).

El plan nacional de desarrollo para la transformación digital de Colombia (2018-2022), básicamente busca una mayor conectividad a Internet en los hogares de bajos ingresos lo cual garantizará que todos tengan un papel activo en la economía digital. Según estadísticas del (DANE, 2020), las zonas rurales tenían una tasa de inserción de conexión a Internet de solo el 24%, en comparación con las zonas urbanas que tenían más del 66%,

y un promedio nacional del 56%. Pero ya en el año 2022 Se pudo evidenciar que hay más hogares conectados como se ve en el gráfico 3, Para seguir mejorando la interacción y los avances positivos entre las entidades públicas y la ciudadanía, MinTIC ha implementado varias acciones y programas para fomentar la transformación digital en Colombia, en el siguiente grafico se muestra como por zona geográfica, ósea zona rural y zona urbana, sigue persistiendo una brecha, con un crecimiento de 2% en zona urbana y 4% en zona rural en el periodo 2020-2022, el acceso al internet sigue interponiendo una barrera gigante al gobierno digital, pues casi con 70 porciento de hogares de la zona urbana con acceso a internet y tan solo un 28 porciento de hogares rurales con acceso a internet imposibilitan y agrandan la brecha del acceso de los servicios digitales en estos hogares, excluyendo así la mayoría de familias de la zona urbana en cuanto al uso de los servicios públicos digitales.

Gráfico 3 – Hogares con acceso a Internet por zona geográfica en Colombia,2008-2022



Fuente: elaborado por el autor mediante los datos de CEPALSTAT, Bases de Datos y Publicaciones Estadísticas, 2022. Disponible en: <https://statistics.cepal.org/portal/cepalstat/dashboard.html?theme=4&lang=es>

Por otra parte, y solo para dar a conocer y señalar, hay roles para la implementación de la Política de Gobierno Digital, definiéndose un esquema institucional que vincula desde la alta dirección hasta las áreas específicas de la entidad, en el desarrollo de la política y el logro de sus propósitos. La responsabilidad de liderar la política de Gobierno Digital es del MINTIC, el rol de representantes legales ósea el responsable

Institucional de la Política de Gobierno Digital tenemos los ministros, alcaldes gobernadores entre otros, como orientador de la implementación el rol es de los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño, responsables de orientar la implementación de la Política. Y el rol de la implementación de la política está a cargo del director, jefe de oficina o coordinador de tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones, o quien haga sus veces en la entidad.

4 METODOLOGÍA

Según Gil (2002, p.17) La investigación puede definirse como el procedimiento racional y sistemático que tiene como objetivo dar respuestas a los problemas que se plantean. Es requerida una investigación cuando no hay suficiente información disponible para responder al problema, o cuando la información disponible se encuentra en tal desorden que no puede relacionarse adecuadamente con el problema. Resalta que “[...] la investigación se desarrolla mediante el uso del conocimiento disponible y el uso cuidadoso de métodos, técnicas y otros procedimientos científicos.”

Dado que el problema que se decidió explorar en este trabajo de conclusión de curso no está siendo específicamente abordado por la academia y posee pocos registros y carece de una debida clasificación por parte de los órganos públicos, se optó por utilizar con base en los objetivos el método de investigación exploratoria y descriptiva.

De acuerdo con Gil (2002), la investigación exploratoria tiene como fin principal promover un mayor conocimiento del problema en estudio, con la intención de hacerlo más claro, explicar sus características, utilizando enfoques más flexibles, tales como revisiones de literatura, entrevistas exploratorias, estudios de casos preliminares o recopilaciones de datos preliminares. El énfasis está en descubrir nuevas ideas, formulación de hipótesis iniciales y obtención de una visión general del tema. “[...] en la mayoría de los casos, estas investigaciones implican: (a) levantamiento bibliográfico; (b) entrevistas con personas que tuvieron experiencia práctica con el problema investigado; y (c) análisis de Ejemplos que “estimulan la comprensión”. (SELLTIZ et al., 1967 apud GIL, 2002, p. 41,).

La investigación descriptiva adopta “como objetivo principal la descripción de las características de una determinada población o fenómeno o, alternativamente, el establecimiento de relaciones entre variables” (GIL, 1991, p. 46). Unas de las características de este estudio es el uso de técnicas estandarizadas de recopilación de datos tales como cuestionarios y la observación sistemática, dentro de las investigaciones descriptivas se tiene según GIL, (2022) aquellas que se proponen a estudiar el nivel de atendimento de los órganos públicos de una comunidad, índice de criminalidad que ahí se registra, etc. Las investigaciones descriptivas y exploratorias en conjunto son las que habitualmente utilizan los investigadores sociales preocupados con la actuación práctica.

Teniendo en cuenta lo anterior el presente trabajo se basa en la construcción de dimensiones y variables para llegar al objetivo principal, por lo que esta

investigación utiliza el enfoque cualitativo, esta se caracteriza por la profundidad en los datos, la riqueza interpretativa, aportando un punto de vista general de los fenómenos y mayor flexibilidad en la recolección y análisis de datos. “[...] El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente, tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos)”. (SAMPIERI et al., 2014). Así mismo los datos cualitativos son como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones (Sherman y Webb, 1988, Apud SAMPIERI et al., 2014, p. 9). Aclarando que la aproximación cualitativa evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimulación de la realidad (Corbetta, 2003). También utilizaremos el enfoque cuantitativo que nos permitirá mensurar las posibles variables. Según (SAMPIERI et al., 2014) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Con la utilización de estos dos enfoques en nuestra investigación apoyándose uno al otro y contribuyendo al enriquecimiento de este estudio. Y de acuerdo con Flick (2009, p. 39) “[...] los aspectos estructurales se analizan con métodos cuantitativos, y los aspectos procesales analizados mediante enfoques cualitativos”. La combinación de enfoques de investigación cualitativos y cuantitativos da como resultado una metodología mixta que es la que se utilizará.

Como delineamiento de nuestra investigación utilizaremos la modalidad del estudio de caso, cuyo objetivo es la descripción o reconstrucción precisa de un caso, pudiendo usarse personas, instituciones, organizaciones como análisis de éste. El problema principal es identificar un caso relevante para la pregunta de investigación y qué abordajes metodológicos son requeridos, por medio de diferentes técnicas de investigación, las más utilizadas son la observación participante y las entrevistas en profundidad (GOLDENBERG, 2004; FLICK, 2013).

Así mismo Simons (2011) expresa que el estudio de caso es una investigación exhaustiva respecto a un tema determinado, que es compleja en un determinado proyecto, política, institución, programa o sistema en un contexto “real”, cuya base es la investigación, porque integra diferentes métodos, guiada por pruebas. Apunta Simons (2011, p. 52), que “La entrevista, la observación y el análisis de documentos son tres métodos cualitativos que se suelen emplear en la investigación con estudio de caso

para facilitar el análisis exhaustivo y la comprensión” (...). pero en contrapartida también, en el estudio de un caso, se recurre generalmente a la utilización de técnicas cuantitativas, sea la estadística descriptiva, el análisis de contenido y otros.

Con base en el diseño técnico para la obtención y análisis de datos Inicialmente se realizará mediante una revisión bibliográfica y documental que abarca libros, revistas electrónicas, tesis, disertaciones y artículos relacionados con el tema "gobierno digital" en el contexto de la administración pública y las políticas públicas, así como plataformas y herramientas digitales utilizadas en la administración pública. EL propósito de esta revisión fue desarrollar instrumentos que permitieran comprender lo que ya se sabe sobre el tema, desarrollar conceptos claves, así como obtener una visión general del contexto del gobierno digital, adentrándonos en lo que envuelve índice de desarrollo del gobierno electrónico y más específicamente sobre plataformas digitales y su implementación en el ámbito de Administración Pública en Colombia.

De esta forma el procedimiento metodológico de esta investigación tiene tres momentos principales, iniciaremos, con una revisión bibliográfica y de literatura en relación al análisis de la implementación de los servicios públicos digitales en Colombia por lo que fue necesario consultar libros y artículos científicos, a partir de ella se realizaron estudios exploratorios, descriptivos y la técnica de análisis de contenido estudios antes definidos, cuya finalidad es colocar al investigador en contacto directo con todo lo que fue escrito, dicho o filmado sobre un determinado asunto, incluso transcritas y grabadas (LÁKATOS et al., 2003; GIL, 2002).

En segundo momento, se hizo una investigación de tipo empírica. Para lo cual no solo se hizo revisión bibliografía si no que se profundizo mediante una revisión documental, en la cual fueron colectadas e investigadas las agendas digitales y documentos referidos a planes de gobierno digital del estado colombiano. Las fuentes son documentos en sentido amplio, no solamente impresos, también periódicos, fotos, grabaciones, relatorías, documentos legales; estas son materia prima que aún no tuvieron ningún tratamiento analítico (SEVERINO, 2007).

Para ello, las fuentes documentales que fueron utilizadas en el presente estudio son:

- 1) Documentos Legales del Sistema de información jurídica colombiano.
- 2) Documentos de la Plataforma Digital única del Estado Colombiano-

Gov.co

En seguida de haber colectado todo el ordenamiento jurídico

correspondiente a la materia de estudio, fue posible identificar en el marco normativo etapas en la historia para llegar al Gobierno Digital. La primera fase de normativas y documentos institucionales corresponde al gobierno electrónico en Colombia (1995-2008), se observa en el cuadro (2) lo aprobado o modificado en ese periodo de tiempo, considerando las leyes o decretos establecidos.

cuadro 2 – Primera etapa de normativas y documentos institucionales sobre gobierno electrónico en Colombia (1995-2008)

AÑO DE APROVACIÓN O MODIFICACIÓN	LEY O DECRETO	RESUMEN
1995	Decreto Ley 2150 de 1995 Conpes 2790 de 1995	-Suprimen y reforman regulaciones, -Procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. -Gestión Pública orientada a resultados.
1999	Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
2000	Ley 594 de 2000 Directiva 02 de 2000 Conpes 3072 de 2000	- Ley General de Archivos. - Plan de Acción de la estrategia de Gobierno en Línea. - Agenda de Conectividad.
2002	Ley 790 de 2002 Ley 734 de 2002	- Directiva Presidencial No. 10 de 2002 - Programa de renovación de la Administración Pública: hacía un Estado Comunitario - Programa de Reforma de la Administración Pública. - Código Único Disciplinario.
2003	Conpes 3248 de 2003 Acto legislativo 01 de 2003 Decreto 3107 de 2003	- Renovación de la Administración Pública. - Uso de medios electrónicos e informáticos para el ejercicio del derecho al sufragio - Supresión del Programa Presidencial e integración de la Agenda de Conectividad al MinTIC
2004	Ley 892 de 2004 Conpes 3292 de 2004	- Mecanismo electrónico de votación e inscripción. - Proyecto de racionalización y automatización de trámites.
2005	Ley 962 de 2005	- Racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
2008	Ley 1266 de 2008	- Disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información.

Fuente: Elaborado por el Autor, a través de los datos del gov.co, 2024.

En el cuadro (3) vemos la segunda etapa de documentos institucionales que anteceden a la política propiamente dicha de lo que es gobierno digital en Colombia, aquí la primera reforma estructural (2009-2018).

Cuadro 3– Segunda etapa de normativas y documentos institucionales sobre gobierno electrónico en Colombia (2009-2018).

AÑO APROBACIÓN O MODIFICACIÓN	LEY O DECRETO	RESUMEN
2009	Ley 1341 de 2009	- Mecanismo y condiciones para garantizar la masificación del Gobierno en Línea
	Ley 1273 de 2009	- Código Penal
2010		- Intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
	Decreto 235 de 2010	
		- Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.
2011		
	Ley 1437 de 2011	
	Decreto 019 de 2012	- Suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
2012	Decreto 2364 de 2012	- Firma electrónica.
	Ley 1581 de 2012	- Protección de datos personales
2013	Ley 1618 de 2013	- Ejercicio pleno de las personas con discapacidad.
		- Define el régimen de acreditación de las entidades de certificación, en desarrollo de lo previsto en el artículo 160 del Decreto-ley 19 de 2012.
	Decreto 333 de 2014	- Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
	Ley 1712 de 2014	
2014		
	Decreto 1078 de 2015	- Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.
		- Plan nacional de desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".
	Ley 1753 de 2015	- Reglamento sobre la gestión de la información pública.
	Decreto 1081 de 2015	- Reglamentaciones asociadas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
	Decreto 103 de 2015	- Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo
	Resolución 3564 de 2015	

2015	Decreto 1074 de 2015	
	Decreto 415 de 2016	- Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
2016	Resolución 2405 de 2016 Resolución 2405 de 2016	- Por el cual se adopta el modelo del Sello de Excelencia Gobierno en Línea
2018	Resolución 1443 de 2018 Decreto 1008 de 2018	- Por el cual se sustituyen los artículos 15 y 19 y se modifica el artículo 17 de la Resolución 2405 de 2016. -Seguridad de la información ,crear condiciones seguras en el entorno digital.

Fuente: Elaborado por el Autor, a través de los datos del gov.co, 2024.

En el cuadro (4) se muestra la tercera etapa de normativas y documentos institucionales referentes a la evolución del gobierno electrónico en Colombia, aquí la segunda reforma estructural 2019.

Cuadro 4– Tercera etapa de normativas y documentos institucionales sobre gobierno electrónico en Colombia (2019)

AÑO DE APROBACIÓN O MODIFICACIÓN	LEY O DECRETO	RESUMEN
	Ley 1955 de 2019.	- Plan Nacional de Desarrollo 2018-2020
2019	Ley 1978 de 2019.	- por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022 pacto por Colombia, pacto por la equidad.
	-Decreto 2106 de 2019. -Directiva presidencial número 02 de 2019.	- Simplificación, supresión y reforma de trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. -Simplificación interacción digital estado-ciudadano, CREACION DE GOV.CO

Fuente: Elaborado por el Autor, a través de los datos del gov.co, 2024.

En el cuadro (5), se muestra la tercera etapa de normativas y documentos institucionales referentes a la evolución del gobierno digital. Aquí se muestra el establecimiento de lineamientos y perfeccionamiento de un portal único digital de información, esta etapa es la etapa de reforma que se lleva actualmente. (2020-2023).

Cuadro 5– Cuarta etapa de normativas y documentos institucionales sobre gobierno electrónico en Colombia (2020-2023)

AÑO DE APROBACIÓN O MODIFICACIÓN	LEY O DECRETO	RESUMEN
----------------------------------	---------------	---------

		- Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.
2020	-Decreto 620 de 2020. -Resolución 2893 de 2020 -Ley 2052 de 2020.	- “Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones”
2021		- Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
	Ley 2080 de 2021.	- Se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital
	Resolución 500 de 2021.	
	Decreto 767 de 2022.	- Se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones.
2022	Decreto 338 de 2022. Decreto 088 de 2022. Decreto 767 de 2022.	- Política de Gobierno Digital, se han definido los cinco elementos: Gobernanza, Innovación Pública Digital, Habilitadores, Líneas de acción e iniciativas dinamizadoras.

Fuente: Elaborado por el Autor, a través de los datos del gov.co, 2024.

Después de traer a contexto estas etapas de la historia del marco normativo del gobierno digital y, además de realizar el análisis mediante un orden cronológico de la política de gobierno digital en Colombia, y a partir de ella, se realizó un análisis de contenido, creándose categorías y subcategorías a partir de una lectura minuciosa del contenido de cada normativa a lo largo del tiempo y su consolidación hasta la actualidad, para clasificar estas categorías y subcategorías nos basamos en el trabajo hecho en la disertación de CATACHURA.M.C (2024); donde resalta las tres categorías y subcategorías: Accesibilidad (Lenguaje, Acceso a Internet); Interoperabilidad (Licencia libre, Datos abiertos, Seguridad Digital, Transparencia, Identidad Digital, Simplificación Administrativa,

y Canales de Acceso Web); y Participación (Sociedad Civil y/o entes privados, Comité de Gobierno Digital, Cooperación Institucional Nacional y/o Internacional, Laboratorio Digital).

En tercer momento la presente investigación recopiló datos estadísticos elaborados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE junto con el ministerio de tecnología información y comunicaciones –MINTIC respecto al acceso de Internet en Colombia en el transcurso del tiempo, la cual fue una fuente secundaria para el análisis del presente estudio, fueron obtenidas mediante imágenes, los siguientes temas:

- Hogares con acceso a servicios y bienes TIC: Telefonía Fija, Telefonía Móvil, TV Cable, Computadora e Internet, 2022-2023.
- Brecha de desigualdad en acceso a internet por zona geográfica.
- Población de 5 años y más de edad que hace uso de Internet, según área de residencia 2022-2023.
- Nivel de digitalización de los tramites gubernamentales.2022.
- Posición de Colombia a nivel regional en EGDI.

También, fueron recopilados datos cuantitativos de indicadores a nivel Mundial respecto a la posición que tiene Colombia relacionados a la materia de estudio, siendo los siguientes: El Índice de Desarrollo del E-Gobierno (EGDI) elaborado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU); el Índice Mundial de Innovación (WIPO), cuya institución encargada de evaluar es la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI); Índice de gobierno electrónico, países América Latina y el Caribe, por el Observatorio de Desarrollo Digital (ODD) de la CEPAL, el Índice de Madurez GovTech realizado por la institución del Banco Mundial; se tuvo en cuenta también, los resultados obtenidos del artículo denominado “Nivel de desarrollo del gobierno electrónico en veinte países de América Latina, elaborado por (NICOLÁS et al., 2022).

En cuanto a la parte cuantitativa se hizo a partir del análisis de contenido informativo del portal de servicios públicos digitales. Para eso, serán construidas variables analíticas, con previo cotejamiento con los conceptos discutidos en la revisión teórica, con variables y dimensiones. Así Como anteriormente tomaremos como referencia el modelo de análisis de CATCHURA, (2024) y con base en ello, fueron construidos gráficos comparativos, por lo que tuvo un enfoque cuantitativo, este consiste en acotar información y medir con precisión las variables de estudio, sobre puntos específicos de tales fenómenos para facilitar la comparación entre estudios similares, estas se asocian a los instrumentos

de medición estandarizados (SAMPIERI *et al.*, 2013).

Finalmente, se realizó el análisis de contenido de la Plataforma Digital Única del estado colombiano – gov.co, que es el único punto de contenido de información digital del Estado colombiano con los ciudadanos, según la ley 1712 de 2014 dirigida a la orientación al ciudadano, esta permite acceder a la información institucional y orientación de trámites y servicios. El procedimiento del análisis de contenido se basó en analizar el contenido disponible en la plataforma digital única del estado colombiano- gov.co, la misma que reúne servicios públicos digitales que ofrecen diferentes entidades del Estado Colombiano entidades del Poder Ejecutivo, Legislativo, Judicial, organismos autónomos, entidades de los gobiernos regionales y gobiernos locales. para analizar y clasificar los datos, basándonos en el modelo de sistematización diseñado en la disertación de maestría de CATACHURA, (2024), se construyó una planilla de datos con las siguientes dimensiones: Accesibilidad y Navegabilidad, Servicios públicos digitales y Participación Digital. Cada dimensión es constituida por una relación de variables.

La dimensión de “Accesibilidad y Navegabilidad” Cuadro 6, se refiere a la capacidad de la plataforma para ser utilizada por todas las personas, sin importar sus habilidades y limitaciones. Esto implica que la plataforma debe ser diseñada de manera que sea accesible para personas con deficiencias visuales, auditivas, motoras o cognitivas, así como para personas de edad avanzada y aquellos que no tengan acceso a tecnología avanzada, las variables mapeadas y presentadas.

Cuadro 6 – Accesibilidad y navegabilidad

Accesibilidad y Navegabilidad	
Acceso de inscripción sin registro	Se refiere a tener acceso al sistema web sin registro o simplemente por medio de documentos oficiales (Documento de Identidad, N° de Seguridad Social, Clave fiscal, etc.)
Registro de cuenta de usuario	El registro de usuario es un mecanismo de seguridad, para acceder al sistema es necesario registrar una cuenta personal con nombre de usuario y clave de acceso.
Manual de usuario	Consiste en una guía de información en la que orienta al usuario respecto a la funcionalidad del portal de servicios digitales (procedimientos, trámites y uso).
Mecanismo de búsqueda	Es una herramienta de la plataforma gubernamental que permite buscar información con palabras claves respecto a los servicios públicos que ofrece el portal.

Mecanismos de ayuda	Es una herramienta de apoyo al usuario respecto a alguna dificultad que pueda presentar al ingresar al site o realizar alguna búsqueda respecto a los servicios públicos.
Mapa del sitio	Consiste en el sitio web que brinda información organizada respecto a todas las páginas que contiene el portal gubernamental de servicios digitales.
Página en otro idioma	Es una herramienta que brinda la opción de traducción de idiomas del portal gubernamental de servicios digitales.
Link de vuelta para página principal visible	Es el "logotipo" distintivo con Letras e imágenes del portal gubernamental de servicios digitales que permite regresar a la página principal.
Accesibilidad para personas con deficiencias (visual y auditiva)	Es un mecanismo de diseño del site pensado en las personas que tengan alguna deficiencia visual o auditiva para acceder al uso del site, y no presenten alguna dificultad, respecto a la resolución y legibilidad de los textos, imágenes, alto contraste entre otros.
Estadística de navegación	Es el indicador cuantitativo que compila la cantidad de usuarios que accedieron al portal de servicios digitales gubernamental.
Aplicativos móviles apps (uso de celulares)	Es la versión del site específico para el uso en los celulares
Tour virtual (visita teleguiada)	Consiste en una visita teleguiada por la institución que presta los servicios públicos orientados a los usuarios.

Fuente: **CATACHURA, 2024 p.32.**

La dimensión de “Servicios Públicos Digitales” en el Cuadro 7, diseñado para observar la amplia gama de servicios gubernamentales online que el gobierno pone a disposición de los ciudadanos. Las variables incluidas en esta dimensión son:

Cuadro 7– Servicios Públicos Digitales

Servicios Públicos Digitales	
Encabezamiento	Consiste en el logotipo distintivo del órgano o institución que ofrece el servicio público requerido por el usuario y que se encuentra dentro del portal gubernamental.
Existencia de información sobre la Cantidad de servicios digitales	Se refiere a información sobre la cantidad de servicios digitales que ofrece el portal gubernamental de servicios públicos.
Áreas sectoriales de servicios	Comprende a los órganos e instituciones públicas que prestan servicios públicos y se encuentran dentro del portal gubernamental de servicios públicos.
Video Explicativo	Refiere a la explicación mediante un video respecto a los servicios que presta cada institución u órgano público y su procedimiento.

Preguntas frecuentes	Consiste en una lista de preguntas que responden a las probables dudas de los usuarios respecto al procedimiento y trámite de los servicios públicos que ofrece cada institución u órgano público.
Glosario/Diccionario de términos	Responde a los términos técnicos que utiliza cada institución u órgano en la prestación de servicios públicos.
Manual de servicios públicos	Consiste en una guía de información en la que orienta al usuario respecto al procedimiento del servicio público requerido, el uso y trámites.
Nivel de explicación de los servicios	Nivel explicativo/grado de información de cada servicio: [0] nivel bajo: explicación sobre el tipo de servicio, necesidad de solicitud para tener más conocimientos/informaciones. [1] nivel medio: explicación sobre tipo de servicio, quién puede utilizar y pasos para la realización. [2] nivel alto: informaciones detalladas sobre tipo de servicio, etapas de realización, tiempo de obtención y espacio para preguntas y dudas.
Requisitos del servicio de trámite	Refiere al conjunto de pasos o acciones regulados por cada entidad u órgano que presta servicios públicos dentro del marco del procedimiento administrativo que debe seguir el usuario que solicite algún servicio público o trámite.
Delivery inmediato: atención online Instantánea	Chat o servicio de atención online con funcionalidades reducidas (informaciones rápidas sobre trámites)
Delivery burocrático inicial: inicio de Trámites y Servicios Vía Red	Opción de realizar trámites en cualquier momento, desde cualquier dispositivo con internet, sin necesidad de desplazarse hasta el organismo público en un primer momento. Sin embargo, para finalizar el trámite será necesario ir hasta el organismo responsable
Delivery burocrático completo: operación completa de servicios vía red	Opción de realizar trámites en cualquier momento, desde cualquier dispositivo con internet, sin necesidad de desplazarse hasta el organismo público en un primer momento. Finalización del trámite online
Asistencia en línea al usuario/chatboot	Refiere en la capacidad que tienen las entidades u órganos gubernamentales de usar la inteligencia artificial, en la cual simula conversaciones con el usuario brindando respuestas automatizadas frente a las dudas que pueda tener el usuario que solicita la prestación de servicios.
Evaluación de los servicios	Consiste en la posibilidad del usuario de emitir una opinión respecto al trámite realizado.
Recomendaciones para inicio de trámite	Refiere a las sugerencias que la entidad requerida provee a los usuarios que solicitan prestación de servicios públicos.
Impresión	Consiste en obtener la opción de imprimir el trámite

	solicitado por el usuario.
Compartir y guardar	Refiere a que el trámite requerido por el usuario pueda ser compartido y guardado mediante WhatsApp, Facebook y otras redes sociales.
Enlaces relacionados	Consiste en las opciones de trámite que ofrece la misma entidad en el sitio web de servicio requerido por el usuario.
Servicio en otro Idioma	Refiere a las opciones que presenta cada uno de los servicios

Fuente: **CATACHURA, 2024, p.33.**

Como ultima dimensión tenemos la “Participación” Cuadro 8 la cual tiene como objetivo verificar en qué medida, el portal ofrece mecanismos variados para que los usuarios puedan emitir sus percepciones, opiniones y visiones sobre los servicios públicos digitales, bien como contribuir con la mejora del portal. Las variables incluidas son presentas en el siguiente cuadro.

Cuadro 8 – Participación digital

Participación Digital	
Informaciones acerca de mecanismos de participación de la sociedad civil	Información relacionada a las formas de participación ciudadana.
Canal para envío de sugerencias y reclamaciones	Refiere a la existencia de canal de comunicación para que la ciudadanía pueda realizar sugerencias o reclamaciones.
Consultas públicas	Consiste en disponer links y referencias para la consulta de los usuarios.
Encuestas	Es un mecanismo de sondeo de la opinión pública.
Foros Participativos	Es un mecanismo de difusión de la propuesta ciudadana o iniciativas del gobierno.
Redes sociales	¿Posee redes sociales?
Evaluar los servicios públicos	Consiste en la posibilidad del ciudadano de emitir una opinión respecto a los servicios públicos disponibles en el portal gubernamental de servicios públicos.
Información sobre errores del sistema	Refiere a la información que brinda el portal gubernamental respecto a un probable problema del sistema o software.
Comentario de noticias	Es el canal en la que los ciudadanos pueden realizar los comentarios respecto a las noticias divulgadas por las entidades gubernamentales.

Contacto electrónico	Es el correo institucional o personal del responsable del portal web gubernamental de servicios públicos.
Transmisión de sesiones y reuniones por internet	Consiste en la transmisión web en vivo de las reuniones que sostienen las instituciones adscritas al portal gubernamental de servicios públicos.

Fuente: **CATACHURA, 2024, p.34.**

A partir de las dimensiones presentadas en la descripción, las categorías de análisis de las variables fueron: i. 0 (cero) cuando no posee el ítem a ser evaluado; ii. 1 (un) cuando posee el ítem, pero se encuentra incompleto, faltan datos, no está actualizado y, iii. 2 (dos) cuando el ítem se encuentra en la plataforma.

5 RESULTADOS

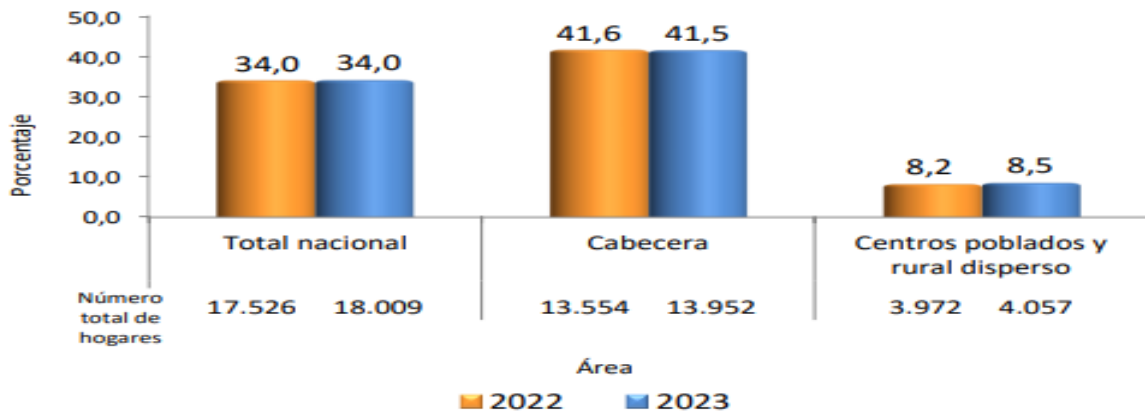
5.1 INDICADOR NACIONAL RESPECTO AL ACCESO DE SERVICIOS Y BIENES TECNOLÓGICOS

La presente investigación recopiló datos estadísticos elaborados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE junto con el Ministerio de Tecnología Información y Comunicaciones-MINTIC, respecto al acceso de no solo internet, también teléfono móvil, servidores, tv digitales, etc. Fueron extraídos los siguientes datos de Colombia:

- Hogares con acceso a servicios y bienes TIC: Telefonía Fija, Telefonía Móvil, TV Cable, Computadora e Internet, 2022-2023.
- Brecha de desigualdad en acceso a internet por zona geográfica.
- Población de 5 años y más de edad que hace uso de Internet, según área de residencia 2022-2023.
- Nivel de digitalización de los tramites gubernamentales.2022.
- Posición de Colombia a nivel regional en EGDÍ.

En 2023, según el DANE, en el total nacional, el 34,0% de los hogares poseía computador de escritorio, portátil o tableta, presentando reducción frente 37,9%, en 2021, con 41,5% en las cabeceras y 8,5% en centros poblados y rural disperso en 2023. Los departamentos de Bogotá, Valle del Cauca, Caldas, Risaralda, Quindío, Antioquia y Cundinamarca tienen una proporción de hogares con computador de escritorio, portátil o tableta mayor a 35,3%. Al comparar los periodos 2022 y 2023 para el total nacional, el porcentaje de hogares con computador de escritorio, portátil o tableta se mantuvo en 34,0%.

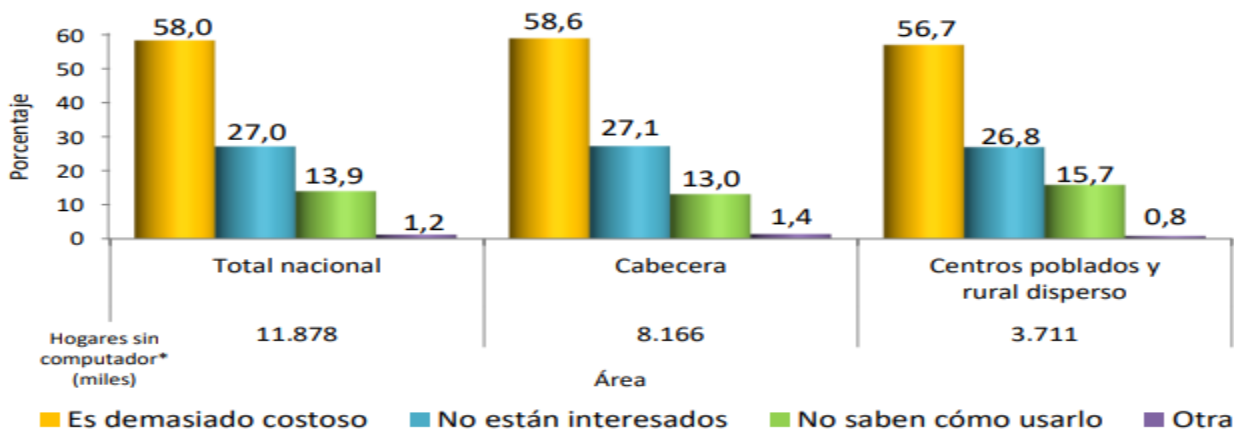
Gráfico 4 – Porcentaje de hogares con acceso a un computador de escritorio, portátil o tableta años 2022-2023



Fuente: DANE, Encuesta de Calidad de Vida – ECV.

Por otro lado, la razón principal por la que los hogares no tuvieron computador en 2023 fue por su elevado costo con 58,0% para el total nacional, seguido por la falta de interés en adquirirlo con 27,0% y el desconocimiento en el uso con 13,9%.

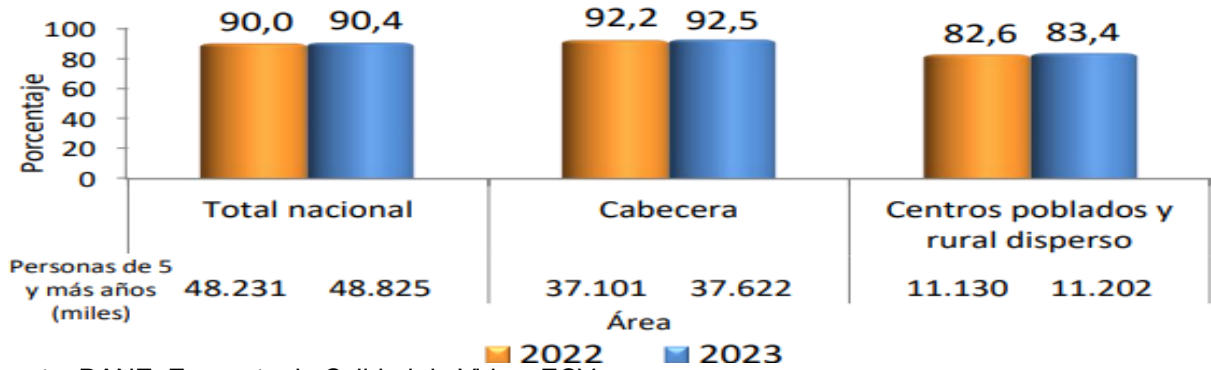
Gráfico 5 – Distribución de los hogares que no poseen computador de escritorio, portátil o tableta, según razón principal por las que el hogar no los posee 2023



Fuente: DANE, Encuesta de Calidad de Vida – ECV.

Asimismo, se estudió el uso de los celulares según el DANE (2023), en el 2023 el uso de este aparato móvil a nivel nacional por personas de 5 y más años de edad, ascendió a 90,4%; 92,5% en las cabeceras y 83,4% en centros poblados y rural disperso; mientras que para el 2022 el total nacional fue de 90,0% registrándose un aumento de 0,4 puntos porcentuales.

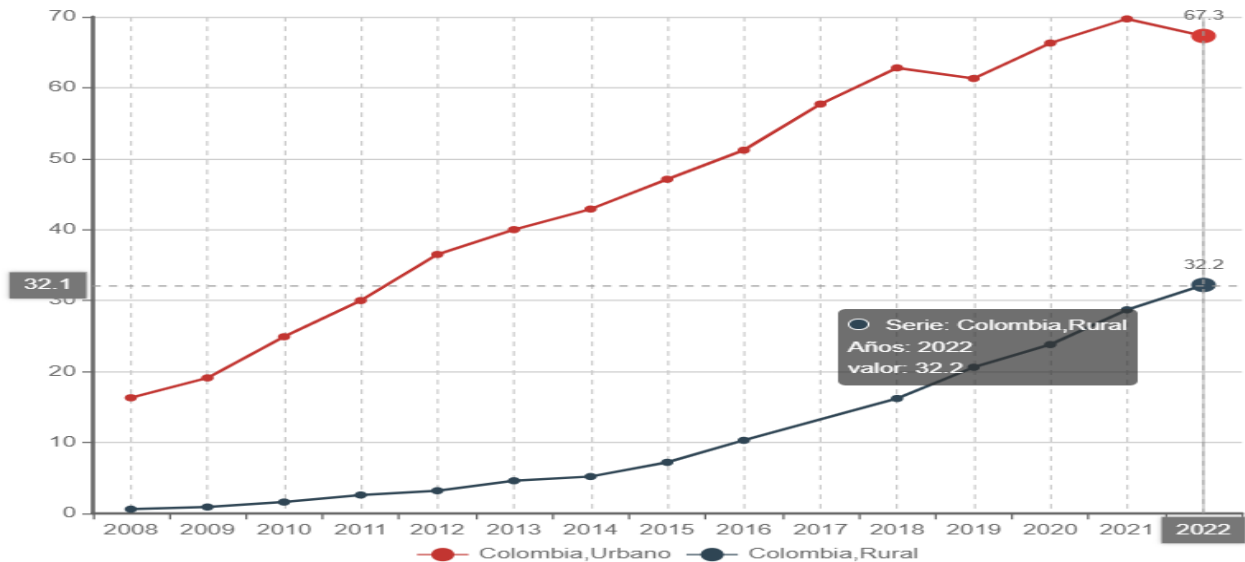
Gráfico 6 – Proporción de personas de 5 y más años de edad que utilizan teléfono celular 2022-2023



Fuente: DANE, Encuesta de Calidad de Vida – ECV.

Hogares con acceso a Internet por zona urbana y rural en Colombia. Según la CEPAL (2022), muestra que, en el 2022, el 67,3 % de los hogares urbanos tenían acceso a internet y con 32,2% de acceso a internet los hogares rurales, el acceso a internet puede ser fijo o móvil. Mostrando una brecha grande entre zonas geográficas del país en cuanto a acceso.

Gráfico 7 – Hogares con acceso a Internet por zona geográfica como porcentaje del total de hogares en cada zona.



Fuente: CEPAL / Comisión Económica para América Latina y el Caribe / Observatorio de Desarrollo Digital (ODD) sobre la base del Banco de Encuestas de Hogares (BADEHOG), CEPAL, 2000 a 2022.

Según el DANE (2023), el 63,9% de los hogares poseía conexión a internet para el total nacional; 70,5% para las cabeceras y 41,4% en centros poblados y rural disperso. La conexión a internet fijo registró mayor proporción de hogares para el total

nacional con 46,0%, respecto a la conexión a Internet móvil que registró una proporción del 39,1% estos datos comparados con 2021 tuvieron un aumento como lo vemos en la Tabla 1, que muestra que en el total nacional 60,5% tenía internet, un 70,0% en cabeceras tenía acceso a internet y en centros poblados y rural solo el 28,8% tenía internet.

Tabla 1 – Proporción de hogares con conexión a Internet Total nacional, Departamental Cabecera y Centros poblados y rural disperso 2021

Total Nacional	60,5%
Cabecera	70,0%
Centros poblados y rural disperso	28,8%

Fuente: elaborado autor con datos del DANE, ECV 2021.

Tabla 2 – Proporción de hogares que poseen conexión a Internet según tipo de conexión en cualquier lugar Total nacional y por departamento, 2023

DEPARTAMENTO	Hogares con Internet (%)	Hogares con Internet - Fijo (%)	Hogares con Internet - Móvil (%)
Total nacional	63,9	46,0	39,1
Amazonas	29,1	3,9	26,0
Antioquia	70,6	53,1	34,6
Arauca	36,7	18,2	25,3
Atlántico	59,1	48,2	35,7
Bogotá, D.C.	77,4	68,2	37,4
Bolívar	48,8	30,8	30,7
Boyacá	61,1	32,6	46,0
Caldas	60,3	53,3	24,8
Caquetá	67,9	26,4	58,3
Casanare	48,6	28,1	35,7
Cauca	44,9	28,7	31,0
Cesar	58,4	28,7	42,2
Chocó	18,0	9,2	11,5
Córdoba	44,7	20,0	31,4
Cundinamarca	68,0	45,3	49,4
Guainía	46,6	5,6	43,7
Guaviare	45,0	16,6	36,3
Huila	67,7	49,3	38,1
La Guajira	29,4	14,6	19,7
Magdalena	57,5	28,1	47,6
Meta	75,3	41,9	56,9
Nariño	54,2	29,4	39,9
Norte de Santander	55,1	42,0	29,4
Putumayo	50,6	16,7	39,9
Quindío	71,0	55,3	49,1
Risaralda	66,4	56,2	30,4
San Andrés	40,6	20,9	39,4
Santander	66,4	45,7	51,6
Sucre	42,2	21,0	27,8
Tolima	62,8	42,1	44,3
Valle del Cauca	77,7	59,7	51,9
Vaupés	10,1	2,6	8,2
Vichada	9,3	1,5	8,4

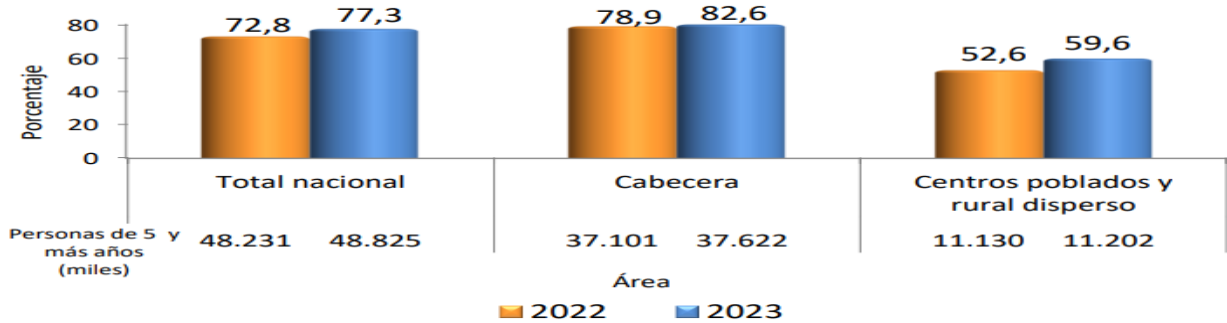
Fuente: DANE, ECV. Los datos del presente indicador son tomados del módulo TIC de la Encuesta de Calidad de vida 2021.

En 2023, el costo elevado fue la razón principal por la que los hogares no tenían conexión a internet con 49,7% para el total nacional, seguido por los hogares que no lo consideraron necesario (31,3%), no saben usarlo (5,2%), no tienen un dispositivo para

conectarse (4,6%) y los hogares que no acceden porque no hay cobertura en la zona (4,4%).

El DANE (2023), con sus encuestas sobre uso de internet en cualquier lugar y con cualquier dispositivo arrojó que, en 2023 para el total nacional, el 77,3% de las personas de 5 y más años de edad utilizó Internet en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo; el 82,6% en las cabeceras y 59,6% en centros poblados y rural disperso. Por su parte, en 2022 para el total nacional, el 72,8% de las personas de 5 y más años utilizó Internet; el 78,9% en las cabeceras y 52,6% en centros poblados y rural disperso.

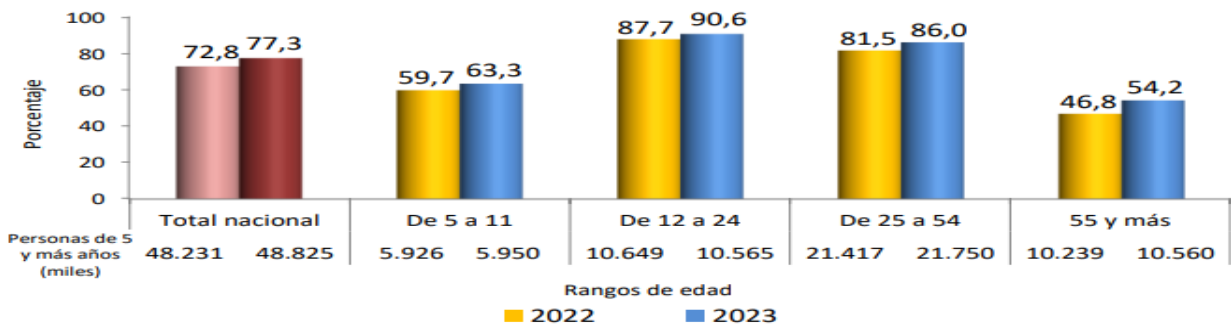
Gráfico 8 – Proporción de personas de 5 y más años de edad que usaron Internet en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo 2022 y 2023



Fuente: DANE, Encuesta de Calidad de Vida – ECV.

Otro factor importante es ver los rangos de edad, que rangos de edad acceden más a internet y según el DANE en 2023, para el total nacional, el rango de edad con mayor porcentaje de personas que reportaron haber usado Internet fue entre 12 y 24 años (90,6%). Le siguieron, en orden de importancia, el grupo de edad entre 25 y 54 años (86,0%) y entre 5 y 11 años (63,3%). como se ve en el grafico siguiente.

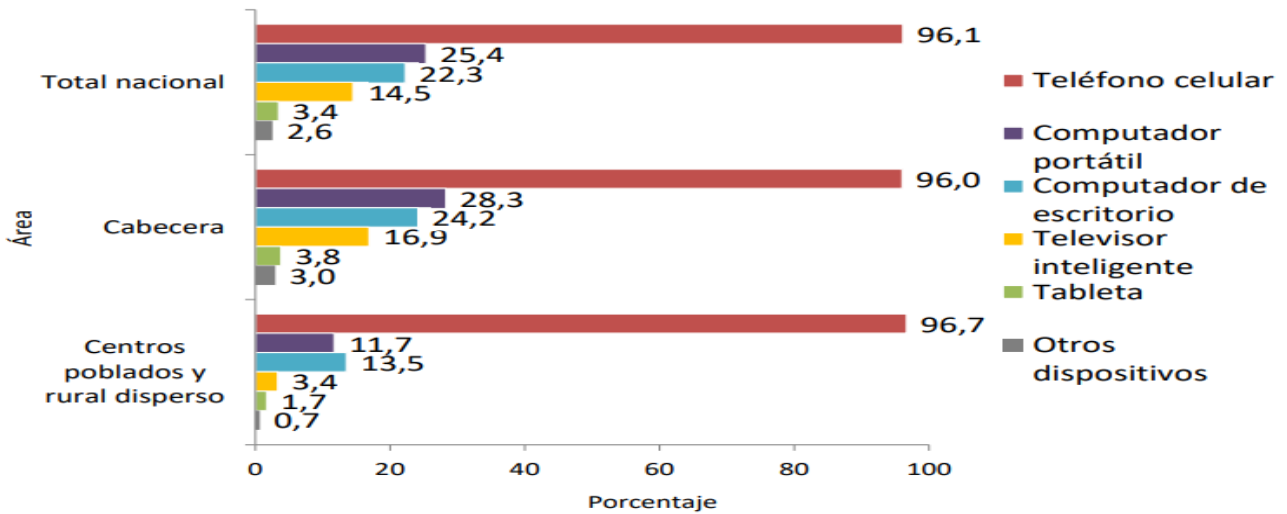
Gráfico 9 – Proporción de las personas que usaron internet en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo, según rango de edad



Fuente: DANE, Encuesta de Calidad de Vida – ECV.

Seguidamente se mostrará en porcentaje desde que dispositivo se accedió más a internet, DANE (2023) afirma que, para el total nacional, 96,1% del total de las personas de 5 y más años que usaron Internet desde un teléfono celular; 25,4% se conectaron a Internet desde un computador portátil; el 22,3% desde el computador de escritorio y 14,5% se conectó a través de un televisor inteligente como se evidencia seguidamente.

Gráfico 10 – Porcentaje de personas de 5 y más años que usaron Internet, según dispositivos utilizados para conectarse. Área nacional, cabecera, y rural 2023



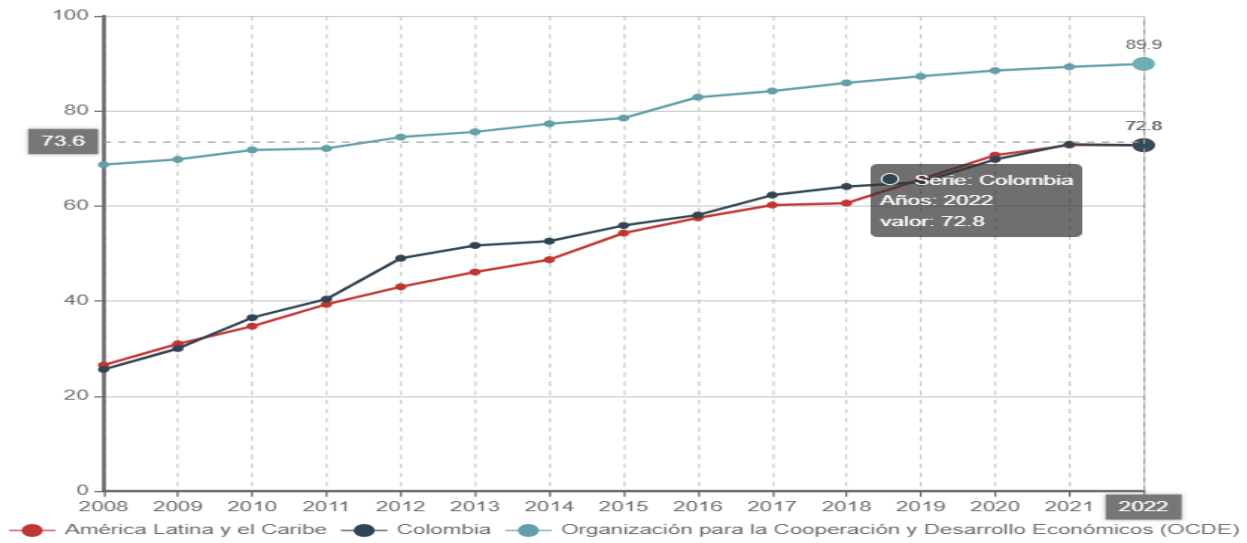
Fuente: DANE, Encuesta de Calidad de Vida – ECV.

Nota 1: Otros dispositivos corresponden a reproductores digitales de música, video e imagen, consolas para juegos electrónicos, entre otros.

5.1.1 Indicadores de Gobierno Digital en Colombia

En el escenario internacional, según la (CEPALSTAT 2023), Colombia en el año 2022 se encuentra con relación al promedio de AL en igualdad, con 72,8% de personas conectadas a internet y por debajo del promedio de la OCDE que es de 89,9%. Como se observa en el gráfico 11.

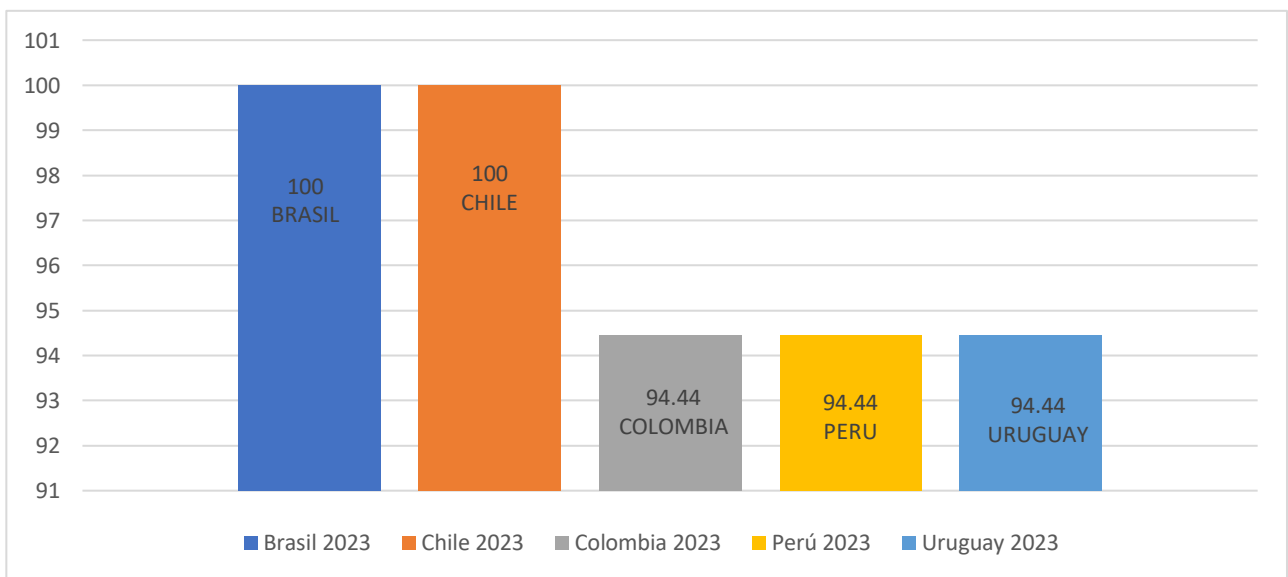
Gráfico 11 – Personas usuarias de Internet, AL, OCDE, Colombia 2008-2023.



Fuente: CEPAL / Comisión Económica para América Latina y el Caribe / Observatorio de Desarrollo Digital (ODD) sobre la base de World Telecommunication/ICT Indicators Database julio 2023

En su último informe la CEPAL (2024), dio a conocer el nivel de digitalización de los tramites gubernamentales en 2023 y que coloca a Brasil y Chile como pioneros con el 100% de los tramites gubernamentales ya digitalizados, seguidos de Colombia, Perú y Uruguay con 94,44% de digitalización de tramites gubernamentales véase gráfico 12. Lo que coloca al país en una excelente ubicación de la medición del índice.

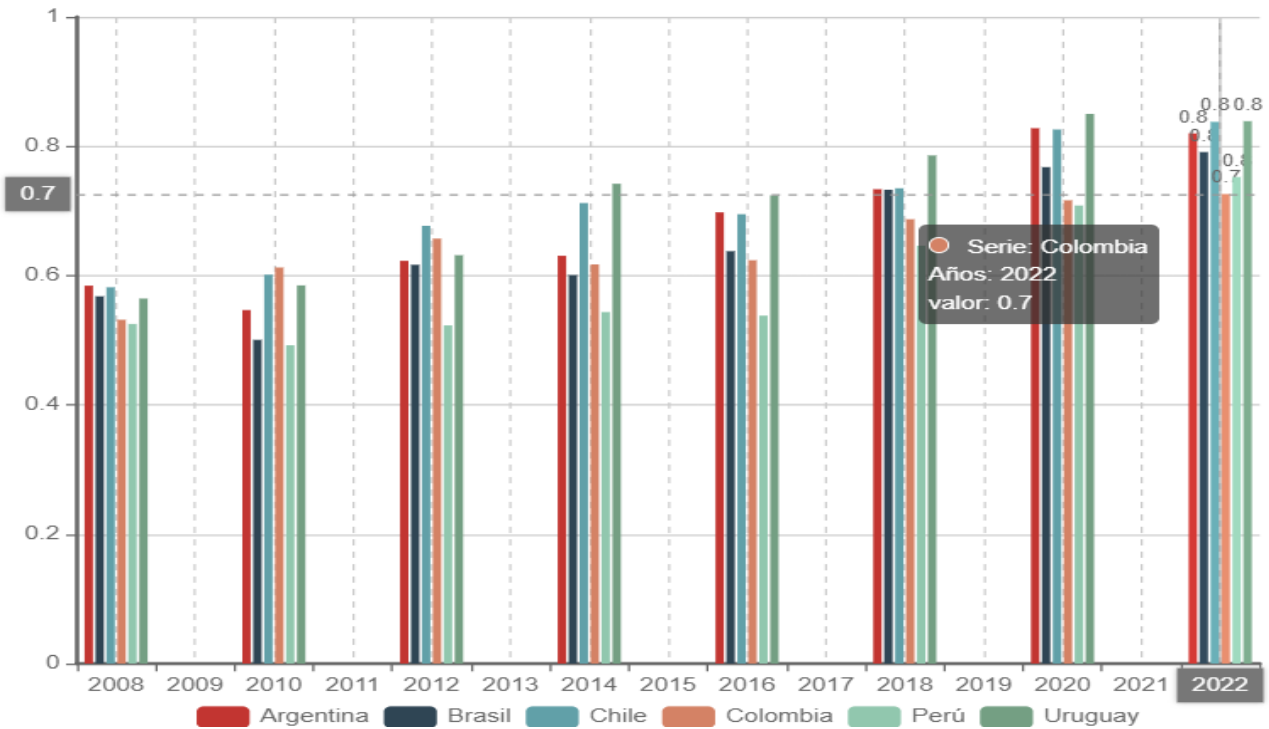
Gráfico 12 – Porcentaje de digitalización de trámites gubernamentales 2023.



Fuente: Autor, con datos obtenidos de la CEPAL.

El índice de desarrollo de gobierno electrónico de la CEPAL (2022), que es medido de 2008 hasta 2022, se constituye de tres dimensiones importantes en la administración pública electrónica: alcance y calidad de los servicios prestados en línea, estado de desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones y capital humano (UN-DESA 2022). Los primeros seis países colocados de la región corresponden a Uruguay, Chile, Brasil, Argentina, Perú y Colombia. Con los siguientes valores respectivamente con 0,8 puntos los primeros cinco países y con 0,7 puntos Colombia, ubicándose en el sexto lugar de clasificación de EGDI a nivel regional.

Gráfico 13 – Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) 2008-2022



Fuente: CEPAL / Comisión Económica para América Latina y el Caribe / Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas (UN-DESA).

En la tabla 3, muestra el índice de desarrollo del gobierno electrónico de Colombia 2003-2024, se interpreta que en la clasificación a mayor puntaje mayor es el desempeño del país, de este modo vemos avances en clasificación y puntos, subiendo de 0,72 puntos en 2022 a 0,77 puntos en 2024 y de la clasificación 70 en 2022 a 68 en 2024 con respecto a los 193 países estudiados, según, (UN-DESA, 2024).

Tabla 3 – Ciudades capitales en la categoría LOSI muy alto en 2024

City	Country	LOSI value	City	Country	LOSI value
Tallinn	Estonia	0.9271	Paris	France	0.8125
Madrid	Spain	0.9271	Reykjavik	Iceland	0.8125
Riyadh	Saudi Arabia	0.9167	Rome	Italy	0.8125
Copenhagen	Denmark	0.9063	Riga	Latvia	0.8125
Dubai	United Arab Emirates	0.9063	Zurich	Switzerland	0.8125
New York	United States of America	0.9063	Buenos Aires	Argentina	0.8021
Istanbul	Türkiye	0.8958	Zagreb	Croatia	0.8021
Berlin	Germany	0.8854	Almaty	Kazakhstan	0.8021
Seoul	Republic of Korea	0.8750	Auckland	New Zealand	0.8021
Singapore	Singapore	0.8750	Stockholm	Sweden	0.8021
London	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	0.8750	Sofia	Bulgaria	0.7917
Shanghai	China	0.8646	Toronto	Canada	0.7917
Manama	Bahrain	0.8542	Doha	Qatar	0.7917
Tokyo	Japan	0.8542	Amsterdam	Netherlands (Kingdom of the)	0.7813
Kyiv	Ukraine	0.8542	Oslo	Norway	0.7813
Vienna	Austria	0.8438	Sydney	Australia	0.7708
Bogota	Colombia	0.8438	Warsaw	Poland	0.7708
Moscow	Russian Federation	0.8438	Vilnius	Lithuania	0.7604
Sao Paulo	Brazil	0.8333	Guayaquil	Ecuador	0.7500
Montevideo	Uruguay	0.8333	Tel Aviv	Israel	0.7500
Helsinki	Finland	0.8125	Luxembourg-Ville	Luxembourg	0.7500

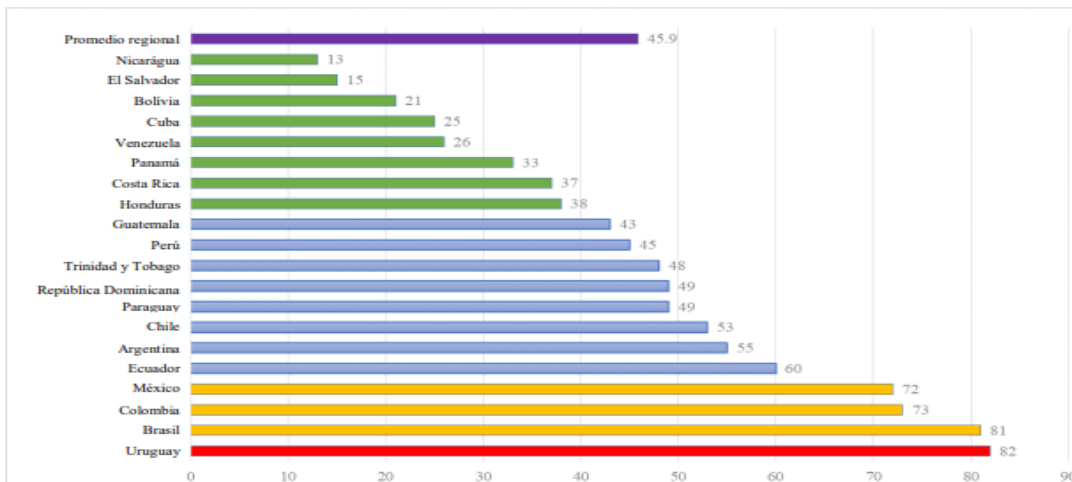
Fuente: UN E-Government Survey, Reports 2024. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>.

Tabla 4 – Posición del gobierno electrónico de Colombia, 2003-2024

Índice de Desenvolvimento do Governo Eletrônico	2024	2022	2020	2018	2016	2014	2012	2010	2008	2005	2004	2003
Colômbia (Classificação)	68	70	67	61	57	50	43	31	52	54	44	57
Colômbia (Valor)	0,77930	0,72610	0,71640	0,68710	0,62371	0,61730	0,65723	0,61250	0,53170	0,52211	0,53345	0,44339

Fuente: UN E-Government Survey, Reports 2024. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>

En un estudio realizado en 2022 sobre índice de desarrollo del gobierno electrónico en veinte países de América Latina, por (NICOLÁS et al., 2022), dentro del cual esta Colombia, fueron extraídos los resultados que presentó dicho país, para comprender mejor, en el estudio realizado fueron clasificados en un índice general de gobierno electrónico: Óptimo 102-82 / Bueno 81 - 61 / Regular 60-41 / Malo – 40 a menos. En el grafico siguiente, se concluye que Colombia tiene un nivel de desarrollo “bueno”, con un puntaje de 73, frente al promedio regional de 45.9 respecto al desarrollo del gobierno electrónico.

Gráfico 14 – Índice de gobierno electrónico estimado en la investigación

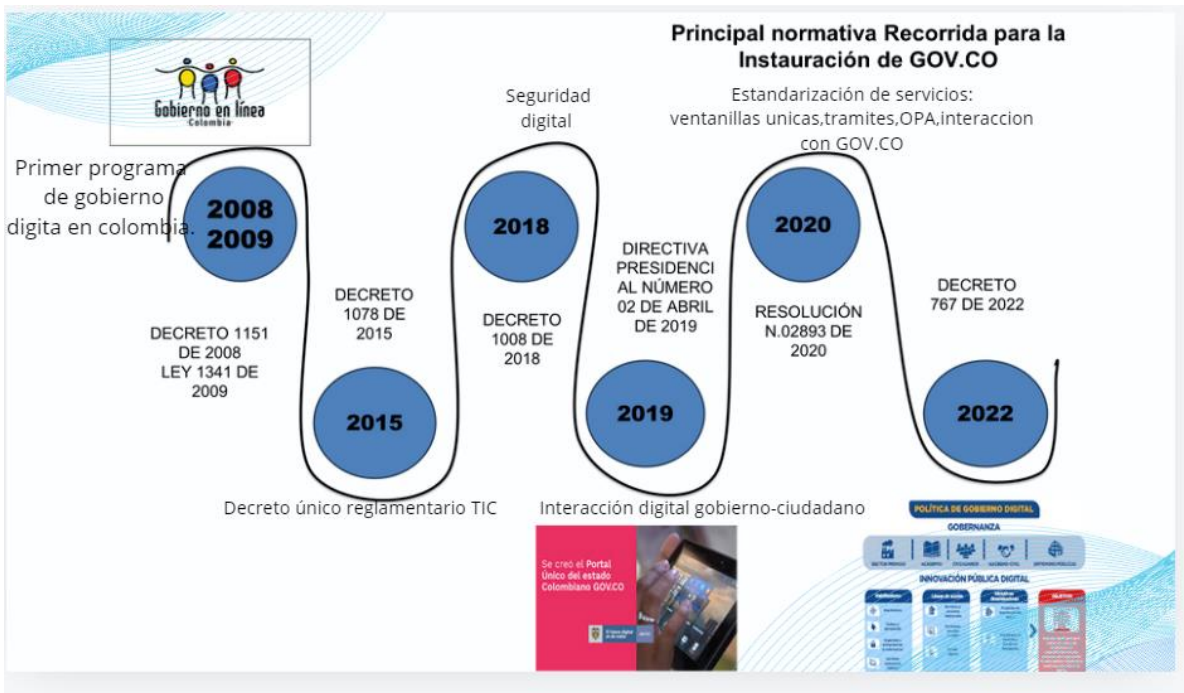
Fuente: NICOLÁS et al; 2022, p. 94.

A partir de los indicadores analizados anteriormente se concluye que Colombia en el transcurso del tiempo, es decir, desde inicios de su plan nacional de informatización en 2009, con la ley 1341 de 2009, el desarrollo de gobierno electrónico ha aumentado. Además, con relación a los países de América Latina se ha mantenido en un nivel medio- alto. También, se concluye de acuerdo a los datos nacionales aportados por el DANE que el acceso de bienes tecnológicos e internet en el país están aumentando con 59,9% en 2022 y 63,9% en 2023 de hogares con conexión a internet lo demuestran.

Como resultado del análisis de las normativas se tiene que: el gobierno digital en Colombia a lo largo de los años ha crecido, en el gráfico (15) se muestran las principales normativas que dan basamento legal al gobierno digital y al portal único del estado colombiano- gov.co. iniciando con el decreto 1151 de 2008 y 1341 de 2009, resumidamente estos decretos orientan a las entidades del públicas para adoptar todas las medidas necesarias para el máximo aprovechamiento de las TIC en el desarrollo de sus funciones; en el 2015 con el decreto 1078, con el Decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y la comunicaciones se disponen todos los lineamientos de uso de estas herramientas tecnológicas; en el 2018 con el decreto 1008, este principio busca la seguridad de la información creando condiciones de uso confiable; en 2019 mediante la Directiva Presidencial 02 de 2019 se decreta la simplificación entre el ciudadano y el estado mediante la creación del portal único del Estado, Gov.co; en 2020 mediante la Resolución 2893 de 2020 se masifica lo que es gobierno digital estandarizando los servicios digitales

como ventanillas únicas, portales, sedes electrónicas, tramites, OPA, programas, integración con gov.co y otras disposiciones; y según lo planteado en el decreto 767 de 2022 para la implementación de la política de gobierno digital se definieron cinco elementos: gobernanza, innovación publica digital, habilitadores, líneas de acción e iniciativas dinamizadoras. Así ha sido el recorrido normativo de nuestro gov.co hasta la fecha.

Gráfico 15 – las principales normativas del portal único del estado colombiano.



Fuente: Elaborado por el autor, con base en información de gov.co

5.2 ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES EN COLOMBIA

5.2.1 Análisis de contenido del portal único del Estado Colombiano de los servicios públicos digitales

En esta sección, se realizó el análisis de contenido del Portal Digital Único del estado colombiano -GOV.CO (Figura 6), que es el único punto de acceso digital del ciudadano a todos los trámites, servicios, información pública y ejercicios de participación, colaboración y control social que ofrecen las entidades del Estado colombiano. Este portal fue establecido en la ley 1341 de 2009, decreto 1078 de 2015 y en la directiva presidencial número 02 de 2019 para orientación al ciudadano, esta permite acceder a la información institucional y orientación de trámites y servicios. Si bien es administrada y regulada por el Ministerio de información y comunicaciones (MINTic) es de responsabilidad de cada

institución el contenido y la actualización de la información encontrada en las páginas institucionales. El objetivo fue verificar la planificación e implementación del gobierno digital en los servicios públicos digitales, respecto al cumplimiento de las normativas legales para su implementación, su evolución hasta la actualidad, la misma que permitió comprender el avance en materia de gobierno digital que se planea lograr en el gobierno.

Figura 6 – Portal unico del estado colombiano GOV.CO.



¿Qué es Portal Único del Estado Colombiano?

Portal Único del Estado Colombiano, es el único punto de acceso digital del ciudadano a todos los trámites, servicios, información pública y ejercicios de participación, colaboración y control social que ofrecen las entidades del Estado.

Fuente: Portal único del estado colombiano. Gov.co, 2024.

El método consiste en analizar el contenido disponible en el portal único del estado colombiano, que contiene servicios públicos digitales que ofrecen las diferentes entidades del Estado colombiano, entidades del Poder Ejecutivo, Legislativo, Judicial, organismos autónomos, entidades de los gobiernos regionales y gobiernos locales.

Con relación al procedimiento de construcción de las dimensiones y variables de análisis, se menciona que, en primer lugar, fueron observadas las dimensiones de **servicios públicos digitales que se consideran relevantes para el análisis del portal único del estado colombiano- GOV.CO**. También, se relacionaron las dimensiones teóricas de servicios digitales enumeradas en estudios de análisis de plataformas de gobiernos digitales (BRAGA, 2007; BRAGATTO 2007; TORRES; NICOLAS, 2017).

Con el fin de sistematizar las informaciones se construyó una planilla de datos con las siguientes dimensiones: **Accesibilidad y Navegabilidad, Servicios públicos digitales y Participación Digital**. Cada dimensión es constituida por una relación de variables.

En ese sentido, el Cuadro 9, refiere a la **dimensión “Accesibilidad y Navegabilidad”**, respecto al portal gubernamental propiamente dicho, como primer punto de contacto del ciudadano con el site, para su análisis fueron construidas 15 variables que serán detalladas cada una, el puntaje ideal total que debería tener es de 30 puntos. Asimismo, del “puntaje 2” se obtuvo 20 puntos en total que contiene las siguientes variables: “Acceso de inscripción sin registro”, “Mecanismo de búsqueda”, “Link de vuelta para página principal visible”, “Velocidad”, “Seguridad”, “mecanismo de ayuda”, “estadística de navegabilidad”, “Accesibilidad” para personas con deficiencias (visual y auditiva) y “Mapa del sitio” Lo que quiere decir, que dichas variables se encuentran en la plataforma. Así también, del “puntaje 1” se obtuvo en total 1 puntos en la siguiente variable “manual de usuario”. Es decir, que la variable existe, pero están incompleta, es el caso de la variable “Manual de usuario”, en la cual el GOV.CO dispone de un manual que especifica el uso y acceso a algunas entidades, mas no todas poseen este manual. Por otro lado, las siguientes variables no fueron encontradas: “Página en otro idioma”, “Aplicativos móviles apps” (uso de celulares), y el “Tour virtual” (visita teleguiada). Por tanto, el puntaje total de la dimensión “Accesibilidad y Navegabilidad”, fue de 23 puntos frente al puntaje ideal total de 30, lo que quiere decir, que tuvo un resultado alto con respecto del puntaje ideal.

Cuadro 9 – Accesibilidad y Navegabilidad

PUNTAJE	VARIABLES	TOTAL
2	1. Acceso de inscripción sin registro 2. Mecanismo de búsqueda 3. Link de vuelta para página principal visible 4. Biblioteca virtual 5. Registro de cuenta de usuario 6. Mapa del sitio 7. Velocidad 8. Seguridad 9. Mecanismo de ayuda 10. Estadística de navegación 11. Accesibilidad para personas con deficiencias (visual y auditiva)	22
1	1. Manual de usuario	1
0	1. Página en otro idioma. 2. Aplicativos móviles app (uso de celulares) 3. Tour virtual (visita teleguiada)	0
RESULTADO		23

Fuente: Elaborado por el autor con base a gov.co (2024).

Seguidamente en el cuadro (10), se muestra la **dimensión “Servicios Públicos Digitales”**, para su análisis fueron construidas 17 variables que se refieren a: encabezamiento, Requisitos del servicio de trámite, Delivery burocrático completo: operación completa de servicios vía red, Evaluación de los servicios, Impresión, Compartir y guardar, Enlaces relacionados, Recomendaciones para inicio de trámite, Manual de servicios públicos, Delivery inmediato: atención online Instantánea, Delivery burocrático inicial: inicio de Trámites y Servicios Vía Red, Asistencia en línea al usuario/chatboot, Nivel de explicación de los servicios, Video explicativo, Preguntas frecuentes, Glosario/Diccionario de términos, Servicio en otro idioma. Así, el puntaje máximo que debería tener es de 34 puntos. Seguidamente, fueron escogidos de forma aleatoria cinco servicios públicos del Ministerio de Comercio Industria y Turismo,(MINCIT) órgano encargado de apoyar la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las diferentes regiones y está integrado por: Superintendencia de Sociedades, Superintendencia de Industria y Comercio, Junta Central de Contadores, Consejo Técnico de la Contaduría Pública, Instituto Nacional de Metrología – INM, Fontur Colombia, ProColombia, Colombia Productiva. Solo para resaltar Actualmente, hay una oferta de 761 trámites y servicios disponibles en GOV.CO totalmente en línea. Al ingresar al portal, solo se debe buscar el nombre del certificado, trámite o servicio que se quiera solicitar para ver las opciones disponibles. Específicamente cuando tratamos acerca del Ministerio de Comercio Industria y Turismo-(MINCIT) del cual vamos a escoger aleatoriamente 5 servicios para análisis, tenemos que este cuenta con 24 Trámites, servicios y otros procedimientos administrativos disponibles en la plataforma digital. A seguir, los cinco servicios públicos que fueron elegidos aleatoriamente: “Aprobación o modificación de licencias de importación” “Registro de importación y modificación del registro de importación”, “Asesoría y orientación en calidad y certificación turística”, “Declaratoria de existencia de un área geográfica como Zona Franca Transitoria.”, “Registro de productores de bienes nacionales”, se detalla a seguir:

Cuadro 10 – Servicios Públicos Digitales

Servicios Públicos más requeridos del Ministerio de MINCIT	Puntaje	Cantidad de Variables	Sumatoria	TOTAL
Aprobación o modificación de licencias de importación	2	12	24	25
	1	1	1	
	0	4	0	
	2	9	18	20

Registro de importación y modificación del registro de importación	1	2	2	
	0	7	0	
Asesoría y orientación en calidad y certificación turística	2	9	18	19
	1	1	1	
	0	7	0	
Declaratoria de existencia de un área geográfica como Zona Franca Transitoria	2	5	10	12
	1	2	2	
	0	10	0	
Registro de productores de bienes nacionales	2	4	8	9
	1	1	1	
	0	12	0	

Fuente: Elaborado por el autor con base a gov.co (2024).

De la tabla 5, se puede decir que, fueron analizados detalladamente cada uno de los cinco servicios del Ministerio de Comercio Industria y Turismo que se tuvo como muestra aleatoria, el primer servicio analizado es “Aprobación o modificación de licencias de importación” obtuvo 2 puntos en cada una de las siguientes variables: encabezamiento, Requisitos del servicio de trámite, Delivery burocrático completo: operación completa de servicios vía red, Evaluación de los servicios, Impresión, Compartir y guardar, Enlaces relacionados, Recomendaciones para inicio de trámite, Manual de servicios públicos, Delivery inmediato: atención online Instantánea, Delivery burocrático inicial: inicio de Trámites y Servicios Vía Red, Asistencia en línea al usuario/chatboot. Lo que quiere decir que dichas variables se encuentran en la plataforma. Así también, se obtuvo 1 punto en la siguiente variable: Nivel de explicación de los servicios, es decir, que la variable existe, pero está incompleta, la información del servicio no se encuentra completamente detallado respecto al servicio o que disponga algún espacio para preguntas y dudas, apenas los pasos del procedimiento. Por otro lado, las siguientes variables no fueron encontradas: Video Explicativo, Preguntas frecuentes, Glosario/Diccionario de términos, Servicio en otro idioma. De este modo tenemos que para el servicio “Aprobación o modificación de licencias de importación” el puntaje es de 25 puntos frente a 34 que es el puntaje ideal, podemos decir que se encuentra en un nivel alto con referencia al puntaje ideal.

El segundo servicio analizado es: “Registro de importación y modificación del registro de importación”, que obtuvo 2 puntos en cada una de las siguientes variables: Requisitos del servicio de trámite, Delivery burocrático inicial: inicio de Trámites y Servicios Vía Red, Evaluación del servicio, Impresión, Compartir y guardar, Enlaces relacionados, Manual de servicios públicos, Recomendaciones para inicio de trámite, Delivery burocrático completo: operación completa de servicios vía red. Por tanto, estas variables se encuentran

en la plataforma. Con 1 punto encontramos a las siguientes variables: encabezamiento, Nivel de explicación de los servicios, estas variables se encuentran solo que, de forma incompleta, en el caso del “encabezamiento” el logotipo de la entidad esta presente hasta cierto punto del procedimiento. En el caso de “Nivel de explicación de los servicios” esta la variable existe, pero está incompleta, la información del servicio se encuentra muy bien detallado excepto por la parte que disponga algún espacio para preguntas y dudas, solo se tiene números telefónicos y direcciones de e-mails. En variables no encontradas en la plataforma tenemos: Asistencia en línea al usuario/chatboot, Servicio en otro idioma, Preguntas frecuentes. La puntuación de este servicio llego a los 20 puntos teniendo como referencia los 34 puntos que sería lo ideal, ubicándose así este servicio por encima de la media.

El tercer servicio analizado se denomina: “Asesoría y orientación en calidad y certificación turística” obtuvo 2 puntos en cada una de las siguientes variables: encabezamiento, Requisitos del servicio de trámite, Delivery burocrático inicial: inicio de Trámites y Servicios Vía Red, Evaluación del servicio, Impresión, Compartir y guardar, Enlaces relacionados, Manual de servicios públicos, Recomendaciones para inicio de trámite. Lo que quiere decir que dichas variables se encuentran en la plataforma. Seguidamente se obtuvo 1 punto en cada una de las siguientes variables: Nivel de explicación de los servicios, es decir, que la variable existe, pero está incompleta, la información del servicio se encuentra muy bien detallado excepto por la parte que disponga algún espacio para preguntas y dudas. Por otro lado, las siguientes variables no fueron encontradas: Video Explicativo, Glosario/Diccionario de términos, Delivery inmediato: atención online Instantánea, Delivery burocrático completo: operación completa de servicios vía red, Asistencia en línea al usuario/chatboot, Servicio en otro idioma, Preguntas frecuentes. Así el puntaje del servicio “Asesoría y orientación en calidad y certificación turística” obtuvo 19 puntos con respecto a lo ideal que sería 34 puntos, ubicándose por encima de la media ideal.

El cuarto servicio analizado es: “Declaratoria de existencia de un área geográfica como Zona Franca Transitoria”, que obtuvo 2 puntos en cada una de las siguientes variables: Requisitos del servicio de trámite, Delivery burocrático inicial: inicio de Trámites y Servicios Vía Red, Evaluación del servicio, Compartir y guardar, Manual de servicios públicos. Por tanto, estas variables se encuentran en la plataforma. Con 1 punto encontramos a las siguientes variables: encabezamiento, Nivel de explicación de los servicios, Recomendaciones para inicio de trámite, estas variables se encuentran solo que,

de forma incompleta, en el caso del “encabezamiento” el logotipo de la entidad está presente hasta cierto punto del procedimiento, desapareciendo cuando se inicia el servicio. En el caso de “Nivel de explicación de los servicios” esta la variable existe, pero está incompleta, la información del servicio no se encuentra muy bien detallado sin espacio para preguntas y dudas. En variables no encontradas en la plataforma tenemos: Delivery inmediato: atención online Instantánea, Asistencia en línea al usuario/chatboot, Delivery burocrático completo: operación completa de servicios vía red, Impresión, Enlaces relacionados, Servicio en otro idioma, Preguntas frecuentes. La puntuación de este servicio llego a los 20 puntos teniendo como referencia los 34 puntos que sería lo ideal, ubicándose así este servicio por encima de la media.

El cuarto servicio analizado es: “Declaratoria de existencia de un área geográfica como Zona Franca Transitoria”, que obtuvo 2 puntos en cada una de las siguientes variables: Requisitos del servicio de trámite, Delivery burocrático inicial: inicio de Trámites y Servicios Vía Red, Evaluación del servicio, Compartir y guardar, Manual de servicios públicos. Por tanto, estas variables se encuentran en la plataforma. Con 1 punto encontramos a las siguientes variables: encabezamiento, Nivel de explicación de los servicios, Recomendaciones para inicio de trámite, estas variables se encuentran solo que, de forma incompleta, en el caso del “encabezamiento” el logotipo de la entidad está presente hasta cierto punto del procedimiento, desapareciendo cuando se inicia el servicio. En el caso de “Nivel de explicación de los servicios” esta la variable existe, pero está incompleta, la información del servicio no se encuentra muy bien detallado sin espacio para preguntas y dudas. Como variables no encontradas en la plataforma tenemos: Delivery inmediato: atención online Instantánea, Asistencia en línea al usuario/chatboot, Delivery burocrático completo: operación completa de servicios vía red, Impresión, Enlaces relacionados, Servicio en otro idioma, Video Explicativo, Glosario/Diccionario de términos, Preguntas frecuentes. Así el servicio “Declaratoria de existencia de un área geográfica como Zona Franca Transitoria” obtuvo un total de 13 puntos teniendo como referencia los 34 puntos que sería lo ideal, se ubicó así este servicio por debajo de la media.

Para finalizar en el quinto servicio analizado de la categoría “servicios públicos digitales” se denomina: “Registro de productores de bienes nacionales”, que obtuvo 2 puntos en las siguientes variables: encabezamiento, Requisitos del servicio de trámite, Delivery burocrático inicial: inicio de Trámites y Servicios Vía Red, Evaluación del servicio, Impresión, Compartir y guardar, Enlaces relacionados, Manual de servicios públicos, Recomendaciones para inicio de trámite, Delivery inmediato: atención online

Instantánea, Delivery burocrático completo: operación completa de servicios vía red, Asistencia en línea al usuario/chatboot. Lo que quiere decir que dichas variables se encuentran en la plataforma. Seguidamente se obtuvo 1 punto en cada una de las siguientes variables: Nivel de explicación de los servicios, es decir, que la variable existe, pero está incompleta, la información del servicio se encuentra muy bien detallado excepto por la parte que disponga algún espacio para preguntas y dudas. Por otro lado, las siguientes variables no fueron encontradas: Video Explicativo, Glosario/Diccionario de términos, preguntas frecuentes, Servicios en otro idioma. De esta forma el servicio denominado “Registro de productores de bienes nacionales” obtuvo 25 puntos con respecto a los 34 puntos ideales, ubicándose en lo alto de la calificación no lo ideal, pero si diríamos como bueno.

La última dimensión corresponde a “Participación”, que posee como objetivo verificar en qué medida, el portal ofrece mecanismos variados para que los usuarios puedan emitir sus percepciones, opiniones y visiones sobre los servicios públicos, bien como contribuir con la mejora del portal. Las variables incluidas en esta dimensión son: informaciones acerca de mecanismos de participación de la sociedad civil; canal para envío de sugerencias y reclamaciones; consultas públicas; encuestas; foros participativos; redes sociales; evaluar los servicios públicos; información sobre errores del sistema; comentario de noticias; contacto electrónico y transmisión de sesiones y reuniones por internet.

Finalmente, el siguiente cuadro (11), refiere a la dimensión de “**Participación Digital**”, para su análisis fueron construidas 11 variables en ella especificadas, el puntaje ideal total que debería tener es de 22 puntos.

Cuadro 11 – Participación Digital

PUNTAJE	VARIABLES	TOTAL
2	1 -Canal para envío de sugerencias y reclamaciones 2 -Encuestas 3 -Redes sociales 4 -Informaciones acerca de mecanismos de participación de la sociedad civil. 5-Transmisión de sesiones y reuniones por internet. 6 -Evaluar los servicios públicos 7 -Contacto electrónico 8 -Consultas públicas 9 -Foros Participativos	18
1	4- Comentario de noticias	1

0	1-Información sobre errores del sistema	0
TOTAL		19

Fuente: Elaborado por el autor con base a gov.co (2024).

Del cuadro (11), respecto al “puntaje 2”, se obtuvo 18 puntos en total, que contiene las siguientes variables: Canal para envío de sugerencias y reclamaciones, encuestas, redes sociales, informaciones acerca de mecanismos de participación de la sociedad civil, transmisión de sesiones y reuniones por internet, canal para envío de sugerencias y reclamaciones, encuestas, redes sociales, evaluar los servicios públicos y Contacto electrónico. Lo que quiere decir que dichas variables se encuentran en la plataforma. Así también, respecto al “puntaje 1”, se obtuvo 1 punto, debido a que solamente se encontró la variable: comentarios noticias, esta variable existe, pero está incompleta. Por otro lado, no se obtuvo variables en el “puntaje 0”. Por tanto, el puntaje total de la dimensión “Participación Digital”, fue de 19 puntos frente al puntaje ideal total de 22, lo que quiere decir, que se estuvo a 3 puntos del puntaje ideal un resultado muy bueno para esta dimensión.

A manera de síntesis se puede mencionar que: **1. Accesibilidad y Navegabilidad:** se basa en 15 variables, con un puntaje ideal de 30 puntos. Se obtuvo un total de 23 puntos, lo que indica un rendimiento alto en comparación con el ideal. Las variables que contribuyeron a este puntaje incluyen "Acceso de inscripción sin registro", "Mecanismo de búsqueda", "Link de vuelta para página principal visible", entre otras, que sumaron 22 puntos. Sin embargo, la variable "Manual de usuario" recibió solo 1 punto, ya que existe, pero está incompleta. Además, no se encontraron variables como "Página en otro idioma", "Aplicativos móviles" y "Tour virtual". Aunque la dimensión presenta una buena accesibilidad y navegabilidad, hay áreas que requieren mejoras; **2. Servicios Públicos Digitales:** incluye 17 variables, relacionadas a aspectos como encabezamiento, requisitos del servicio, evaluación, y asistencia en línea, con un puntaje máximo ideal de 34 puntos. Se seleccionaron aleatoriamente cinco servicios del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) para evaluar su desempeño. El servicio de “aprobación o modificación de licencias” de importación obtuvo 25 puntos de un total ideal de 34, destacándose en variables como encabezamiento y requisitos del servicio, aunque con deficiencias en la explicación de los servicios y la falta de asistencia en línea. El servicio de “registro de

importación y modificación del registro de importación” alcanzó 20 puntos, con buenas calificaciones en requisitos y evaluación del servicio, pero también careció de asistencia en línea y preguntas frecuentes. Por su vez, el servicio de “asesoría y orientación en calidad y certificación turística” tuvo 19 puntos, con un buen desempeño en la mayoría de las variables, aunque presentó deficiencias en la explicación de los servicios y la falta de recursos como videos explicativos. El servicio referido a “declaratoria de existencia de un área geográfica como Zona Franca Transitoria” obtuvo 20 puntos, destacándose en requisitos y evaluación del servicio, pero con una puntuación baja en la explicación de los servicios y ausencia de asistencia en línea. Y el servicio de “registro de productores de bienes nacionales” se destacó con 25 puntos, mostrando un buen desempeño en la mayoría de las variables, aunque también careció de recursos como un glosario y preguntas frecuentes; **3. Participación Digital:** se evaluó a través de 11 variables, con un puntaje ideal total de 22 puntos, siendo que se obtuvieron 19 puntos, lo que indica un desempeño cercano al ideal. Las variables que contribuyeron a este puntaje incluyen canales para sugerencias y reclamaciones, encuestas, redes sociales, y mecanismos de participación de la sociedad civil, entre otros. Se registró un puntaje de 18 en las variables completas, mientras que solo se obtuvo 1 punto por la variable de comentarios de noticias, que está incompleta. No se encontraron variables con puntaje cero.

6 CONSIDERACIONES FINALES

El presente trabajo de conclusión de curso tuvo como objetivo realizar un análisis de la implementación de servicios públicos digitales en Colombia, ello involucro una serie de actores de instituciones públicas y privadas, organismos internacionales, recursos económicos y financieros, lineamientos normativos, factores internos y externos, que va impactando el avance de una política pública.

Para el análisis, este trabajo se centró en unos instrumentos que reflejan el avance de los servicios públicos digitales en Colombia. Primero, se analizaron los indicadores nacionales e internacionales respecto a los resultados que ha obtenido el Estado Colombiano en la materia. Segundo, se realizó un análisis de contenido de la Plataforma GOV.CO y se seleccionaron aleatoriamente un ministerio el cual fue construido mediante categorías y subcategorías para su comprensión sobre los avances realizados en la implementación del gobierno digital.

Respecto a los indicadores Internacionales, que se refieren a rankings de posicionamiento de gobierno digital, fue posible determinar que Colombia en el transcurso del tiempo se ha mantenido en un nivel por encima de la media de los países de la región. Según la CEPAL (2023) se pudo conocer que Colombia esta con 94.6 % de tramites gubernamentales digitalizados, ubicándose en tercer lugar después de Brasil y Chile.

Por otro lado, los indicadores nacionales indican que hasta el año 2023, el dispositivo más usado por la población colombiana es el teléfono móvil y el servicio de internet es más accesible en las zonas urbanas que rurales; que las redes sociales son más visitadas; que el rango de edad con más uso de las herramientas tecnológicas de internet es de 12 a 24 años. De esa forma, esos indicadores nacionales también nos arrojaron el motivo por el cual muchos hogares no tienen o no acceden a las herramientas tecnológicas.

Mediante el análisis del portal único del estado colombiano GOV.CO se concluye que los resultados apuntan que Colombia tiene un puntaje por encima de la media del puntaje ideal, lo cual significa que está en un nivel bueno no en lo ideal, pero que esta plataforma ha contribuido en la interacción estado-sociedad, y ha mejorado la vida de los colombianos pues muchos procesos antes presenciales ahora son totalmente en línea y muchas quejas y sugerencias están siendo tomadas en cuenta. así como la inclusión de personas con deficiencias visuales o auditivas tienen sus herramientas en la plataforma para hacer uso de ella sin ningún problema. El impacto de la plataforma en la vida de las personas es positivo y no solo en eso, también en la economía personal y del país.

Para concluir y de manera más concreta se puede decir que en Colombia la política de gobierno digital esta funcionando, pues se pudo evidenciar como donde hay infraestructura y hay acceso a internet para acceder a los servicios digitales prestados por las diferentes entidades del estado mediante plataformas digitales han ayudado a mejorar la vida de las personas, se ve como a cada año el acceso a internet es mayor, se tiene la problemática del acceso de internet en zonas rurales lo cual es foco principal de la actual administración gubernamental que busca disminuir esta brecha que hay entre zonas geográficas del país en cuanto acceso a internet a través de infraestructura e parcería con empresas del sector privado para poder llegar con cobertura a los lugares más apartados del país.

REFERENCIAS

- ARAUJO, M. H; REINHARD, N.; CUNHA, M. A. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. **Revista Brasileira de Administração Pública**, v. 52, n. 4, p. 676-694, 2018.
- CATACHURA, C. K. M (2024). Gobierno digital en Perú: **análisis de los servicios públicos digitales**. Disponible en: <https://dspace.unila.edu.br/items/3dd81987-b3eb-4264-945d-e78261476977> . Acceso en 08 de octubre de 2024.
- COLOMBIA **LEY 2052 DE 2020** "por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones" publicado en 25 de agosto d 2020 .Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=140250>.
- CUNHA, M. A.; MIRANDA, P. R. M. A pesquisa no uso e implicações sociais das tecnologias da informação e comunicação pelos governos no Brasil: uma proposta de Agenda a partir de reflexões da prática e da produção acadêmica nacional. **O&S — Organizações & Sociedade**, v. 66, n. 20, p. 543-566, jul./set. 2013.
- CRUZ; C.A. Gobierno electrónico y gobierno abierto: estado actual del debate conceptual. **Revista de Administración Públicas**. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. México, 2016. Disponible en: Acceso en: 21 de agosto de 2024.
- CRUZ, C.; ZAMUDIO, A. Municipios y Gobierno Abierto, más allá del Gobierno Electrónico. **Revista Opera, Colombia**, 2017. Disponible en: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/5129>. Acceso en: 21 de agosto de 2024.
- CORBETTA, P. (2003). Metodología y técnicas de investigación social. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7081403&orden=0&info=link>. Acceso en

13 de agosto de 2024.

CEPAL, NACIONES UNIDAS. Índice Latinoamericano de Inteligencia Artificial (ILIA). Disponible en: <https://www.cepal.org/es/comunicados/indice-latinoamericano-inteligencia-artificial-ilia-mantiene-chile-brasil-uruguay-como>. Acceso en 01 de octubre de 2024.

CEPAL, abril de 2011, Santiago de Chile, disponible en: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6b15060d-0f7d-48a0-8c69-2a6d6338a6ac/content> acceso en 05 de junio de 2024.

DANE, Departamento administrativo nacional de estadística. Censo nacional de población y vivienda. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018/cuantos-somos> Fecha de acceso: 03 de junio de 2024.

DENHARDT, R. B.; DENHARDT, J. V. The New Public Service: Serving, not Steering. **International Review of Public Administration** 2003. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/12294659.2003.10805013> Acceso en: 27 de agosto de 2024.

DENHARDT, R. B.; CATLAW, T. J. **Teorias da Administração Pública**. São Paulo, SP: Cengage Learning, 2017.

DANE, BOLETIN TECNICO. Indicadores básicos de tenencia y uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC en hogares y personas de 5 y más años de edad 2023.

DANE, ENTIC HOGARES. Encuesta de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en Hogares 2023. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/tecnologia-e-innovacion/tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-tic/encuesta-de-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-en-hogares-entic-hogares>. acceso en 05 de octubre de 2024.

Eletrônico na Argentina, Brasil e Paraguai. In: **CIDESP - Congresso Internacional de Desempenho do Setor Público**, 2017, Florianópolis. CIDESP - Congresso Internacional de Desempenho do Setor Público, 2017

FERNANDES, Andréa Gomes. **E-Governo: o que já fazem Estados e Municípios**. In: INFORME-SE, n.20, outubro de 2000. Disponible en: https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/bitstream/1408/16342/1/PRPer213390_Informe-SF_n20_compl.PDF . Acceso em: 4 de septiembre de 2024.

FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa**: uma guia para iniciantes. Porto Alegre: Penso, 2013.

GOVERNO ELETRÔNICO E INCLUSÃO DIGITAL, Fundação Boiteux, 2009. Disponible en: https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/livro_governo_eletronico_2.pdf acceso en 05 junio de 2024.

GIL, A.C. Como elaborar projetos de pesquisa - 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, W. Democracia Digital: que democracia? **Análisis do II Congresso da Compolitica, Belo Horizonte**, 2007.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. 8. ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

Gomes, W. Participação política online: questões e hipóteses de trabalho. In: Maia, R. C. M.; Gomes, W.; Marques, F. P. J. A. (org.). **Internet e Participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011, p. 19-45.

GIL-GARCÍA, R.; CRIADO, I. Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas Estado actual y tendencias futuras en América Latina J. **Gestión y Política Pública**, vol. temático, p. 3-48, 2013.

INFORME sobre la democracia digital en la Unión Europea: posibilidades y retos 2017. Disponible en https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2017-0041_ES.html . Acceso en 18 de septiembre de 2024.

JORQUERA BEAS, D., **Gobernanza para el desarrollo local**. Documento de Trabajo, n. 6, Santiago, Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural (RIMISP), 2011.

LEY 1978 DE 2019, gestor normativo, función pública. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=98210>. Acceso en 14 de junio de 2024.

LAKATOS, E.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia da Investigação**. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTÍNEZ; J. La Nueva Gerencia Pública en las entidades federativas de México. **Revista Buen Gobierno indexada en Redalyc. México**, núm. 2, enero-junio, 2007, pp. 62-93, 2007. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5696/569660523004.pdf>. Acceso en: 21 de agosto de 2024.

MARIÑEZ, F. La gestión del nuevo servicio público. In: **XVIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**, Montevideo, Uruguay, 29 oct-1 nov. 2013. Disponible en: <https://clad.org/congresos-antteriores/xviii-uruguay-2013/> Acceso en: 27 de agosto de 2024
Naciones Unidas (2022), Observatorio de Desarrollo Digital, Índice de gobierno electrónico, países América Latina y el Caribe, 2003 a 2022. Disponible en: <https://desarrollodigital.cepal.org/es>. Acceso en 24 julio de 2024.

MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARÃES, T. A. **A institucionalização do governo eletrônico no Brasil**. RAE. Vol. 46 núm. 4; set 2005b. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v46n4/v46n4a07.pdf>. Acceso en 04 de septiembre de 2024.

NASER, A; CONCHA, G. Gobierno electrónico en la gestión pública. Naciones unidas-

NICOLAS, M.A.; TORRES, C.A.R; & CATACHURA, C.K.M. O desenvolvimento do governo eletrônico vinte países da américa latina: agendas digitais e websites dos executivos federais. E-Legis – **Revista Eletrônica Do Programa De Pós-graduação Da**

Cámara Dos Diputados 15(38) 2022.

NICOLÁS, M. A.; CATACHURA, C. K. M. Gobierno abierto: análisis de websites de datos abiertos gubernamentales en Argentina, Brasil y Paraguay. *Desenvolvimento em Debate (ICT/PPED)*, v.8, p 163-193, 2020

NASER, A. (coord.) **Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación.** Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/80), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021

NASER, A.; CONCHA, G. **El gobierno electrónico en la gestión pública.** Naciones Unidas-CEPAL, abril del 2011, Santiago de Chile. Disponible en http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1 Acceso en: 03 de septiembre de 2024.

OECDilibrary, Colombia, perspectivas económicas de América-latina 2020: transformación digital para una mejor reconstrucción. disponible en: https://www.oecd-ilibrary.org/sites/f2fdced2-es/1/3/8/4/index.html?itemId=/content/publication/f2fdced2es&_csp_=ce6303f1c9e43ade7c0e2c1896f4698a&itemI GO=oeed&itemContentType=book#sect-131. Acceso en 12 de junio de 2024.

OCDE (2018), *Revisión del Gobierno Digital en Colombia: Hacia un Sector Público Impulsado por el Ciudadano*, Éditions OCDE, Paris. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264292147-es>. acceso en 12 de junio de 2024.

ONU, **EL ACNUDH Y LA BUENA GOBERNANZA**, disponible en: <https://www.ohchr.org/es/good-governance/about-good-governance> . Acceso en 03 de septiembre de 2024

PARDO, M. C. **Una introducción a la administración pública.** Ciudad de México: El Colegio de México, Centro de Estudios Internacionales, 2016.

Revista Derecho Admirativo (2021). La universalidad hacia las TIC en Colombia, disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8510528> . Acceso en 08 julio de 2024.

RAMÍREZ, M.F. Las reformas del Estado y la administración pública en América Latina y los intentos de aplicación del New Public Management. **Estudios Políticos**, 34, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia, (p. 115-141), enero-junio 2009. disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S012151672009000100006&lng=es&nrm=is. Acceso en: 21 Agosto. 2024.

SAMPIERI, R.H.; COLLADO, C.F.; LUCIO, M.P.B.; MORAES, D.V.; **Metodología de pesquisa.** 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). RH Sampieri, Metodología de la Investigación, Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. Disponible en:

https://www.academia.edu/download/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias.pdf. Acceso en 13 de agosto de 2024.

SIMONS, H. **El estudio de caso**: Teoría y práctica. Ediciones Morata, Madrid, 2011. p. 96

SCHWAB, K.; The Fourth Industrial Revolution. World Economic Forum; Geneva, 2016.

SALGADO, T. S.; VIEIRA, V. L. A contribuição da Missão Kemmerer na configuração dos estados latino-americanos: o caso chileno (1930-1940). **Revista Extraprensa**, 2020, vol. 13, no 2, p. 41-59.

SILVA, B. C., & CONFESSOR, K. L. A. (2021). Administração pública: desafios e perspectivas da gestão pública pós pandemia. Guarujá, SP: **Científica Digital**. 1ª EDIÇÃO.

SILVA, S. P.; BRAGATTO, R. C.; SAMPAIO, R., C. (Org.). Concepções, debates e desafios da democracia digital. IN: SILVA et al. **Democracia digital, comunicação política e redes: teoria e prática**. 1 de. Rio de Janeiro: Letra & Imagem, 2016.

TORRES, C.A.R.; NICOLÁS, M. A. Diretrizes Nacionais e Nível Maturidade do Governo, 2017.

TABARQUINO-MUÑOZ, R. A. El servicio público de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia 2010-2018. **Entramado**, [S. l.], v. 14, n. 2, p. 166–181, 2018. DOI: 10.18041/1900-3803/entramado.2.4752. Disponible en: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/entramado/article/view/4752>. Acceso en: 20 de septiembre de 2024.

UN E-Government Knowledgebase (2022), UN E-Government Survey 2022, **Regional E-Government Development and the Performance of Country Groupings**. Disponible en: <http://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/>. Acceso en 24 julio de 2024.

UN E-GOVERNMENT KNOWLEDGEBASE. **E-Government Development Index COLOMBIA, 2024**. Disponible en: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/37-Colombia>. Acceso en 02 de octubre de 2024.

UN E-GOVERNMENT KNOWLEDGEBASE. E-Government Survey 2024, **Local E-Government Development**. Disponible en: <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2024-09/%28Chapter%204%29%20E-Government%20Survey%202024%201392024.pdf>. acceso en 02 de octubre de 2024.

VALENZUELA, R. E. El Nuevo Servicio Público propuesto para un Gobierno Abierto. **Revista del Centro de Políticas para el Desarrollo**. Santiago de Chile, v. 8 n. 1, 2015. Disponible en: <https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/politicas/article/view/2187>. Acceso en 23 de Agosto de 2024

MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL **Implementación de la Política de Gobierno Digital**
Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2,
libro 2) disponible en:
[file:///C:/Users/romme/Downloads/https_das997q1gk8hr.cloudfront.net_uploads_2023-12-26_87ba8e73-f225-4da5-9729-c4974a9e64a3
Manual%20de%20gobierno%20digital.pdf](file:///C:/Users/romme/Downloads/https_das997q1gk8hr.cloudfront.net_uploads_2023-12-26_87ba8e73-f225-4da5-9729-c4974a9e64a3_Manual%20de%20gobierno%20digital.pdf). Acceso en 05 de octubre de 2024.