

ENSAYO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN FINANZAS Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MIGUEL ANGEL SILVA COBALEDA

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESPECIALIZACIÓN FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
2014

## Gestión Pública, TICs y Desarrollo

Miguel Angel Silva Cobaleda <sup>1</sup>

### Resumen

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son para el mundo contemporáneo sinónimo de transformación y cambios en la concepción de vida de los individuos y en el desarrollo de sus actividades; de esta forma juega un papel trascendental en el logro de objetos sociales.

Su ámbito de aplicación se da tanto en las empresas del sector privado, las cuales han reconocido con antelación los beneficios que estas pueden brindarle, como la reducción de costos y elevar sus niveles de productividad, en cuanto al sector público se tienen a las instituciones como motor para lograr los fines del estado, en ellas este proceso se ha llevado de la mano a la modernización del mismo y de sus instituciones teniendo como fin la inclusión participativa del ciudadano quien debe sentir que es parte del estado, que tiene unas responsabilidades y unas funciones concretas frente a él, de esta forma se desarrolla la democracia participativa.

Así el estado Colombiano reconoce y plantea a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, políticas que propendan a la atención de las problemáticas en materia tecnológica, como lo es la reducción de la brecha digital que se establece como la desigualdad entre aquellos que tienen acceso a las tecnologías digitales y aquellos que no; de esta forma se busca acercar a los ciudadanos al gobierno dando cumplimiento a los fines de las instituciones como prestadores de servicios del estado y fomentando la Promoción de la Transparencia y Participación Ciudadana.

### Palabras Claves

Gestión Pública, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Instituciones Públicas, Brecha Digital, Participación Ciudadana, Transparencia.

### Abstract

The Information Technology and Communications (TIC) are synonymous for the contemporary world of transformation and change in the conception of life of individuals and the development of its activities; thus plays a vital role in achieving social objects.

---

<sup>1</sup> Artículo para optar por el título de Especialista en Finanzas y Administración Pública de la Universidad Militar Nueva Granada, 2014; Aceptado 21-07-2014  
MIGUEL ANGEL SILVA COBALEDA, Contador Público; Universidad el Quindío 2013 – correo electrónico [migueangelo920204@hotmail.com](mailto:migueangelo920204@hotmail.com)

Its scope is given both in the private sector, which have recognized in advance the benefits they can provide, such as reducing costs and raising productivity levels, in terms of public sector institutions as they engine to achieve the purposes of the state in this process they have taken in hand to modernizing it and its institutions and aims at participatory inclusion of citizens who must feel a part of the state, which has a responsibility and a specific functions in front of him, thus participatory democracy develops.

So the Colombia state recognizes and raises through the Ministry of Information Technologies and Communications, policies which foster care problem in technology, such as the reduction of the digital divide that is set as the gap between those who have access to digital technologies and those who do not; thus seeks to bring citizens to the government in compliance with the purposes of the institutions as providers of state services and promoting the Promotion of Transparency and Public Participation.

### **Keywords**

Public Management, Information Technologies and Communication (TIC), Public Institutions, Digital Divide, Citizen Participation, Transparency.

### **Introducción**

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación conocidas como TIC son empleadas para la transmisión de contenidos de diferente tipo a través de internet. Las TIC funcionan a través de medios y aplicaciones en el desarrollo de las actividades de los individuos, es posible medir su impacto en los logros alcanzados en campos como el de la educación, cultura, política, opinión y demás que han avanzado en la distribución y masificación de sus contenidos, a través de la aplicación de planes de acción y trabajo en diversas áreas funcionales.

Las TIC operan como herramientas y medios para el envío diversos contenidos minuto a minuto en la red. Las TIC se relacionan como una Sociedad de información, en cuanto a los avances del Internet el conocimiento ya no solo reside en los padres, docentes, instituciones y centros de investigación, el rápido acceso al mundo virtual permite a los usuarios hallar todo tipo de contenido. Sin embargo, el problema no radica en la disponibilidad de la información si no en la calidad de la información y oportunidad de la misma.

A través de las TIC se rige el desarrollo de las actividades de los individuos que dependen de estas para el desenvolvimiento de acciones cotidianas, como el planear una ruta de transporte a ser parte vital en el desempeño laboral; no obstante aunque su cobertura en el país sea superior en un cincuenta por ciento a la de hace unos cuatro años, es así que incluso existe una gran brecha entre quienes tienen acceso a ellas y entre quienes aun no han tenido la oportunidad de interactuar con estas; este desconocimiento o acceso no solo aplica a los individuos, también a las empresas que debido a su desconocimiento incurrir en elevados costos y tiempos, al seguir sumergidos en medios obsoletos y tradicionales, de esta forma se hace necesario reiterar que el mundo de las TIC busca inclusión y ayudar a las organizaciones e individuos a mejorar su cotidianidad, es así que un adecuado análisis del impacto a generar por el uso de las nuevas tecnologías en cada uno de las organizaciones e individuos, permitirá identificar los motivos por los cuales no se hace uso de las TIC o no se cuenta con el acceso a estas.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación que surgen a finales del siglo XX han obligado a las empresas a implementar un sistema de control y funcionamiento sobre estas tecnologías, para facilitar los procesos y no quedar en la obsolescencia. El uso de estas nuevas tecnologías ayuda a las empresas a proyectar su información en tiempo real, lo cual beneficia a toda la compañía haciendo que las operaciones sean efectivas.

Las TIC se encuentran concebidas como una herramienta que le permite a las organizaciones disminuir costos de personal, automatizando tareas cotidianas las cuales son necesarias y útiles en la organización; cada una de las empresas implementa las TIC según la necesidad de las mismas, debido a que las nuevas tecnologías necesitan un proceso de adaptación y aprendizaje para un buen desarrollo de los procesos.

Siendo las TIC un nuevo y muy cercano tema en el cual se encuentra sumergido el mundo empresarial, las organizaciones realizan constante procesos de estudio en los cuales se pretende identificar su alcance e incidencia en relación al beneficio que trae la utilización de estas. Es por ello que las TIC deben tener tal

importancia en las organizaciones y jugar un papel indispensable en desarrollo de sus fines, de esta forma se ha tomado conciencia de su valor y es así que ha llegado a la implementación de las TIC, ostentando casos exitosos donde estas se convierten en medio para cumplir con cada una de las metas.

De esta forma Las TIC han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos. Es así que bien utilizadas, las TIC permiten a las empresas producir mayores cantidades, en menores tiempos y con mayor grado de calidad. En la actualidad, las TIC son un factor determinante en la productividad de las empresas, como herramienta que le permitirá ser competitivo en el mercado.

Por ello el Gobierno busca definir, adoptar y promover políticas, planes y programas tendientes a incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional, a las tecnologías de la información y las comunicaciones y a sus beneficios, de esta forma se busca lograr una alineación a los procesos que se llevan en las empresas del sector privado, donde las tecnologías han jugado y juegan un papel trascendental en el desarrollo de sus objetos, así el sector público y en concreto las instituciones debe estar a la vanguardia y girar en torno a la dinámica y cambio constante que implican las TIC; de esta forma se busca dar continuidad al proceso de modernización del estado.

La modernización del estado se refiere a la construcción de estado a partir de la participación de cada uno de los individuos de diversas formas y medios; sea directamente con la ayuda de las herramientas que él brinda o por medio de la representación; esta modernización de estado está ligado al concepto de modernidad el cual busca desarrollar un proceso social donde se fortalezca el papel del ciudadano, la igualdad y la libertad; donde cada ciudadano tenga la capacidad de crear relación e incidir en asuntos relacionados con el estado. Alonso Espinal, Manuel Alberto (2010).

Cabe anotar que los fines de las empresas del sector privado y las instituciones del sector público, son completamente diferentes; mientras la primera busca generar utilidades, las instituciones son generadoras de servicio a los ciudadanos que demandan la función de estado.

Es así que las instituciones de sector público en relación al papel que cumplen las TIC como herramienta y medio, busca mejorar los servicios e información ofrecida en el gobierno y del gobierno a sus ciudadanos, a través del fortalecimiento de la transparencia y el fomento de la participación ciudadana. Es por ello que se conciben medios como Gobierno en Línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)) y Urna de Cristal ([www.urnadecristal.gov.co](http://www.urnadecristal.gov.co)) por los cuales se busca acercar el gobierno a los ciudadanos, de esta forma se plantea procesos en los cuales se de interoperabilidad entre los organismos, disminución de traslados físicos, simplificar los procedimientos y lograr gestión en los contenidos disponibles.

En promoción de la transparencia se busca desarrollar contenidos que sean completos, oportunos y entendibles, al establecer canales de acceso a toda la información disponible y finalmente divulgar su acceso y promoción en los medios, de tal forma que cada uno de los ciudadanos puedan contar con información al día respecto a la actuación de las diferentes instituciones públicas.

Para el fomento de la participación ciudadana se busca instaurar instancias de opinión, sugerencia y participación y de esta forma dar la debida atención a las solicitudes de los ciudadanos a través de la divulgación en los medios que promueva su uso eficiente y en tiempo real.

Un buen Gobierno en su gestión interna busca mejorar, a través del rediseño y simplificación de sus procesos, la enseñanza y el entrenamiento, el desarrollo de sistemas de información que faciliten y promuevan el flujo de información al interior, que garantice la prestación de servicios unificados.

Estos procesos se encuentran alineados al desarrollo y fortalecimiento de la democracia en la creación de mecanismos que le permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer de su comunidad, abriendo nuevos espacios y formas de participación ciudadana.

Para caso Colombia se establece el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su razón de ser se centra en ser la entidad que

se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. MinTic ([www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co) 2014).

Dentro de sus funciones está incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a sus beneficios. El Ministerio promueve el acceso, uso efectivo y apropiación masiva de las TIC, a través de políticas y programas, para mejorar la calidad de vida de cada ciudadano colombiano y el incremento sostenible del desarrollo del país. MinTic ([www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co) 2014).

De esta forma se pretende establecer a Colombia y sus instituciones como referente internacional dado el alto impacto de penetración y utilización efectiva de las TIC, al desarrollar su función como prestadores de servicio a los ciudadanos, al desarrollar procesos innovadores a nivel sectorial como institucional, que se incentivan desde el Min TIC.

El identificar las necesidades y oportunidades es poder establecer las estrategias que permitan la disminución de las brechas en acceso y disponibilidad de las TIC, al transformarlas en un medio esencial para los ciudadanos sin distinción de condición alguna.

De esta forma el Gobierno Nacional a través de su Ministerio busca el desarrollo una gestión eficiente de inclusión para el total de la población, disminuyendo las brechas de acceso y acercado su realidad sectorial a la realidad que se vive en el sector privado que va de la mano con las TIC.

### **Gestión Pública, TICs y Desarrollo**

Según la Constitución Política en su artículo primero se define a Colombia como; un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista de igual manera, el artículo segundo de la Constitución

Política estable que; son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, lo cual implica una estructura especial de Estado, en la cual la gestión pública juega un papel de suma importancia al ser un conjunto de acciones, mediante el cual las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas; que se encuentran enmarcados por la Políticas Gubernamentales y a su vez están orientadas a obtener resultados. Constitución Política de Colombia (1991)

El nivel descentralizado en Colombia, establece a cada nivel del gobierno unas funciones y unas competencias. A nivel nacional, se busca definir los objetivos, planes, políticas y estrategias de desarrollo económico y social para todo el territorio; el departamento, se encarga del control y supervisión de la aplicación de esa política en su jurisdicción, finalmente en el municipio como entidad básica; es en esencia un prestador de servicios para la población; es de esta forma que se da la manifestación más cercana del Estado a los ciudadanos.

Por lo tanto, no sólo es el ejecutor básico del gasto público y quien tiene el primer acercamiento con la comunidad, sino que es quien brinda y en donde se establece el escenario propicio para el cumplimiento de los fines y deberes esenciales del Estado.

Como fin último del municipio se tiene satisfacer las necesidades básicas de la población y de su territorio para alcanzar un desarrollo permanente y sostenible, es ahí donde se puede medir la eficiencia, efectividad y equidad de las políticas públicas del gobierno, lo cual le permitirá alcanzar sus fines esenciales, según se establece

El Departamento de Planeación Nacional, define que la Gestión Pública *está* directamente asociado a los resultados que logre una Administración, y se ha definido como: proceso dinámico, integral, sistemático y participativo, que articula la planificación, ejecución, seguimiento, evaluación, control y rendición de cuentas de las estrategias de desarrollo económico, social, cultural, tecnológico, ambiental, político e institucional de una Administración,



sobre la base de las metas acordadas de manera democrática. En estos términos, la gestión pública debe buscar de manera eficaz y eficiente resultados frente a la reducción de la pobreza y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes y, en consecuencia avanzar hacia un desarrollo integral sostenible (DNP, ESAP, Min Cultura, 2007)

En el papel de las entidades territoriales y su proceso de gestión, se establece una serie de procesos que buscan promover el progreso a través del cumplimiento de sus planes de desarrollo; en el presente ensayo se tendrá en cuenta los insumos que hace parte de este proceso con un enfoque en las TIC, el cual juega un papel fundamental en el logro de la eficiencia de las entidades.

### **Recursos para la Gestión Pública**

Según lo establecido en la Constitución Política, en su artículo 339, se define qué; las entidades territoriales elaborarán y adoptarán de manera concertada entre ellas y el Gobierno Nacional, planes de desarrollo, con el objeto de asegurar el uso eficiente de sus recursos y el desempeño adecuado de las funciones que les hayan sido asignadas por la Constitución y la Ley, es decir la gestión de los gobernantes está sujeta a un adecuado ejercicio de planificación, materializándose en el plan de desarrollo. (Constitución Política de Colombia, 1991)

En el proceso de planeación se debe analizar las diferentes problemáticas y oportunidades que se deben potenciar, al igual identificar los mecanismos para optimizar el uso de cada uno de los recursos proporcionados, con el fin de obtener el máximo beneficio.

Así mismo la planificación debe generar el mayor impacto en el logro de los objetivos, en cumplimiento de sus características; fundamentado en el aspecto tecnológico se tiene, la optimización de los procesos y eficiencia en la asignación de los recursos.

Por ello se debe reconocer que el talento humano es el principal recurso con el cual cuentan los niveles territoriales y sus entidades para dar cumplimiento a las

metas del plan de desarrollo, y lograr un impacto importante en el desarrollo local, es así que requiere elevar el nivel de competitividad de cada uno de los servidores públicos con el fin de lograr un óptimo desempeño en el uso y aprovechamiento adecuado de estos, como herramientas de apoyo en la consecución de las metas y objetivos institucionales de la entidad territorial. Así mismo, deben promover la sistematización de los diferentes procesos de la Administración.

Desde el concepto de gestión pública se establece el desarrollo participativo, en el cual no solo hace parte los ciudadanos como veedores de las actuaciones del estado; sino también cada uno de los servidores públicos los cuales desarrollan actividades que están articuladas a las políticas del gobierno; de esta forma se busca continuar con el proceso de modernización del estado, en el cual se pretende lograr procesos articulados que conlleven a la eficiencia y obtención de resultados.

La modernización en relación al desempeño y desarrollo de las actividades que ejecutan los servidores públicos está ligado a un proceso de fortalecimiento donde se busca dar acceso a la formación, al perfeccionamiento en sus áreas incentivado en una justa promoción de las capacidades.

Al interior de la sociedad se reconoce el proceso de transformación del estado y modernización, el cual está ligado a la inclusión; de esta forma el ciudadano debe sentir que es parte del estado, que tiene unas responsabilidades y unas funciones concretas frente a él, de esta forma se desarrolla democracia participativa.

Primeramente se establece al grupo de talento humano de las instituciones públicas como principal recurso para el logro de los fines del estado, pero el desempeño de sus tareas no se llevaría a cabo si no se cuenta con las herramientas necesarias; por ello las tecnologías de la información y la comunicación son insumo primordial en las actividades a desarrollar.

## **La Brecha Digital y su Impacto en la Gestión Pública**

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el mundo moderno son equivalentes a transformación desde diferentes ámbitos sea social, político, económico y personal de los ciudadanos.

Es por ello que las instituciones públicas no pueden permanecer rezagadas del proceso de adopción y masificación de estas tecnologías, si esto llegase a suceder se corre el riesgo de aislarse del mundo, un mundo que vive en constante cambio y dinámica en torno a la información que se transmite a través de las tecnologías. El país tampoco puede permitir que los grupos más desfavorecidos de su población se rezaguen en el acceso y uso de las TIC porque de esta manera se acentuaría la desigualdad social.

De acuerdo con la definición de la Comisión Europea (2011), las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones.

Es así que se debe reconocer que el impacto que genera las TIC en la competitividad y su potencial para apoyar la inserción en la economía globalizada e impulsar el desarrollo económico y social de los países. Estos beneficios sólo pueden convertirse en resultados concretos en la medida en que la sociedad se apropie de estas tecnologías y las haga parte de su desempeño cotidiano. Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2008).

De esta forma el estado debe establecer políticas de inclusión donde los usuarios estén preparados y puedan dar uso efectivo a las TIC, es así que se puede lograr una verdadera transformación económica y social. Si no se cuenta con usuarios que tengan acceso a las TIC y hagan uso de estas, la transformación del estado en cuanto a los procesos de promoción de la transparencia y participación ciudadana no logra generar impacto en la modernización del estado.

Una vez se tenga un dominio amplio de ellas tanto en el sector público y privado, se reunirían las condiciones necesarias que conlleven a reducir la brecha social en el presente tema, es por ello que se debe elevar la competitividad y alcanzar un desarrollo sostenido.

El desarrollo de las TIC ha liberado un cambio en la estructura productiva y social, y no es para menos, porque su uso ha implicado una revolución que ha transformado la forma como se produce, divulga y utiliza la información en la sociedad, generando un impacto positivo en la reducción de brecha social.

El uso de estas tecnologías ha transformado las costumbres sociales y la forma cómo interactúan las personas. Las TIC han mejorado las oportunidades para grandes grupos de la población tradicionalmente excluidos, con lo cual, se ha aumentado la movilidad dentro de la sociedad; produciendo una revolución del aprendizaje y creación de sociedades del conocimiento, cambiando la forma en cómo se concibe y el rol tanto de los alumnos como el de los maestros, es así que las limitaciones de aprendizaje tienden a desaparecer.

A raíz del surgimiento de las sociedades del conocimiento, las instituciones públicas se ven en la obligación de implementar las tecnologías de información en sus procesos, lo cual les permite dar solución a la nueva demanda de necesidades por parte de los ciudadanos.

En caso de las empresas, la implementación y proceso de adaptación de las TIC ha llevado a una nueva distribución de los procesos al aumentar su movilidad y la rapidez con que se llevan a cabo. Las tecnologías han contribuido a disminuir los costos de transacción, al hacer que los procedimientos disminuyan su complejidad, es en este punto donde las instituciones del estado entran a actuar en desarrollo de su fin como prestador de servicios al establecer mayor interconexión y ser descentralizado. También han facilitado la inserción en la economía global de las empresas y que se aprovechen y se generen mayores economías de escala, desarrollando procesos eficientes. De esta forma muchas empresas y sectores de la economía, han llevado a un crecimiento acelerado en los últimos años al hacer uso de las nuevas tecnologías.

Las TIC han generado una revolución en el proceso de innovación. Estas tecnologías potencian y retan la capacidad de investigar, desarrollar e innovar, de esta forma es que se convierte en pilar del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como entidad desarrollando de políticas respecto a TIC.

Esta dinámica de cambios constantes en las nuevas tecnologías, ha generado que los individuos y las organizaciones que logran apropiarse de ellas, puedan obtener el un beneficio propio generando ventajas frente a quienes no lo hacen. Es de esta forma que se forma la denominada brecha digital, que se refleja en un desequilibrio de acceso al conocimiento entre grupos.

Es importante destacar la diferencia que existe en la adopción e implementación de las TIC entre el medio rural y el urbano; la brecha digital se puede definir como la diferencia entre las personas que usan las nuevas tecnologías y aquellas que no tienen acceso o no saben cómo utilizarlas.

Hilbert, Martin R (2011) sostiene que la brecha digital se establece entre aquellos que tienen acceso a las tecnologías digitales y aquellos que no. Para la FAO (2008) se define como; la desigualdad de acceso a las TIC entre los países ricos y los pobres y, dentro de cada uno de los países, entre los grupos sociales relativamente privilegiados y los grupos desfavorecidos; por otra parte la OCDE (2010) la define como el desfase o división entre individuos, hogares, áreas económicas y geográficas con diferentes niveles socioeconómicos con relación tanto a sus oportunidades de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, como al uso de Internet para una amplia variedad de actividades, se puede concluir que dicha brecha digital es el resultado de políticas poco eficientes que buscan la inclusión de los ciudadanos en el uso de las TIC, es por ello que se deben definir modelos de desarrollo que lleve hacia una sociedad del conocimiento e información.

De esta forma el Gobierno Nacional ha considerado estratégicas las tecnologías de información y comunicaciones para fomentar la competitividad y la igualdad de oportunidades en Colombia. Por ello se ha fijado el Plan Vive Digital

([www.mintic.gov.co/portal/vivedigital](http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital)) el cual impulsa el gran salto tecnológico a través de la masificación del uso Internet con el fin de reducir la pobreza y generar empleo, de esta forma se busca impulsar el ecosistema digital del país conformado por 4 grandes componentes: Infraestructura, Servicios, Aplicaciones y Usuarios; que propenden al cumplimiento de los objetivos planteados por el Ministerio en desarrollo de su Política en tecnología.

Este proceso de fomentar con políticas públicas el uso y apropiación de TIC, no se parte de cero, se debe identificar los factores claves que determinen las oportunidades con el fin de desarrollar cada uno de los proyectos que permitan lograr un mayor acceso a estas tecnologías y lograr una mayor apropiación de las TIC en las instituciones del sector público.

Para el Gobierno es claro que el desarrollo exitoso del Plan solo podrá lograrse con la participación activa de todas las instituciones del Estado, entre ellos, los gobiernos regionales, así como la sociedad civil, el sector privado, la academia y la comunidad de investigación, por lo cual invita a todos estos actores a unirse en este esfuerzo. Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Plan Nacional TIC, 2008).

Por ende cada uno de los componentes que impulsara el gran salto tecnológico esperado por el gobierno debe reunir una serie de requisitos que permitan llevar a cabo las políticas en TIC, en cuanto a la infraestructura se debe disponer y brindar la posibilidad de contar con equipos con conexión a la red global de información, es así que se debe brindar una adecuada capacitación con el fin de elevar las habilidades y capacidades para utilizar adecuadamente las TIC, de esta forma se inicia un proceso de alfabetización digital, por ello se debe dar un enfoque hacia el uso de los recursos y la posibilidad que tienen las personas para utilizar recursos disponibles tanto físicos como de información.

Ligado al Gobierno y los diversos servicios que este presta a sus ciudadanos, se debe desplegar cada una de las oportunidades que brinda las TIC para desarrollar y ofrecer información y servicios públicos a través de los medios disponibles.

Para el Gobierno las TIC son un medio para modernizar la gestión pública, en búsqueda de mejores prácticas, logrando un mayor control y transparencia en cada uno de los procesos que las instituciones desarrollan, brindando agilidad y una mejor prestación de servicios.

La implementación de las TIC en la gestión pública es el medio por el cual se logra ese acercamiento o interacción que tanto del gobierno con los ciudadanos, de tal manera que puedan estar enterados de las diferentes gestiones que realizan las instituciones, donde buscan tener presencia e interés en los procesos que desarrollan.

Es así como se reconoce que en este proceso no solo interviene el estado como única parte, se debe tener en cuenta a los usuarios-ciudadanos quien son los beneficiarios de las actuaciones de las diferentes instituciones, quienes buscan acceder y participar activamente en los servicios públicos sin la necesidad de acudir a estas dependencias, esto significa disponer de información puntual y a cualquier hora.

Los servicios que el estado presta deben estar ligados a las TIC con el fin de lograr procesos en los cuales se permita interactuar a los ciudadanos con cada una de las instituciones, en esta interconexión se pueden establecer servicios claves como disponer de información actualizada tales como políticas, leyes informes o boletines, igualmente se pueden desarrollar actividades comunes como el pago de impuestos.

En las políticas y actuaciones del estado con el fin de eliminar la brecha digital, se establece un nivel mínimo de infraestructura y acceso a los ciudadanos; al disponer con medios como Gobierno en Línea que busca unificar el acceso a la información, trámites y servicios de las entidades del Estado.

Si los ciudadanos que operan estas herramientas no tienen las competencias mínimas para hacer uso de estos medios o no perciben sus beneficios, el gobierno puede estar desarrollando políticas que no son persuasivas y por ende no se han

logrado reunir esfuerzos importantes que eliminen la brecha digital en cuanto al uso de los medios.

No se debe desconocer los esfuerzos que ha realizado el gobierno con el fin de brindar herramientas tanto físicas y de información con el fin de minimizar esta inequidad en TIC, esfuerzos tales como lograr la masificación y penetración de redes de comunicación en zonas apartadas del país, para quienes les era imposible tener una cercanía mínima a estos medios, dicha masificación y creación de competencia se viene eliminando desde las aulas escolares donde se han brindado herramientas que facilitan el proceso de aprendizaje, de esta forma para la gestión pública se logra acerca a las diferentes instituciones a los ciudadanos.

En los procesos de transparencia cada uno de los portales disponibles por el estado busca brindarles a los ciudadanos herramientas con el fin de establecer seguimiento a cada una de las actuaciones de las instituciones, como lograr el rastreo y gestión de los presupuestos, es de esta forma que se logra un rol participativo como ente inspector y de vigilancia.

Otra influencia trascendental del gobierno y uso apropiado de las TIC, es la contribución que hace en la lucha contra la corrupción, dándole un gran apoyo a la transparencia y rendición de cuentas, sirviendo de canal para que las administraciones carguen información de utilidad pública a los diferentes portales donde es posible acceder a ese tipo de información, disponiendo de información precisa a quienes realizan gestión de los recursos del estado en sus instituciones.

Hoy en día los ciudadanos cuentan con herramientas que han eliminado procesos los cuales disponían de largos trámites y tiempos para llevarlos a cabo, procesos como el desarrollo de convocatorias a empleos de públicos, pagos de impuestos, consulta de procesos legales entre otros; de esta forma podemos establecer que los esfuerzos han sido significativos con el fin de combatir la brecha digital, pero está aún sigue latente y se debe continuar con el proceso de inclusión y mejora del acceso, de los procesos y de la disponibilidad de las TIC en todo el territorio nacional.



## Bibliografía

Alonso Espinal, Manuel Alberto (2010) La Modernización de las Instituciones, Neoliberalismo y Democratización. Medellín: Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia.

Bonnefoy, Juan Cristóbal (2010). Gestión Pública y Gobierno Electrónico. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social ILPES. Naciones Unidas-CEPAL.

Constitución Política de Colombia (1991)

Comisión de las Comunidades Europeas: Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo. (2001). Tecnologías de la información y de la comunicación en el ámbito del desarrollo. El papel de las TIC en la política comunitaria de desarrollo; Bruselas, Bélgica.

Departamento Nacional de Planeación, DNP. Escuela Superior de Administración, ESAP. Ministerio de Cultura. (Octubre 2011) Gestión Pública Local. Bogotá D.C. Imprenta Nacional. Disponible en [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)

Gobierno en Línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co) 2014).

Hilbert, Martin R. (2001), De la Economía Industrial a la Economía Digital. Santiago de Chile, Revista de la CEPAL Naciones Unidas.

Ministerio de Educación Nacional (Oficina Asesora de Planeación y Finanzas República de Colombia). (2009) Plan Nacional de Desarrollo Educativo Junio 2008 a 20 Mayo de 2009. Bogotá D.C. Disponible en [www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co)

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ([ww.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co) 2014).

Nahabetián, L. (2010). Acceso a la información pública: pilar fundamental del buen gobierno. Uruguay: Amalio M. Fernández.

Navas Quintero, Andres (2010) La Nueva Gestión Pública: Una Herramienta Para el Cambio. Bogotá D.C: Corporación OCASA. Revista Perspectiva. Disponible en ([www.revistaperspectiva.com](http://www.revistaperspectiva.com))

Vive Digital (<http://www.vivedigital.gov.co> 2014).

## Conclusiones

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), propenden al desarrollo tanto de las empresas del sector privado como de las instituciones del estado, por ello se deben reconocer y establecer mecanismos que permitan definir cada una de sus necesidades para dar cumplimiento a sus fines.

El estado en uso de las TIC en las instituciones debe reconocer que estas son más que una herramienta para alcanzar la eficiencia y eficacia en una organización pública, son una de las herramientas claves del éxito del sector público y la gestión.

En cuanto a la gestión y su fin de lograr procesos de transparencia y participación de los ciudadanos como veedores del actuar de las instituciones, se ha logrado un gran impacto en cuanto a que el estado le brinda herramientas que le permite divulgar información de su gestión y de cada uno de los procesos que desarrolla internamente con el fin de ser prestadores de servicios eficientes.

En el actuar de las instituciones se da la facultad a los ciudadanos de desarrollar sus capacidades de gestión y con ello disminuir la brecha existente en cuanto al uso de los recursos y la capacidad que tienen estas para hacer uso de ellas.

Las instituciones como parte fundamental de la modernización del estado deben estar a la par la implementación de las TIC, es de esta forma que los esfuerzo del Ministerio no son solo como entidad encargada sino también de las diferentes instituciones que en su momento harán uso de las TIC para minimizar sus procesos y ser transparentes en su gestión.

Si bien se establece que la brecha digital es aquella donde un grupo cuenta con acceso a las Tecnologías de Información y Comunicaciones, y quienes no lo pueden hacerlo; igualmente se debe reconocer que las políticas establecidas desde el gobierno han surtido efecto en cuanto a la disminución de tal brecha, ello no solo se establece en estadísticas, también se puede evidenciar en el diario vivir; en cuanto

hacemos uso de cada uno de los aplicativos que se disponen en las instituciones para facilitar y agilizar sus procesos como prestadores de servicios.

Como aparte de suma importancia y trascendencia en la participación ciudadana se puede contar con el logro de disminución en la corrupción, este resultado se establece del seguimiento constante de las actuaciones de las instituciones y de los recursos por los cuales ellos velan; de esta forma se puede exaltar a las TIC como una herramienta eficiente en los procesos de las instituciones del estado y poniéndolas a la par con las entidades privadas.

Es recomendable establecer que las políticas en materia TIC no solo tiendan a dotar al estado de la infraestructura lógica y de información con el fin de dar el salto tecnológico, se debe establecer más políticas de impacto las cuales les permitan a los ciudadanos distinguir y poder reconocer cada una de las instituciones como prestadoras de servicios.