

CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE LA POLÍTICA DIGITAL EN LAS ENTIDADES  
ESTATALES COLOMBIANAS



Autor:

DIANNE DEL ROCÍO VEGA BECERRA

Ensayo presentado como requisito para optar al título de Especialista en Alta Gerencia

Asesor:

CÉSAR PINZÓN

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

BOGOTÁ D.C., 2019

CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE LA POLÍTICA DIGITAL EN LAS ENTIDADES  
ESTATALES COLOMBIANAS

*Nombre*

Universidad Militar Nueva Granada

Notas del Autor:

Dianne Vega Becerra, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Militar Nueva  
Granada

Profesor: César Pinzón

La correspondencia relacionada con este ensayo debe ser dirigida a Dianne Vega  
Becerra

Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Militar Nueva Granada, Calle 100  
Carrera 11, Bogotá D.C., Colombia

Contacto: [u6502201@gmail.com](mailto:u6502201@gmail.com)

Bogotá D.C., 2019

## Contenido

Resumen.....	4
1. Introducción.....	6
1.1. Contexto.....	8
1.1.1. Contexto histórico.....	8
1.1.2. Contexto socioeconómico.....	9
1.1.3. Contexto jurídico.....	10
1.2. Estado del arte.....	12
1.3. Formulación del problema.....	15
2. Objetivos.....	15
2.1. Objetivo general.....	15
2.2. Objetivos específicos.....	15
3. Marco Teórico.....	16
4. Discusión.....	21
Conclusiones.....	22
Recomendaciones.....	23
Referencias Bibliográficas.....	24

## Índice de Tablas

Tabla 1 - Propósitos de la Política Digital.....	20
--	----

## **Resumen**

El determinar la importancia que ha jugado la política de gobierno digital en las entidades estatales, es de vital preponderancia para definir el camino a seguir en cuanto al relacionamiento estado-ciudadanos, y como la tecnología ha habilitado al gobierno para implementar directivas que permitan ese acercamiento entre las diferentes partes de manera más efectiva.

Por lo tanto, el objetivo de este estudio es establecer las ventajas del uso de las TICS como política de gobierno digital en las entidades estatales colombianas para mejorar los procesos de relación gobierno o ciudadanos. Con ese fin, se realiza un análisis documental en el cual se revisa la evolución de la política a través de la estrategia de gobierno en línea, y como los diferentes gobiernos la han fortalecido, dándole una relevancia a su implementación y seguimiento. De la misma manera, se hace un barrido por diferentes autores que conceptualizan a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en diferentes ámbitos y aplicaciones. Sin embargo, es importante mencionar que en Colombia no existen desarrollos por autores nacionales que traten este tema.

Teniendo en cuenta lo anterior, se enfatiza que el estado colombiano ha hecho grandes avances en términos de tecnologías de la información, impulsando la política como medio catalizador y vinculante entre el estado y los ciudadanos, sin embargo, este esfuerzo no es evidenciado por toda la población, ya que por ejemplo se encuentran zonas del país donde el acceso a las tecnologías y en especial a la internet es deficiente, lo que hace que a través de la tecnología no se logre acceder a la oferta del estado, por lo tanto, aún falta profundizar en materia de infraestructura y capacidades para lograr una cobertura total.

**Palabras clave:** Gobierno digital, política gobierno digital, servicios digitales, TIC.

### **Abstract**

Determining the importance played by digital governance policy in state entities is of vital importance in defining the way forward in terms of state-related citizens, and as technology has enabled the government to implement directives that allow such rapprochement between the different parties more effectively.

Therefore, the objective of this study is to establish the advantages of the use of ICT as a digital governance policy in Colombian state entities to improve the processes of government or citizen relations. To that end, a documentary analysis is made in which the evolution of the policy is reviewed through the online government strategy, and as the different governments have strengthened it, giving relevance to its implementation and follow-up. In the same way, it is done a sweep by different authors who conceptualize ICT in different fields and applications. However, it is important to mention that in Colombia there are no national authors that deal with this issue.

Based on the above, it is emphasized that the Colombian State has made great progress in terms of information technologies, promoting policy as a catalyst and binding means between the State and citizens; however, this effort is not evidenced by the entire population, since for example there are areas of the country where access to technologies and especially to the internet is poor, which means that technology does not allow access to

the state's provider, so there is still a need to go deeper into infrastructure and capabilities in order to achieve full coverage.

**Keywords:** Digital governance, digital governance policy, digital services, ICT.

## 1. Introducción

El presente ensayo hace referencia a la importancia que ha tenido la política de gobierno digital en Colombia establecida en el Decreto 1008 de 2018 y como esta reconoce a las tecnologías de la información y las comunicaciones como un instrumento para mejorar la gestión pública y acercar el estado a los ciudadanos.

Para tal fin, se hace un análisis del contexto general de la política en diferentes ámbitos, del cual se puede mencionar el histórico que presenta la evolución de la ley a través del tiempo, desde que inicia como estrategia de gobierno digital hasta hoy que se convierte en una política pública; el contexto socio-económico muestra como las TIC a través de la prestación de servicios y tramites ciudadanos han contribuido al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, al ser estos más expeditos, evitando la tramitología, los desplazamientos e incomodidad de los usuarios; y por último en el contexto jurídico hace un recuento normativo en el cual se evidencia que desde la década de los 90 el estado colombiano ha generado reglamentación impulsando la investigación el desarrollo y evolución de las tecnologías de la información.

En este sentido, se suscita el interés de determinar el grado en que la estrategia a permeado a las entidades gubernamental, y que tan beneficioso ha sido para los ciudadanos

la implementación de esta, sin embargo, lo que origina que el problema que se plantea en el escrito es que no hay trabajos que establezcan las ventajas del uso de las TIC, como política de gobierno digital en Colombia.

De esta manera, se determina como objetivo del ensayo el establecer las ventajas del uso de las TIC como política de gobierno digital en los organismos estatales colombianas con el fin de mejorar los procesos de relación entre el gobierno y los ciudadanos.

Por consiguiente, se realiza una revisión documental que selecciona la información de interés para este escrito de tanto fuentes gubernamentales como fuentes particulares reconocidas que permiten generar una valoración alrededor del tema que se está tratando. De este modo, se estudia el concepto de Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC, que a través de diferentes autores se logra concluir que son un conjunto de dispositivos tecnológicos que evolucionan para interactuar con los humanos y de esta manera mejorar su calidad de vida.

De la misma forma, se revisa la documentación generada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, quien es el organismo rector en este sentido, y expide la política de gobierno digital en Colombia, siendo su principal finalidad *“el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”*. (MinTIC, 2018, p.3)

Adicionalmente, se examina como el estado a través de su oferta llega a la población, por tal razón se define utilizando distintos autores lo que es un trámite y servicio, ya que estos son los instrumentos por los cuales los ciudadanos pueden acceder y acercarse a las entidades estatales.

Todo esto, para llegar a concluir como el país cuenta con una política de estado utilizada para cerrar brechas sociales, sin embargo, se deben realizar más esfuerzos para la provisión de medios tecnológicos y cobertura con el fin de lograr una mayor adquisición de la oferta estatal usando las TIC y de esta manera llegar a mejorar sustancialmente la calidad de vida de los colombianos.

## **1.1. Contexto**

### **1.1.1. Contexto histórico.**

El Estado Colombiano ha demostrado ser un agente de cambio acorde con los adelantos tecnológicos y requerimientos sociales del país. En los últimos años estos cambios se han hecho perceptibles a gran velocidad, ya que la globalización ha generado cambios importantes alrededor del mundo (Portafolio, 2017).

Sin embargo, en el siglo pasado la interacción con los ciudadanos no era de manera digital, los sitios web de las entidades estatales aparecen, principalmente, finalizando el año 2000, y es hasta la puesta en marcha del programa GEL en el 2008 que se hace de manera masiva. De la misma forma, los servicios digitales comienzan a aparecer tímidamente, ya que la protección y reserva de la información aún era un tema naciente, y no se generaba confianza en esta clase de servicios (MinTIC, 2019).

Ante estos cambios, las nuevas generaciones de individuos han modificado la forma de relacionarse, ya que aparece el internet y a su vez servicios digitalizados que han contribuido drásticamente a un cambio en la cotidianidad y la misma cultura del país, por ejemplo, los desplazamientos de un lugar a otro para acceder a algún trámite o servicio han ido desapareciendo, ya que estos se pueden realizar de manera virtual (Castells, 2014).



En este sentido, surgen servicios y trámites en línea como pagos de impuestos, expedición de certificados, radicación de documentos, contratación pública, apostillados, solicitud de información a través de portales web estatales y privados, que hace no solo la aparición de nuevos modelos de negocio, sino presenta una nueva cara del estado más ágil, eficiente y transparente, buscando también mejorar manejo presupuestal (Rojas, 2014).

Es así, como el gobierno electrónico aparece como una de las nuevas herramientas con las que el Estado cuenta en el proceso de modernización del mismo. De esta forma, ideas como la transparencia del Estado se ven claramente ligadas al aumento de la información y a la facilidad de acceso que se tiene a estas, por parte de los ciudadanos y, paralelamente, se mejora la infraestructura y acceso a la tecnología (Rodríguez, 2017). De esta forma, se busca contribuir a la reducción de las brechas que separan a los ciudadanos y el acceso a la oferta del Estado para optimizar el nivel de vida y así contribuir a promover el bienestar de los mismos.

### **1.1.2. Contexto socioeconómico**

Para el día - día de los ciudadanos, eran frecuente los desplazamientos hacia los principales centros urbanos con el fin de obtener información oficial sobre aspectos jurídicos relacionados con la libreta militar, certificados de antecedentes disciplinarios, certificados de antecedentes fiscales (entre otros), lo que, en muchas ocasiones, congestionaban las oficinas de las entidades del Estado en las distintas partes del país, y se limitaba a los días hábiles y a los horarios de oficina, lo cual generaba retrasos, asimismo, sobre costos a los ciudadanos en los desplazamientos y en los propios trámites.

Hoy en día, con la llegada de la tecnología digital se acelera el desarrollo socioeconómico, conectando a los ciudadanos con los servicios y la oferta del Estado para cerrar brechas sociales, así permitir el acceso y la descarga remota de documentos, certificados e incluso se puede hacer seguimiento al desempeño de las entidades, vigilancia y control al uso de recursos, buscando la transparencia, la eficacia en el préstamo de trámites y servicios y la mejora del nivel de vida de los colombianos.

En este sentido, la innovación y transformación digital contribuye, en gran medida, a alterar distintas actividades económicas al introducir innovadores modelos de negocio, productos, servicios y empleos que crean valor en la sociedad (CEPAL, 2018).

### **1.1.3. Contexto jurídico**

En Colombia, a partir de la (Ley 29,1990) se creó la normatividad para el estímulo de la exploración científica y el impulso tecnológico. Más adelante, con el decreto 585, del 26 de febrero de 1991, se crea el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología como “organismo de dirección y coordinación del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología y como asesor principal del Gobierno Nacional en estas materias” (Decreto 585,1991).

Con el que se buscaba “... *proponer, aprobar estrategias, políticas, planes de mediano y largo plazo, así como desarrollar estrategias de información científica y tecnológica, comunicación y difusión, a través de su secretaría técnica ejercida por COLCIENCIAS*” (Colciencias, 2005).

Asimismo, con el objetivo de modernizar las técnicas de la administración pública y de la modernización en los procesos específicos de las funciones del Estado (como es dar garantía a la eficacia de los elementos estipulados en la Constitución política, título II,

capítulo I). En Colombia se han promovido distintas políticas públicas, entre las que se destacan:

En 1997 se estableció el Consejo Nacional de Informática el cual originó las directrices de una Política Nacional de Informática, más adelante lo que se conoció como las “Bases para una Política Nacional de Informática – Análisis Temático”.

En el Plan Nacional de Desarrollo 1998 – 2002 se establecieron políticas específicas para lograr el incremento a nivel productivo y competitivo y para fortalecer los lineamientos de descentralización que han sido planteados en el nuevo esquema de desarrollo. Uno de estos cinco objetivos consiste en “...*Propiciar el desarrollo de la Infraestructura Colombiana de la Información*”. (Plan Nacional de Desarrollo 1998).

No obstante, a través del decreto 1151 de 2008 se creó los lineamientos del gobierno en línea el cual buscó incorporar las tecnologías de la información y la comunicación en el actuar de las entidades del Estado “...*con el objetivo de mejorarlos, automatizarlos y volverlos más eficientes, para mejorar la gestión pública y la relación del Estado con los ciudadanos.*” (Decreto 1151 de 2008).

Posteriormente, se creó el decreto 2693 de 2012:

**Artículo 1.** Objeto. Definir los lineamientos, plazos y términos para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.  
(Decreto 2693, 2012, p.2).

El Decreto Único Reglamentario del sector TIC, determina que los lineamientos del plan de Gobierno en Línea tienen un fin primordial:

Garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad. (Decreto 1078, 2015, p..134).

Y por último, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), estructuro las directrices de Gobierno Digital mediante el “Decreto 1008 del 14 de junio de 2018”, que tiene como objetivo la transformación de los entes públicos, asignándole mecanismos que les posibilite dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos en un entorno de economía digital, y de la misma manera potencializar las metrópolis y territorios inteligentes para ofrecer óptimos entornos de vida a las comunidades. (MinTIC, 2018).

## **1.2. Estado del arte**

Para poder determinar cuál es la importancia que tiene las pautas de Gobierno digital en los organismos estatales colombianas, se analizaron los enfoques presentados por varios autores los cuales nos contextualizan en un estado apoyado en el uso de herramientas tecnológicas para ser más asequible, eficiente y cercano al ciudadano.

En cuanto a lo anterior, un autor conexo en el tema de gobierno abierto es Ávila (2014), quien busca demostrar empíricamente, a partir de la visión del indicador de practicidad estatal para México, cómo mediante la utilización de herramientas de tecnologías se apoya a la política de la Nueva Gestión Pública (NGP) encontrando que el conocimiento ya no es más un valor principal y pasa a estar a merced de un valor dominante como lo es la

innovación. Asimismo, plantea que la evolución de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) permitieron el incremento de la productividad, determinando su impulso en el sector gubernamental como un efecto derivado que su uso aporta a diferentes espacios, lo cual arguye que los aportes tecnológicos no solo se orienten en exclusividad al diseño de amplias plataformas de información, sino también al incremento de procesos direccionados a optimizar los conocimientos para el perfeccionamiento de los empleados implicados, como también disponer de procesos participativos, procedimientos eficientes, claros y asequibles al ciudadano, todo esto da fuerza a lo argumentado por Oszlak, (2015), quien demuestra que, a partir de los requisitos acordados en el marco de la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico del CLAD, suscripta en 2009, donde el autor establece que la acelerada revolución en las TIC conlleva a unas organizaciones estatales con servicios modernos y más ágiles. Y en los cuales deben procurar tener en cuenta aspectos como:

que los datos que suministra el gobierno deben reunir diversas condiciones para ser considerados verdaderamente “abiertos”: Ser completos, accesibles, almacenados electrónicamente; Ser primarios, susceptibles de ser recogidos en la origen; con un amplio nivel de detalle al igual de ser oportunos, o sea, disponibles tan pronto se los requiera, para preservar su valor informativo; Estar disponibles para el mayor número de usuarios y propósitos; Ser procesables y permitir su tratamiento automatizado; Tener un acceso no discriminatorio; Tener un formato no propietario y, por lo tanto, no depender de terceros para su obtención o procesamiento; Hallarse

libres de licencia, sin estar sujetos a derechos de autor. (Oszlak, 2015, p. 85)

Lo anterior, permite establecer la necesidad que las entidades proporcionen información clara y abierta, que permita a los ciudadanos entender el accionar del estado, como también, retroalimentar a las entidades, esta acción es ejercida por los ciudadanos a partir de las TIC, tales como páginas institucionales, servicios de chat, los mecanismos petición, quejas y reclamos, esto hace relevante la necesidad de tener una información veraz y oportuna.

Adicionalmente, estas tesis toman más fuerza al analizar lo expuesto por Cruz (2015), quien buscando establecer una definición y clarificación de gobierno abierto como concepto. Con base en una extensa revisión a la literatura enfocada en identificar los esfuerzos previos existentes, y sobre cómo comprender este concepto (como modo de actuación del gobierno o como modo o modelo de gobernanza). Como parte de su explicación el autor puede poner en un contexto claro que es gobierno abierto, a partir de conceptos similares o asociados y contrastarlos o compararlos, como lo son el de gobierno o gobernanza electrónicos.

Las ideas expuestas por Oszlack (2015), Ávila (2014) y Cruz (2015) permiten asumir que la estrategia referentes a las prácticas de gobierno abierto toma importancia a partir del uso y apropiación de la tecnología como canal de interacción entre el gobierno y los gobernados, permitiendo generar sinergias que contribuyen al desarrollo de las entidades estatales, garantizando mayores y mejores servicios, siendo el ciudadano el primer fiscalizador de la gestión y las políticas adoptadas por las entidades.

De esta manera, al realizar un compendio de la información analizada se puede decir, que en Latinoamérica existen autores que han realizado esfuerzos importantes para

enriquecer y aportar al tema de gobierno abierto. Sin embargo, esta situación no se presenta en Colombia, ya que la bibliografía de autores locales es insípida y no tratan este tema de manera profunda, por lo tanto, se hace relevante y primordial tanto para la sociedad como para el mismo estado, continuar investigando sobre la evolución de las estrategias de gobierno digital y la importancia que ha tenido en los organismos estatales en Colombia, para así poder determinar cuál será el siguiente paso en este sentido.

### **1.3. Formulación del problema**

De acuerdo con lo que se rastreó con estas investigaciones, se puede decir que el problema que se plantea es el siguiente, *no hay trabajos que establezcan las ventajas del uso de las TIC, como política del gobierno digital.*

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general**

Establecer las ventajas del uso de las TIC como política de gobierno digital en los organismos estatales colombianos con el fin de mejorar los procesos de relación entre el gobierno y los ciudadanos.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Definir qué son las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC
- Establecer la Política de Gobierno Digital en Colombia.

–Proponer estrategias de mejoramiento de los procesos con los cuales se establece la relación entre entidades estatales y usuarios de estado

### **3. Marco Teórico**

Para desarrollar el tema, se realiza un abordaje de la temática a través de la identificación de conceptos relevantes que consienten forjar un concepto claro del entorno que comprende el contexto que permiten la marcha de la política de gobierno digital y sus elementos en el Estado. Dicho esto, en el caso de las TIC, es un concepto que se ha venido afianzado y promulgado en el último siglo de manera acompasada con los avances tecnológicos que se han tenido en el mundo.

Por ejemplo, según Thompson y Strickland (2012) las TIC, son los mecanismos, instrumentos, equipos y cualquier otro componente electrónico que manejan información, y además de estos se soporta el crecimiento de una organización. En este sentido, la infraestructura tecnológica habilita la evolución de las organizaciones, volviendo a la información uno de los activos más preciados de las entidades, ya que partir de datos tomados desde diferentes fuentes pueden ser procesados para transformarse y generar valor a la organización, y de esta manera lograr una competitividad más alta en un entorno globalizado.

Por otra parte, para el PNUD (2002).

“Las TIC se conciben como el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) –constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional– y por las Tecnologías de la Información (TI) caracterizadas por la digitalización de las



tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces)”. (PNUD 2002, citado por Sánchez Duarte, 2008)

De acuerdo a ésta descripción, las TIC es la fusión de tecnologías, cuyo fin principal es el de acopiar, procesar y entregar la información existente a todas las partes interesadas, con la idea de facilitar el acceso a esta, garantizando su disponibilidad y seguridad.

En consecuencia, las TIC, las podemos definir como un conjunto de dispositivos tecnológicos que evolucionan para interactuar con los humanos y de esta manera mejorar su calidad de vida.

En Colombia quien dicta los lineamientos en relación a la utilización de las TIC es el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) quien expide la política de gobierno digital en Colombia, la cual está definida en el decreto 1008 (2018). Y presenta como finalidad principal: “el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital” (Decreto 1008, 2018, art.2.2.9.1.1.1).

De este sentido, el decreto busca por una parte que el uso de las TIC se realice de manera ágil, sencilla y útil para los ciudadanos, y, por otra parte, que la interoperabilidad entre las diferentes partes interesadas se presente al interior de un entorno protegido, corresponsable y predecible. De manera consecuente, los dos magnos elementos en los que se focaliza la política gobierno digital para su puesta en marcha son TIC para el Estado, y TIC para la Sociedad. Para este fin, la tecnología ha de ser usada de manera sistémica para solventar los requerimientos de los entes públicos y de los terceros de interés que se vinculan con el Estado (MinTIC, 2019).

Sin embargo, es importante resaltar a que hace referencia; competitivos, proactivos e innovadores, cada uno de estos aspectos desde la perspectiva de las entidades como de los ciudadanos:

Entidades competitivas son las que tienen servicios accesibles, brindando canales que siempre estén disponibles, con gran capacidad de respuesta, procesos y procedimientos de calidad garantizando el cumplimiento de políticas públicas, a su vez ciudadanos empoderados de las tecnologías de la información, para que interactúen de manera ágil con el estado.

Se debe contar con entidades proactivas, que se anticipen a los requerimientos de los ciudadanos, apropiándose de nuevas tecnologías, encontrando canales de acceso a la ciudadanía más efectivos y brindando servicios acordes a esas necesidades, pero también se debe contar con ciudadanos que participen con los medios tecnológicos de los nuevos lineamientos, políticas, normas, proyectos, definición de trámites y servicios a implementar.

Y no menos importante las entidades deben dar la posibilidad de interactuar con otros actores en aras de solucionar las diferentes necesidades y afrontar los diferentes retos de manera innovadora mediante la aplicación de las TIC, contando con el apoyo de la ciudadanía que por medio de los recursos tecnológicos identifican una problemática y su solución de manera diferente, acogida e implementada (MinTIC, 2019).

En definitiva, el Gobierno Colombiano, para poder llevar su oferta a todas las partes del país de una manera eficiente y efectiva utiliza como estrategia las TIC, implementando una política de gobierno digital, la cual sirve como instrumento impulsador para llegar a la mayor cantidad de población con información, servicios y tramites a través de medios tecnológicos, los cuales harán que la presencia y disponibilidad de estado aumente, además

que contribuye de manera significativa en una racionalización de los costos, tanto para el propio estado como para la población.

De otro lado, el Estado para poder dar cumplimiento a sus obligaciones ante la sociedad exterioriza un ofrecimiento de trámites y servicios a través de las diferentes entidades estatales. En este sentido, y de acuerdo con la (Cámara de Comercio, s.f.) define un trámite “como el conjunto de pasos o la serie de acciones regulados por el Estado”, ejecutados por los interesados para alcanzar un señalado producto o servicio, con el fin de posibilitar el accionar de los derechos ciudadanos.

Por otra parte, en el manual de servicio al ciudadano de MinTIC (2018), se define el servicio al ciudadano como “el derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio”.

En este sentido, los trámites y servicios son el punto de encuentro entre el estado y los ciudadanos, estos son prestados tradicionalmente de manera presencial, sin embargo, con el continuo crecimiento del comercio electrónico y el auge en la prestación de servicios digitales el Estado ha establecido mecanismos para llegar de manera digital de manera más rápida y oportuna a los ciudadanos.

La política digital tiene definidos unos grandes propósitos definidos, con los cuales podemos identificar como se relaciona con la ciudadanía.

Tabla 1 - Propósitos de la Política Digital

<b>SERVICIO</b>	<b>CONTEXTO</b>
<p>Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad</p>	<p>Reside en disponer para los usuarios y terceros, trámites y servicios del Estado, con un sistema seguro control de la información, en la misma dirección de los sistemas de arquitectura misional y de TI con acceso a la infraestructura de validación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana, con el objetivo de obtener agilidad y de fácil usanza para quienes lo requieran.</p>
<p>Obtener procedimientos internos validados y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información</p>	<p>Consiste en desarrollar procesos y procedimientos que hagan uso de las TI, por medio de la adhesión de estructuras de protección de la información mediante la alineación con la arquitectura institucional de la entidad a nivel de arquitectura misional y de TI), con el objetivo de lograr metas y objetivos de un ente determinado</p>
<p>Toma de decisiones con base en el incremento de uso en datos y aprovechamiento de la información</p>	<p>Reside en optimizar la toma decisiones por parte de la entidad, usuarios y terceros, con el fin de promover el perfeccionamiento de servicios, políticas, normas, planes, programas, proyectos o asuntos de interés público, desde la usanza y beneficio de datos que agregan esquemas de calidad y seguridad en su ciclo de vida (generación, recolección, almacenamiento, procesamiento, compartición, entrega, intercambio y eliminación)</p>
<p>Empoderar a la ciudadanía por medio de la consolidación de un Estado Abierto</p>	<p>Radica en obtener una intervención práctica en la gestión del Estado y en temas de interés público desde usuarios y terceros interesados, para promover la gobernanza en la gestión pública, por medio de la utilización y beneficio de las tecnologías digitales</p>
<p>Promover la evolución de comunidades inteligentes para resolver desafíos y afecciones sociales, por medio del uso de las TIC</p>	<p>Gravita en impulsar el co-diseño y la puesta en marcha de actividades de orden social, ambiental, político y económico, desde las entidades públicas y terceros de la sociedad, para impulsar la optimización en cuanto a calidad de vida de los ciudadanos e</p>

SERVICIO	CONTEXTO
	promover el desarrollo sostenible, por medio del uso y aprovechamiento de las TIC de forma simbiótica y proactiva

Fuente: Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1078 de 2015 libro 2, parte 2, título 9. Cap. 1, 2019

De acuerdo con lo anterior, se observa como el gobierno por medio de su política de gobierno digital determino unos lineamientos dándole alcance a unos objetivos, en los cuales pretende darle herramientas de tipo tecnológico y humano a las entidades con el fin de tener unos procesos y servicios más ágiles y eficientes de cara a la ciudadanía, contando con ciudadanos curiosos, comprometidos con el desarrollo y que cada día ayuden a afianzar la relación estado-ciudadano.

Si el gobierno está realmente interesado con este propósito, debe estar en la capacidad de aumentar el cubrimiento del acceso a internet y brindar unas herramientas tecnológicas con mayor celeridad y cubrimiento, como también apoyar a las clases menos favorecidas, para que adquieran y accedan a tecnologías que les permitan apreciar las bondades y beneficios de interactuar con las entidades del estado.

#### **4. Discusión**

A partir de la inclusión de políticas frente al uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte de las entidades estatales en Colombia, se fue labrando el camino para entablar y fortalecer la relación estado-ciudadano. Esta visión permitió al interior de las entidades generar unos parámetros claros de infraestructura, recurso humano y servicios

que de cara a la ciudadanía admitiría generar una sinergia de beneficios tanto para las entidades como para la ciudadanía.

Si bien en la teoría se definió una política de gobierno digital que abarca todos los aspectos a tener en cuenta para que los ciudadanos accedan a los servicios que se ofrecen, se tienen limitantes de carácter técnico, cultural y económicos para llegar a todos y cada uno de los ciudadanos, debemos tener presente que no se tiene cobertura de acceso a internet en todos los rincones del país, a su vez no todos los ciudadanos tienen la posibilidad de acceder o contar con un equipo de cómputo, una Tablet o un teléfono inteligente, de otra parte la falta de difusión de estos servicios y de la política de gobierno digital hacen que el cumplimiento de sus objetivos y metas no sea posible.

## **5. Conclusiones**

- Es de resaltar que el país cuenta con una política de estado, frente al uso y la apropiación de las TIC en el país, y se usa como elemento catalizador para cerrar brechas sociales para garantizar los derechos de los ciudadanos.
- El gobierno debe concentrar más esfuerzos en proveer los medios tecnológicos para aumentar la cobertura de acceso a la internet, para un mejor y mayor uso de los servicios y tramites digitales que ha dispuesto.
- El uso de las TIC promueve la mejora de la economía ciudadana y en general el aumento de la calidad de vida de los colombianos, ya que permite el ahorro en tiempo y costo en la ejecución de los trámites y servicios, además incrementando la satisfacción de los usuarios.

## **6. Recomendaciones**

- El Gobierno Colombiano ha realizado grandes esfuerzos en satisfacer oportunamente las necesidades de sus ciudadanos a través del uso de las TIC, sin embargo, aún existe un rezago que no conoce la oferta del Estado y mucho menos como acceder a ella, por lo tanto, se hace necesario realizar campañas, por parte del gobierno, que sensibilicen a la comunidad orientándolas al uso y la apropiación de las TIC y la presentación de la oferta que se encuentra en canales virtuales.
- Para operabilizar la política de gobierno digital, y lograr incentivar el uso y aprovechamiento de las TIC con la intención de consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores se hace necesario ampliar la cobertura tecnológica en la nación, tanto de equipos de cómputo que permita el acceso a servicios y tramites digitales como de canales de internet incluyendo las zonas más difíciles geográficamente.
- De la misma manera, se hace necesario que el Estado, a través de su aparato educativo, motive la investigación en temas relacionados a la política de gobierno digital, con el fin que desde la academia se estudie el fenómeno, la importancia y contribuya de manera activa a la mejora y promulgación de la política.

## Referencias Bibliográficas

- Ávila Barrios, D. (2014). El uso de las TIC´s en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 11(24), 263-288.
- Cámara de Comercio. (s.f.). Cámara de Comercio. Obtenido de <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-es-un-tramite>
- Castells, M. (2014). C@mbio: 19 ensayos clave acerca de cómo Internet está cambiando nuestras vidas.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2018. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38604/4/S1600780\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38604/4/S1600780_es.pdf)
- Colciencias, 2005 “Política de apropiación social de la ciencia, la tecnología y la innovación”. Presidencia de la República de Colombia Colciencias-SPE-DCC Bogotá, D.C., 1 de abril de 2005
- Congreso de Colombia, (1990). LEY 29 de 1990, Por la cual se dictan disposiciones para el fomento de la investigación científica y el desarrollo tecnológico y se otorgan facultades extraordinarias.
- Cruz-Rubio, C. N. (2015). ¿Qué es (y que no es) gobierno abierto? Una discusión conceptual. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, 37-53.
- Ministerio de Comunicaciones, (2008). Decreto 1151 de 2008, Por el cual se establecen lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.



MinTIC, 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea DE LA Republica de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.

MinTIC, 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

MinTIC, 2018 “Manual de Gobierno Digital Dirigido a entidades públicas nacionales y territoriales” 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)

MiNTIC. (2019). Manual de Gobierno Digital. MINTIC

MINTIC. (2019). Manual para la implementación de la política de gobierno digital defecto 1078 DE 2015, libro 2, pate 2, titulo 9. Cap. 1.

Oszlak, O. (2015) Gobierno abierto: promesas, apuestas, desafíos.

PNUD. (2002). Informe sobre desarrollo humano 2002, <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>

Portafolio. (17 de julio de 2017). <https://www.portafolio.co/>. Obtenido de <https://www.portafolio.co/innovacion/empresas-colombianas-se-adaptan-rapido-al-cambio-tecnologico-507825>

Presidencia de La República, (1991) Ley 585 de 1991, Por el cual se crea el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, se reorganiza el Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología - Colciencias y se dictan otras disposiciones.

Rodríguez, C. G. (4 de mayo de 2017). Colombia es el segundo país más transparente de la región. La Republica

Rojas, Laura. (2014) Adiós a la fila: Más tramites que se pueden hacer por internet.

Artículo de revista. Recuperado de <https://www.enter.co>

Thompson, A., & Strickland III, A. (2012). Administración Estratégica. Mc GrawHill.