

**DESARROLLO DEL GOBIERNO ABIERTO DESDE LA GOBERNACIÓN DEL
CAUCA 2016-2022**



**Universidad
del Cauca**

Daniel Felipe Plaza Fuentes

Universidad del Cauca

Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales

Departamento de Ciencia Política, Universidad del Cauca

Popayán, Cauca

2024

**DESARROLLO DEL GOBIERNO ABIERTO DESDE LA GOBERNACIÓN DEL
CAUCA 2016-2022**

Trabajo de grado para optar al título de Politólogo

Daniel Felipe Plaza Fuentes

Directora:

Diana Carolina Pinto Velasco

Universidad del Cauca

Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales

Departamento de Ciencia Política, Universidad del Cauca

Popayán, Cauca

2024

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, quiero agradecerle a Dios por permitirme llevar a feliz término esta investigación producto de mi carrera de pregrado en Ciencia Política de la cual me llevo los mejores aprendizajes para la vida profesional, gracias a mi directora de tesis por su dedicación, paciencia y empatía en este proceso, gracias a mi madre por su apoyo incondicional y su esfuerzo en mi formación personal y académica, a quien quisiera dedicarle esta investigación y decirle que siempre ha sido mi inspiración y mi modelo a seguir; gracias a mi tío-padrino, por su preocupación e interés en mi bienestar y demás familiares que contribuyeron en mi formación como politólogo. También quiero agradecerles a mis amigos y amigas de vida, por su lealtad, compañía y apoyo en todo momento, a los que se unieron en el camino, quienes no se fueron en las adversidades y continuaron apoyándome incondicionalmente, en general gracias a todas las personas que hicieron parte de mi trayectoria hacia un título profesional.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO 1	12
Contextualización del Gobierno Abierto y los planes de manejo en Colombia.....	12
1.1 Acción nacional mediante el Gobierno Electrónico.....	14
1.2 Primer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2011-2013).....	22
1.3 Segundo Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2015-2017)	23
1.4 Tercer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2017-2019).....	27
1.5 Cuarto Plan de Acción Nacional de Estado Abierto (2020-2022)	36
CAPÍTULO 2	43
Caracterizar la ejecución del Gobierno Abierto desde la Gobernación en el Cauca entre 2016-2022. ..	43
2.1 Experiencia exitosa de Gobierno Abierto en la Gobernación de Nariño	46
2.2 Experiencia exitosa de Gobierno Abierto en la Gobernación de Antioquia	54
2.3 Experiencia de Gobierno Abierto en la Gobernación del Cauca	67
CAPÍTULO 3	79
Determinar la eficacia del Gobierno Abierto desde el departamento del Cauca para el año 2022	79
3.1 Conceptualizar la eficacia en Gobierno Abierto en la Gobernación del Cauca	81
3.2 Hallazgos de Gobierno Abierto en la Gobernación del Cauca para 2022.....	84
CONCLUSIONES	92
ANEXOS	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Modelo conceptual de Open Government	18
Gráfico 2: Ruta metodológica para la cocreación del IV Plan de Acción Nacional de Estado Abierto	38
Gráfico 3: Gestión, implementación y seguimiento Política Pública de Gobierno Abierto de Nariño.....	53
Gráfico 4: Porcentaje de participación en la encuesta de satisfacción de la Gobernación de Antioquia 2022	65
Gráfico 5: Objetivos específicos del PETI	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Compromisos adquiridos dentro del II Plan AGA	26
Tabla 2: Resultados de estrategias de difusión viral	31
Tabla 3: Compromisos III Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto (2017-2019).....	35
Tabla 4: Compromisos IV Plan de Acción Nacional 2020-2022	42
Tabla 5: Calificaciones Obtenidas: Índice de Transparencia departamental 2015-2016.....	59
Tabla 6: Calificaciones Obtenidas: Índice de Transparencia departamental 2015-2016.....	61
Tabla 7: Planes Anticorrupción Gobernación del Cauca 2016-2022.....	72
Tabla 8: Preguntas entrevista de Gobierno Abierto a funcionarios de la gobernación del Cauca	95

SIGLAS

GEL: Gobierno en Línea

GE: Gobierno Electrónico

GA: Gobierno Abierto

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación

AGA: Acción de Gobierno Abierto

PQRDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones

FURAG: Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión

INTRODUCCIÓN

En un mundo que busca permanecer más interconectado, era necesario que los gobiernos encontraran formas para acercarse a los ciudadanos y permitirles por medio de la tecnología mejorar su calidad de vida. A partir del nacimiento del internet, surgió posteriormente un modelo de múltiples prestaciones llamado Gobierno Electrónico (GE), E-government o Gobierno en Línea (GEL), herramienta que facilita consultar información, comprar y vender artículos, efectuar pagos, e interconectarse por redes sociales y plataformas de streaming (transmisión de videos y contenido directamente en la red). Además de agilizar el tiempo de acceso a una consulta médica, educación virtual, trabajo remoto y entretenimiento; también se involucraron impactos en sectores políticos, económicos y sociales permitiendo llegar con el uso de plataformas y redes a un público mayor (MinTIC, 2014).

A partir de lo expuesto, el Gobierno Electrónico se puede entender como una iniciativa funcional que tiene como propósito agilizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y actividades del sistema público; lo que produce el nacimiento de un denominado Gobierno Abierto (GA), definido como el pilar fundamental del Gobierno Electrónico y eje primordial de esta investigación. En él se incorporan la gestión pública, la eficiencia, eficacia y transparencia de información mediante el uso de datos abiertos, promoviendo la participación y esquemas de colaboración que mejoran la calidad de los servicios públicos y refuerzan la confianza de la ciudadanía (CEPAL, 2011,p.41).

De esta forma, el Gobierno Abierto permitiría eliminar progresivamente la desinformación de áreas involucradas en movimientos sociopolíticos y económicos de cada entidad. Lo que

reestructuraría la metodología de administración pública en las plataformas gubernamentales; accediendo a datos abiertos (Open Data), presupuestos participativos, contrataciones, entre otros, lo que fomenta la participación y nutrición democrática, aumentando incluso la cultura política. Por otra parte, la vinculación y uso del GA en los países de América Latina ha sido lenta y dispendiosa, debido a la escasez de recursos para este proyecto de digitalización. Asunto que conlleva a la monopolización de esta necesidad por parte de empresas privadas, generando una fractura digital, donde el acceso a la tecnología se convierte en un privilegio económico (Bonilla y Cliche, 2001).

Centrando esta investigación, en 2018, Colombia se posicionó como el país número 11 a nivel mundial con mayor uso de medios electrónicos para el desarrollo de ejercicios de participación y ubicó el puesto 17 en prestación de servicios de gobierno. A partir de ello, se buscó implementar una nueva estructura del GEL, basado en un ecosistema de participación en el sector privado, académico, en las entidades públicas y los ciudadanos. Por ello, se evidenciaron más de 700 entidades públicas de orden nacional y territorial que cuentan con los servicios de Gobierno Electrónico, habilitando al menos 175 empresas del sector privado en el desarrollo e implantación de soluciones de Gobierno; lo anterior consiguió que la mitad de los colombianos y un promedio aproximado de 57% de los empresarios efectuaran sus trámites y transacciones en línea con el Estado (MinTIC, 2018).

Para el año 2020, con la llegada del Coronavirus-19 (COVID-19) y la cuarentena, el gobierno colombiano se apoyó en la herramienta de GA que ayudó a la conexión de la vida por medios digitales, aumentando la confianza de quienes utilizaban los servicios en sus tareas

cotidianas y facilitando los trámites a distancia. Uno de los casos de mejoramiento fue el departamento del Cauca, foco de esta investigación, donde la ministra a cargo de las Tecnologías de Información y de las Comunicaciones, en adelante TIC, Karen Abudinen, expresó que para principios del año 2020 se tenía un índice de conectividad de solo el 30%, situación que debía mejorar para 2022 mediante un proyecto coordinado con la Gobernación del Cauca y las alcaldías de 20 municipios pertenecientes a los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET). Lo que buscaría conectar el 70% del departamento desplegando infraestructura tecnológica, fortaleciendo la Transformación y el Talento Digital llegando a los sitios más retirados en las zonas rurales (MinTIC, 2020).

Dentro del proyecto de conectividad y despliegue de Gobierno Abierto desde la Gobernación del Cauca para el año 2022, la ministra Abudinen aseguró la llegada de 286 antenas que aumentarán la frecuencia del Internet en las áreas rurales, favoreciendo a 1580 hogares. Se presupuestó la entrega de 14 mil computadoras para 2021 y 2022, junto a la vinculación de la red digital de 773 colegios de las áreas más alejadas con alta velocidad por 10 años. Esto benefició a la comunidad al hacer uso de los servicios mediante conexión wifi; como en el municipio del Tambo, donde se conectaron 38 colegios y 21 localidades asignadas para cobertura móvil 4G y en Santander de Quilichao donde se pondrían en marcha 23 Centros Digitales, una Zona Digital Rural y 6 localidades con la misma cobertura. (MinTIC, 2020)

Por otra parte, en lo concerniente a la relevancia de esta investigación en la Ciencia Política, se encuentra que es una problemática evidente en temas de manejo de gobierno y estrategias para el desarrollo de este, dentro de las alternativas del uso de las TICS desde la Gobernación del Cauca.

Por lo cual, es importante entender los procesos y canales mediante los cuales la gobernación departamental ha implementado la estrategia de Gobierno Abierto en su accionar sociopolítico, económico y de planificación, generando transparencia, participación y colaboración hasta el año 2022, sosteniendo un avance simultáneo a otros planes establecidos por otras gobernaciones de Colombia.

Así mismo, logra ser pertinente para la Ciencia Política, ya que, guiado por el enfoque Neoinstitucional, definido como el rol de las instituciones políticas para dar las reglas de juego básicas como fundamento del ordenamiento de la sociedad y el marco para que funcione el sistema social (Rodríguez, 2008), se busca la identificación del accionar estatal a partir de las estrategias y acciones institucionales desarrolladas en relación con el proceso de implementación de Gobierno Abierto. Lo que implica la identificación de la acción gubernamental alrededor de las Políticas Públicas, programas o proyectos que guían y se encuentran supeditados al desarrollo de la planificación nacional y departamental.

En torno al periodo de estudio, se toma como partida el año 2016, momento en que a causa del plebiscito por la paz, se comienza a utilizar mayormente las redes sociales y plataformas estatales como medios de información inmediata e interacción con los sufragantes. En esta misma línea, es necesario el abordaje del estudio temporal hasta el año 2022 en el Cauca, evidenciando los progresos de inmersión en el mundo web y principalmente las estrategias que se debieron utilizar en el año 2020 desde la Gobernación del Cauca en materia de Gobierno Abierto, momento en que golpean los efectos de la pandemia y el aislamiento preventivo modificando el estilo de vida y el accionar metodológico de las instituciones públicas y privadas.

Por tanto, se afirma que el Gobierno Abierto en la Gobernación del Cauca, tiene como propósito fundamental propiciar mayor confiabilidad gubernamental mediante el uso de la transparencia, la participación y colaboración ciudadana en los datos a través de la tecnología. Considerando esto, se estructura la siguiente pregunta. ¿Cómo se ha implementado el gobierno abierto en la Gobernación del Cauca entre los años 2016-2022?

Esta investigación se sustenta partir de tres objetivos que conforman la estructura de cada capítulo; el primero es “Contextualizar el Gobierno Abierto y los planes de manejo en Colombia”; el cual se subdivide en cinco subtítulos de los cuales, el primero pretende orientar históricamente lo que implica el GA y su trayectoria nacional, conceptualizando los elementos que componen la iniciativa de datos abiertos, los cuales serán necesarios a lo largo de este escrito. A partir del segundo subtítulo y hasta el quinto, corresponden al estudio documental de los cuatro Planes de Acción Nacional de Gobierno Abierto (Planes AGA) respectivamente, donde se evidencian los avances más significativos en el territorio colombiano, abordando diferentes problemáticas y soluciones que se han presentado en el transcurso de los gobiernos presidenciales.

El segundo capítulo, titulado “Caracterizar la ejecución del Gobierno Abierto desde la Gobernación en el Cauca entre 2016-2022”, se desarrolla mediante la implementación del método comparado en el cual, por cuestiones funcionales, se toman como referentes dos casos exitosos de GA en Colombia, Nariño y Antioquia; el primero cuenta con la Política Pública de Gobierno Abierto desde su inclusión en el III Plan AGA y el segundo se vincula continuamente desde el Primer Plan AGA gracias a su innovación en TICS. Lo anterior con el propósito de demostrar

implícitamente indicadores de medición de eficacia, que dejarán en evidencia los avances y retrocesos en la implementación del GA en la Gobernación del Cauca entre 2016-2022. Cabe destacar que el capítulo se configura a partir de tres subtítulos correspondientes a los dos casos de estudio y el último referente al Cauca donde se contrastan los indicadores de cumplimiento.

En el tercer capítulo titulado “Determinar la eficacia del Gobierno Abierto desde el departamento del Cauca para el año 2022”, se sustentan los resultados en términos de eficacia, obtenidos a partir de los documentos analizados y una serie de entrevistas realizadas directamente con los tres funcionarios encargados del manejo de datos abiertos y el ecosistema digital de la institución pública, cuyo objetivo es complementar la información que no pudo ser recolectada por cuestiones reservadas en los documentos e inexistencia de estos; lo que conducirá a las conclusiones que se necesitan para resolver la problemática de investigación. Sin embargo, cada uno de estos objetivos se desarrolla a través de metodologías cuantitativas y cualitativas que estructuran la totalidad del documento y se encuentran detalladamente al inicio de cada capítulo.

CAPÍTULO 1

Contextualización del Gobierno Abierto y los planes de manejo en Colombia

En el presente capítulo, se abordan las temáticas necesarias para el desarrollo de la investigación, estructurando a partir de una conceptualización de lo que implica el Gobierno Abierto y la llegada de las TICS a Colombia. Para contextualizar y mediante una revisión documental, se enfatizará a los años de estudio en cuestión (2016-2022), a partir de un análisis de los cuatro documentos institucionales que contribuyeron a la inclusión de la estrategia de datos

abiertos en Colombia, con el propósito de evidenciar los alcances logrados por el gobierno nacional. Por tanto, este apartado será dividido en cinco subtítulos: el primero titulado Acción Nacional mediante el Gobierno Electrónico; el cual se nutrirá de la historia, lineamientos y principios que fueron utilizados para la construcción de un GE y a su vez, lo pertinente para el correcto funcionamiento de un Gobierno Abierto.

A partir del segundo subtítulo, se enfatizará en el estudio de cada uno de los cuatro planes de Gobierno Abierto en Colombia; su trayectoria, avances, compromisos asumidos y accionar público por los gobiernos presidenciales a nivel nacional. El objetivo de esto radica en evidenciar los procesos en los planes de acción nacional del GA sustentados a lo largo de este primer capítulo, puesto que en el transcurso de la investigación serán necesarios para desarrollar un análisis a partir de la comparación de casos exitosos a nivel nacional en materia de datos abiertos, permitiendo determinar el cumplimiento de objetivos propuestos con los resultados obtenidos en la Gobernación del Cauca.

En este orden de ideas, el segundo subtítulo denominado Primer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2011-2013), estudia el documento nacional referente a la iniciativa de Open Data durante el periodo del expresidente Juan Manuel Santos, donde se constituye la transparencia de datos, uso de plataformas digitales y reducción de índices de corrupción como un plan piloto para fomentar la participación ciudadana e introducir el ecosistema de datos abiertos a la mayor cantidad de instancias públicas y privadas. El tercer subtítulo, simplifica el Segundo Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2015-2017); en el que se estudia los progresos obtenidos del Primer Plan de acción de GA y se establecen

nuevos compromisos que orbitan entorno a la transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas, esperando que contribuya a la inclusión social y territorial.

El cuarto subtítulo, correspondiente al Tercer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2017-2019), se trazó desde de los aprendizajes del I y del II Plan de GA y vinculó al proceso la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) a las tres ramas del poder público, los órganos de control y los gobiernos subnacionales, al igual que integró la participación de ciudadanos mediante las redes sociales y el diligenciamiento de formularios entorno a las falencias detectadas. El quinto subtítulo, obedece al estudio del Cuarto Plan de Acción Nacional de Estado Abierto (2020-2022), donde se analizan los nuevos compromisos asumidos por el gobierno del presidente Iván Duque Márquez, quien enfrentó circunstancias como la llegada de la pandemia del Covid-19 y tuvo que implementar todas las herramientas del GA para fomentar la transparencia y credibilidad en los usuarios.

1.1 Acción nacional mediante el Gobierno Electrónico

Primeramente, se destaca que pese a la inexactitud histórica del origen del gobierno electrónico, surge de los debates planteados entorno a la reforma de las administraciones públicas durante las décadas 80 y 90, donde se estructuraban tres problemáticas: la carencia de respuesta por parte de las administraciones previas en el sistema político. La nueva versión de Estado que modifica el concepto de intervención pública en la economía y la sociedad. La expansión de tecnologías ofimáticas (computadores, software, scanner, impresoras). Lo que habría significado desde la segunda mitad de la década de los noventa, una presión sobre las burocracias para adoptar los cambios correspondientes (Massal y Sandoval, 2010).

De manera previa, es importante establecer definiciones de conceptos para el entendimiento a lo largo de este capítulo y en general de toda la estructura de la investigación. Primeramente, el “Gobierno Electrónico” o “E-gobierno”, como concepto general, de acuerdo a la Organización de los Estados Americanos (OEA), es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público como medida de apoyo, con el objetivo de enfatizar en el desarrollo y construcción de un buen gobierno para brindar mejores servicios al ciudadano, incrementando la eficiencia y eficacia en el quehacer gubernamental, fomentando la transparencia de información y la participación ciudadana que facilitan la coordinación entre las diferentes instancias de gobierno y sociedad civil (Organización de los Estados Americanos, 2010).

El segundo concepto es el de “Gobierno Abierto”, el cual se posiciona como eje central de esta investigación, orientado como una vertiente del E-gobierno y al mismo tiempo uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de este; se ha ido configurando como un paradigma para entender y gestionar lo público. Desde esta perspectiva, se insta a abrir las ventanas de la administración pública brindando mayor transparencia a la información pública, incluyendo a la ciudadanía mediante auditorías o controles sociales y de su participación en la formulación de Políticas Públicas. Así como diseñar e implementar soluciones a los problemas comunes a través de un trabajo colaborativo entre la sociedad civil, el Estado y el sector privado, lo que concluiría en un ecosistema de datos abiertos para un buen gobierno (CEPAL, s.f.).

Según lo mencionado “Buen Gobierno”, su eficacia radica en el cumplimiento de ocho principios clave que todos los gobiernos deben ejercer a cabalidad para ser catalogados como

Gobiernos Abiertos; estos fueron diseñados en diciembre de 2007 por un grupo de investigadores de Sebastopol, California quienes conceptualizan que la información llega a ser más valorada si está compartida, beneficiando a la sociedad civil y haciendo más eficiente el uso de los recursos públicos (Naser y Concha, 2011). Para que los datos de gobierno puedan considerarse abiertos se establece que:

- 1.** Los datos deben estar completos: los datos públicos no deben estar sujetos a privacidad y otras limitaciones. Además, deben estar electrónicamente almacenados.
- 2.** Los datos deben ser primarios: disponibilidad de la fuente primaria, sin procesamientos y sin formas agregadas.
- 3.** Los datos deben ser oportunos: ello para preservar su valor.
- 4.** Los datos deben ser accesibles: la disponibilidad debe ser lo más amplia posible para los usuarios y para propósitos diversos.
- 5.** Los datos deben ser procesados: deben estar razonablemente estructurados para permitir su automatización por diversas herramientas.
- 6.** Acceso indiscriminado: disponibilidad para cualquier usuario, sin necesidad de su registro.
- 7.** El formato de los datos debe ser no propietario: deben estar disponibles en un formato donde nadie deba tener la exclusividad de su control.
- 8.** Los datos deben permanecer libres de licencias: no deben estar sujetos a copyright como patentes, o regulaciones secretas. Una razonable privacidad, seguridad y restricciones puede ser aplicada por el gobierno u otros estamentos.

El tercer concepto es la “Transparencia”, la cual, en GA, ejerce un beneficio potencial, en un país como Colombia y en el departamento del Cauca, donde los casos de corrupción de sus gobernantes han dado razones para fomentar la desconfianza e incredulidad; el uso de las tecnologías de información y comunicación pueden mejorar la honestidad de las labores gubernamentales y los procesos de rendición de cuentas; el acceso disponible a todo público sin restricciones de información sobre finanzas, recursos humanos, inversiones estatales o de cualquier otra índole, transformaría radicalmente las relaciones entre el aparato administrativo del gobierno, los ciudadanos y los representantes políticos; información que hasta hace unos años solo era accesible para un grupo selecto de actores sociales. (Naser y Concha, 2011, p. 20)

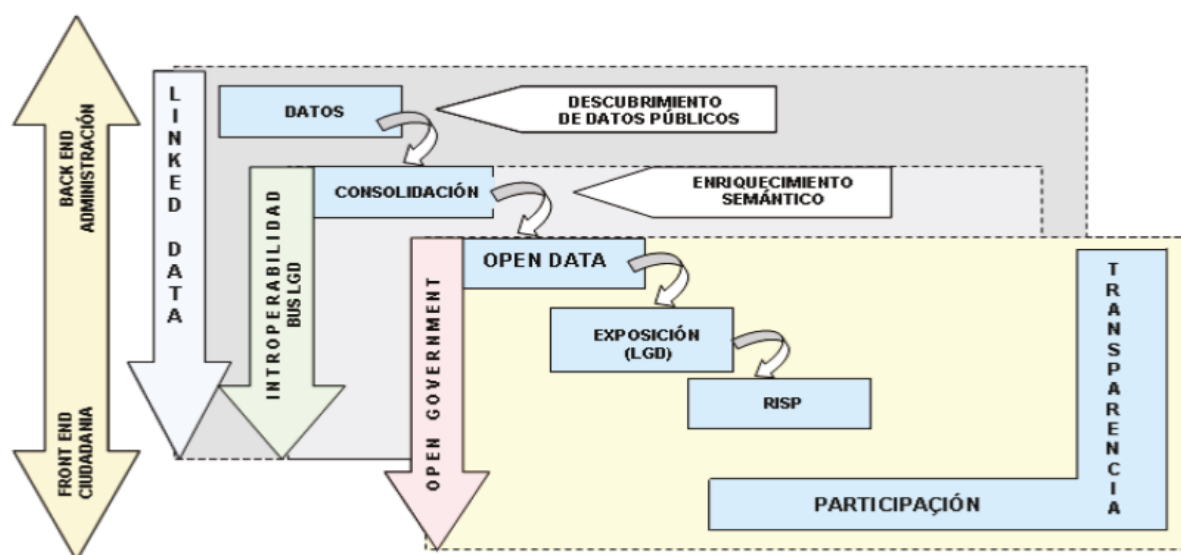
La “Participación Ciudadana”, es otra definición para tomar en cuenta; ya que, en un sistema democrático, es necesario que los ciudadanos tengan oportunidades de participar de forma real y efectiva en las decisiones públicas. Por ejemplo, dentro de los mecanismos específicos que se han llevado a cabo son los foros virtuales y “chats”, donde los ciudadanos pueden compartir opiniones en la comodidad de sus hogares o desde cualquier sitio en particular. Este asunto ha sido bien recibido dentro de las comunidades; ya que eran procesos que solían ser para un selecto grupo de interés como comentarios a regulaciones (e-rulemaking), que han comenzado a beneficiarse con opiniones de una base ciudadana más amplia. (Naser y Concha, 2011, p. 20)

La “Colaboración”, como un concepto interpretado en contexto como herramienta gubernamental de la tecnología y del Gobierno Abierto, se remonta a la idea de una iniciativa impuesta por Richard Stallman, promotor del movimiento de software libre y creador de la enciclopedia universal libre más grande en la historia de Internet, Wikipedia; un proyecto llevado

a cabo por Jimmy Wales y Larry Sanger, que se nutrió a partir de la colaboración de los miles de editores a nivel mundial, quienes realizaban sus aportes mediante artículos científicos y de interés, contribuyendo a la educación e información de todo el mundo; acciones que benefician de forma directa a todo el involucrado. (Naser y Concha, 2012, p. 41)

Por último, la “Eficacia”, tomada como una herramienta de medición en el momento de obtener resultados frente al accionar e implementación de Gobierno Abierto en las funciones de instituciones públicas y privadas. Esto permitirá determinar los alcances presentados a partir del seguimiento de indicadores expuestos más adelante en la investigación, considerando los planes de desarrollo y la cobertura desplegados desde la Gobernación del Cauca a lo largo del departamento en cuestión; así como el conocimiento y dominio del funcionamiento de este instrumento que acciona las plataformas de Datos Abiertos, como alternativa de gobernabilidad que ya se integra de forma natural en todas las instituciones estatales de las esferas del poder público. (CEPAL, 2018, p. 3)

Gráfico 1: Modelo conceptual de Open Government



Fuente: Centro Tecnológico especializado en TIC (CTIC). Tomado de Naser y Concha, 2011

En el gráfico 1, se puede observar la interrelación entre los conceptos centrales que necesita el Gobierno Electrónico para operar el sistema de Gobierno Abierto en forma eficaz, así como el desescalamiento de la información y operación de manera correcta. Lo que permite definir el desafío del “*Open Government*”, radicando en la definición y agrupación de datos organizadamente por factores temáticos, periodos de tiempo y otras variables que faciliten a los usuarios la búsqueda, acceso y manipulación de información (Naser y Concha, 2011).

Por otra parte, desde la llegada de las TICS y la implementación del E-gobierno al territorio colombiano bajo la denominación de Gobierno en Línea, creció como un programa de Política Pública dentro de una llamada “Agenda de Conectividad”, formulada por la mayor parte de gobiernos regionales entre 1998 y 2001 (Massal y Sandoval, 2010), como una alternativa Estatal para afrontar las nuevas tecnologías de la información; por consiguiente, se pueden identificar tres etapas históricas:

La primera etapa, configurada por la directiva 02 del 2000, y emitida durante el gobierno del presidente Andrés Pastrana, donde se ordenó a los ministerios, a los departamentos administrativos, a las superintendencias, a las unidades administrativas especiales, a las entidades descentralizadas del orden nacional, a las empresas industriales y comerciales del Estado y a las sociedades de economía mixta a implementar una estrategia de gobierno electrónico, con el objetivo de convertir al Estado en un “usuario modelo” en el uso intensivo de tecnologías informáticas (Massal y Sandoval, 2010).

Posteriormente, se presentó un claro desarrollo coyuntural, ya que el presidente Pastrana así lo declaró: “Con esta directiva es claro mi compromiso de dejar al país al finalizar mi gobierno (agosto de 2002), el legado de un Estado eficiente y transparente, que haga uso intensivo de las tecnologías de la información, para prestar servicios a los ciudadanos a través de un óptimo desempeño de sus funciones. Los invito a todos a unirse en forma entusiasta a este empeño” (Massal y Sandoval, 2010). Consecuente con ello, la directiva se pronunció mediante la elaboración de tres fases para dar cumplimiento a lo decretado por el presidente:

- Proveer información en línea a los ciudadanos, por parte de todas las entidades destinatarias de esta Directiva Presidencial, la cual deberá estar finalizada a más tardar el 31 de diciembre de 2000.
- Ofrecer servicios y trámites en línea a los ciudadanos, la cual deberá estar finalizada a más tardar el 31 de diciembre de 2001.
- Propiciar la contratación en línea, la cual deberá estar finalizada a más tardar el 30 de junio de 2002.

La segunda etapa, se ubica a partir de 2003 hasta 2008, denominada de arquitectura del Gobierno en Línea, donde se dan tres acciones clave: En primer lugar, se suprimió la responsabilidad directa de la Presidencia de la República y del DNP en el desarrollo de la estrategia y se le confirió la autoridad y el control al Ministerio de Comunicaciones y a la coordinación de la Agenda de Conectividad (Decreto 1620 y Decreto 3107 de 2003); en segundo lugar, la Agenda de Conectividad definió, por primera vez, los componentes tecnológicos que constituyen el GEL dividiéndolo en dos partes: los referidos a la plataforma de servicios de Gobierno hacia los

ciudadanos (plataforma web) y los que correspondían a la comunicación interna entre las instituciones estatales (Intranet) (Massal y Sandoval, 2010).

Finalmente, se creó la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública, encargada de ejecutar las estrategias y programas requeridos para la producción de información digital en la totalidad de las instituciones del Estado. Esto con el propósito de impulsar estándares en los procesos y Sistemas de Información, que logran mejorar la cantidad y calidad de los insumos que alimentan los portales de servicios y trámites en línea (Massal y Sandoval, 2010).

La tercera etapa, parte desde el 2008, denominada de publicidad y primeros grandes retos para el Gobierno en Línea en Colombia, donde se había decidido disponer la plataforma electrónica como el motor de cambio de las relaciones entre los ciudadanos y la administración pública. Es donde nacen los primeros deberes de vincular a funcionarios públicos y a los ciudadanos con la funcionalidad del GEL, lo que le implicó a la Agenda de Conectividad redactar un “Manual de Políticas y Estándares para la Gestión de información, Trámites y Servicios del Estado Colombiano a través de Medios Electrónicos” y ejecutar una fuerte campaña publicitaria en medios, conocida por el slogan de “Haciendo más fácil tu relación con el Estado”, cuyo objetivo era crear una visión vanguardista y unificada del Estado, basada en credibilidad y confianza (Massal y Sandoval, 2010).

1.2 Primer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2011-2013)

Para el año 2011, el gobierno de Colombia a cargo del presidente Juan Manuel Santos, construyó en conjunto el Primer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2011-2013). Su objetivo estaba basado en los principios del buen gobierno y en la búsqueda de una considerable mejora en los servicios prestados por las agencias públicas, así como la invitación a la participación civil y la promoción del control en la ejecución de las políticas públicas. Por lo que se conformó un Comité Interinstitucional de Seguimiento, coordinado por el asesor presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa. El Comité contó con la participación de la Secretaría de Transparencia de la Oficina del presidente, el Programa de Gobierno Electrónico del Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación “Ministerio de TIC”, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Ministerio de Gobierno (CEPAL, 2011).

El Comité como primera acción, identificó oportunidades para socializar el Plan de Acción e involucrar a la sociedad en la construcción del documento a través de un foro en línea y el manejo de la red social Twitter, donde se plantearon preguntas temáticas como: información pública de interés general, los mecanismos más eficaces para alentar la participación, acciones que las Agencias gubernamentales deben implementar para mejorar la calidad de sus servicios, y las acciones en las que la comunidad estaría dispuesta a participar. Además, se organizó un taller participativo con organizaciones de la sociedad civil, donde se comentó activamente el plan de acción, hicieron sugerencias y enriquecieron la versión inicial del documento (CEPAL, 2011).

Dentro de la propuesta establecida del documento del I Plan de Acción de Gobierno Abierto, en adelante “Plan AGA”, se estableció la implementación de un plan piloto, en el que participarían 4 agencias gubernamentales, brindando acceso unificado y abierto de todos los datos publicados por medio de las páginas web designadas para su divulgación al público. Dicha información, pudo ser utilizada para desarrollar aplicaciones o servicios de valor agregado; diseñar y analizar investigaciones o bien, ejercer un determinado control civil. En cuanto a la verificación y refuerzo de la política de transparencia y el plan anticorrupción, el equipo de trabajo planeó liderar una maniobra de contingencia y prevención en contra de las acciones ilegales, mediante una colaboración cívica (CEPAL, 2011).

Con la ayuda de esta maniobra de contingencia, se indicó la metodología y las directrices para las entidades de ordenamiento nacional, lo que proporcionó un mapa de riesgos en contra de la corrupción en cada agencia y algunas medidas específicas para desenvolver la mitigación de riesgos, de la burocracia e incluso mejorar la prestación de servicios mediante el uso del E-gobierno. Adicionalmente, se buscó unificar los sistemas de información para el control fiscal a nivel nacional y regional, de la mano de las agencias de control como la fiscalía general, la Contraloría General y el Auditor General (CEPAL, 2011).

1.3 Segundo Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2015-2017)

Para el año 2015, se constituye el Segundo Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia, Gobierno Abierto para la Inclusión social y territorial (2015-2017), a partir de los aprendizajes del I Plan Nacional de G.A.(2011-2013), teniendo como referencia el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un Nuevo País: paz, equidad y educación”, con el liderazgo

de la Secretaría de Transparencia (ST) de la Presidencia de la República, bajo las orientaciones del Comité de Seguimiento AGA Colombia, y con el apoyo técnico y financiero de la Unión Europea; concretando en 19 compromisos que revelan propósitos y estrategias de acción propias del contexto colombiano (CEPAL, 2015, p.2).

- Se busca con este Segundo Plan de Desarrollo, que la aplicación de los principios de transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas contribuya a la inclusión social y territorial, como nutriente del actual proceso de paz en el país.
- El impulso a la implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) es una estrategia que atraviesa los compromisos AGA, tanto en términos de mejorar el acceso y la calidad de la información pública y la prestación de los servicios estatales, como en el sentido de garantizar el derecho a la verdad, en tanto que contempla el derecho al acceso a la información en contextos de graves violaciones de derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario -DIH.
- Acogiendo la propuesta de la sociedad civil, el segundo plan tiene un foco sectorial, y en este sentido la mayoría de los compromisos se relacionan con alguno de los sectores priorizados: educación, salud, inclusión social, justicia y ambiente.
- Adicionalmente, se definió trabajar con una perspectiva territorial, tanto en el sentido de promover que la mayoría de las acciones que concretan los compromisos de las entidades

nacionales se lleven a cabo o se materialicen en departamentos y/o municipios del país, como en la dirección de promover el fortalecimiento institucional territorial a partir de la aplicación de los principios AGA.

- Cuatro son los desafíos AGA abordados en el II Plan. Se mantienen los tres desafíos del I Plan: incrementar la integridad pública, mejorar los servicios públicos, y hacer una gestión eficiente de los recursos públicos, y se suma el desafío de comunidades más seguras, desde la perspectiva de seguridad humana.
- Como novedad, otros actores estatales, diferentes al ejecutivo central, asumen compromisos en AGA: el Consejo de Estado (máximo tribunal de lo contencioso administrativo) y la Gobernación de Antioquia, entidad de gobierno del orden subnacional.

Respecto a los avances logrados del Gobierno Abierto en este segundo plan de acción nacional, se toma en cuenta la expedición de la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014). El logro más importante, destacado por sus alcances en la protección del derecho al acceso a la información y otros derechos fundamentales. Por lo que se justifica la correcta implementación de esta Ley en el nuevo plan AGA derivando de esta forma la reglamentación de la gestión de la información, contemplada en el Decreto 103 de 2015. También se puede destacar la adopción de la Política Pública Integral Anticorrupción (CONPES 167 de 2013) y la puesta en marcha de la Comisión Nacional de Moralización y sus comisiones regionales (CEPAL, 2015, p. 3).

Otros de los avances dentro de la implementación del II Plan A.G.A, fue la reactivación de la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha Contra la Corrupción y la creación del Comando Anticorrupción integrado por la Fiscalía, la Contraloría y la Procuraduría General de la Nación, el desarrollo de la Plataforma Integrada de Información del Sistema General de Regalías-Mapa regalías. El fortalecimiento del Portal de Transparencia Económica con la vinculación de la información presupuestal y la contractual; la presentación de Colombia de la solicitud de candidatura a la Iniciativa de Transparencia en las Industrias Extractivas (EITI), el cual había sido apropiado en el primer plan de acción de AGA (CEPAL, 2015, p. 3).

Tabla 1: Compromisos adquiridos dentro del II Plan AGA

COMPROMISOS II PLAN AGA	
Desafío OGP: Incrementar la integridad pública	1. Aumentar el acceso y la calidad de la información pública 2. Más transparencia en la contratación pública 3. Las personas con discapacidades acceden más fácilmente a información pública y a servicios del estado. 4. Rendición de cuentas de la rama judicial y más información sobre servicios de justicia. 5. Medicamentos y tecnologías en salud transparentes. 6. Más transparencia en el sector educativo. 7. Mejorar el sistema de información ambiental. 8. Participación ciudadana y rendición de cuentas en el sector extractivo. 9. Antioquia transparente. 10. Fortalecer la participación ciudadana.
Desafío OGP: Gestión eficiente de los recursos públicos	11. Transparencia y participación ciudadana en regalías. 12. Transparencia y rendición de cuentas para una mejor gestión territorial. 13. Mapa social: sinergias entre públicos y privados para proyectos sociales. 14. Buenas prácticas en el manejo del gasto público ambiental.
Desafío OGP: Mejorar los servicios públicos	15. Mejor acceso a servicios y trámites en justicia, salud, educación, ambiente e inclusión social. 16. Transparencia y rendición de cuentas en el consejo de estado para un mejor servicio de justicia.
Desafío OGP:	17. Memoria histórica y verdad del conflicto armado interno.

Comunidades más seguras 18. Mujeres libres de violencias y discriminaciones

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de la página de la CEPAL, 2015

En la tabla 1, se observan los compromisos o metas establecidas para llevar a cabo en el segundo plan de Gobierno abierto; donde se planteó el desafío OGP centrado en incrementar la integridad pública y asumiendo 19 compromisos para el desarrollo. Este se encuentra guiado por el incremento al acceso y la calidad de la información pública, mediante la asistencia técnica a sujetos obligados del orden nacional respecto a la gestión de la información pública, incluyendo la transparencia activa, la transparencia pasiva, la clasificación y reserva de la información, el uso de lenguaje simple a la ciudadanía, y la consolidación de la apertura de datos en los sectores priorizados, junto con la promoción de su uso por las entidades y la ciudadanía (CEPAL, 2015, p.4).

1.4 Tercer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2017-2019)

El Tercer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2017-2019), se desarrolló desde el enfoque de Estado Abierto en un nuevo escenario político y social en Colombia. Se incorporó al proceso de la Alianza para el Gobierno Abierto a las tres ramas del poder público, los órganos de control y los gobiernos subnacionales. El Gobierno colombiano impulsó el trabajo en materia de Gobierno Abierto gracias a su adhesión a la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) en el año 2011. Teniendo en cuenta esto, los dos planes de acción ejecutados anteriormente se convirtieron en el lineamiento formal y marco de acción sobre el tema, favoreciendo el escenario de posconflicto en el que se encontraba Colombia (CEPAL, 2017).

A partir esto, para construcción de un nuevo plan de acción que corrigiera y respondiera eficazmente a las necesidades acumuladas de los ciudadanos, junto a las falencias de los dos primeros planes AGA, se organizaron 41 Mesas de Trabajo con los representantes de cada uno de los sectores (Gobierno Nacional, academia, sector privado y sociedad civil). Se identificaron tanto los desafíos del Gobierno Abierto en el país, como los aspectos estratégicos para la construcción del Tercer Plan de Acción de Gobierno Abierto en Colombia. La labor fue desarrollada entre febrero y abril del 2017, lo que permitió definir los fines de este proyecto y centrar sus prioridades con el fin de: (CEPAL, 2017)

- a)** Fortalecer y profundizar la democracia
- b)** Fomentar la confianza de los ciudadanos en el Estado
- c)** Generar desarrollo económico incluyente
- d)** Construir paz territorial sostenible y convivencia pacífica
- e)** Garantizar los Derechos de los ciudadanos
- f)** Luchar contra la corrupción

Desde el enfoque en que se centró el tercer plan, se diseñaron herramientas y planeaciones para llenar las pequeñas falencias que habían quedado del despliegue de los dos anteriores planes de acción. En consecuencia, de acuerdo con este documento, Colombia obtuvo el reconocimiento en la categoría denominada “estelares”, por generar cinco compromisos sustanciales que tuvieron un alto impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, estos fueron:

- **Centro de Relevo y Convertic:** herramienta tecnológica puesta en marcha por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para generar acceso a la información pública y a los servicios que presta el Gobierno por parte de la población con discapacidad auditiva y visual.
- **Legalapp:** herramienta virtual diseñada por el Ministerio de Justicia y el Derecho para guiar a los ciudadanos en la realización de trámites y acceder a servicios de la justicia. Esta herramienta ha sido potenciada incluyendo nuevos contenidos, servicios y funcionalidades, de acuerdo con los requerimientos de los usuarios.
- **La identificación de trámites y servicios para la racionalización y automatización:** Con participación ciudadana y la integración de la oferta de trámites y servicios en un mismo espacio físico, el Departamento Administrativo de la Función Pública en conjunto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y el Departamento Nacional de Planeación se logró que Colombia contara con cinco nuevos trámites accesibles y usables en línea de acuerdo con las necesidades y expectativas ciudadanas.
- **Estrategia de transparencia y rendición de cuentas del Consejo de Estado de Colombia:** el Consejo de Estado desarrolló esta estrategia en el marco del compromiso 16 del segundo Plan de Acción AGA. Esta tarea apoyada por la cooperación internacional a

través del proyecto ACTÚE contó también con un ejercicio de articulación con la sociedad civil cualificada en temas de la justicia.

- **Archivo de Derechos Humanos y Memoria Histórica:** esta herramienta es una de las medidas para asegurar el derecho a la verdad, la justicia y la reparación a la población víctima del conflicto armado, el cual ha puesto al servicio más de 240.000 documentos de archivo o colecciones documentales que retratan el conflicto y las vivencias de la población víctima en todo el país.

Para la construcción de este III Plan AGA, se utilizó una metodología retroalimentada por los ciudadanos, respondiendo a preguntas como: ¿Qué les gusta metodológicamente?, ¿Qué podríamos mejorar? Dichas preguntas permitirían identificar colectivamente los elementos para mejorar la propuesta de encuentros en territorios donde los compromisos seleccionados por el Comité de Seguimiento fueran ajustados y estandarizados mediante el formato oficial del Manual de Puntos de Contacto de Gobierno de AGA. Para fomentar la colaboración de la ciudadanía, se aplicó una consulta abierta durante tres semanas a todos los colombianos a través de la Urna de Cristal donde se receptaron más de 200 formularios obteniendo los siguientes resultados (CEPAL, 2017, p. 60).

Tabla 2: Resultados de estrategias de difusión viral

Redes Sociales	Interacciones
<i>Facebook</i>	637
Twitter	88
<i>Instagram</i>	93
<i>Google Plus</i>	08
Total de interacciones:	826
Total de comentarios recibidos:	266
Total de correos enviados:	56.467
Total de mensajes de texto enviados:	207.800

Fuente: Urna de Cristal. Tomado de (CEPAL, 2017, p.60)

Como se puede apreciar en la anterior tabla, los formularios completados respecto a los compromisos publicados y se implementaron estrategias de divulgación de la consulta en las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram y Google Plus), se obtuvieron un total de 826 interacciones, 266 comentarios recibidos, 56.467 correos enviados y 207.800 mensajes de texto enviados. Gracias a esta interacción y con el apoyo del proyecto ACTÚE, se desarrolló la reunión Webinar sobre Iniciativas de Gobierno Abierto en Colombia y América Latina. (CEPAL, 2017, p. 60)

Dentro de la estrategia de vinculación ciudadana en el proceso de construcción del III Plan AGA, varias comunidades participaron de forma voluntaria en actividades de colaboración con el gobierno nacional; las cuales desarrollaron distintos ejercicios estratégicos que fomentaron la integración de ciudadanos con productos de peticiones explícitas. En el caso de la Gobernación de Risaralda, promovió un denominado proceso de movilización social de niños, niñas y adolescentes para la realización del “Primer encuentro internacional de presupuestos participativos con asistencia de niños y niñas” en la ciudad de Pereira, actividad incidente que incluyó municipios

aledaños como Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal, lo que generó capacidades en la construcción de presupuestos participativos (CEPAL, 2017, p. 23).

Por su parte, la Gobernación de Boyacá, realizó actividades enfocadas en la capacitación y sensibilización participativa de sus habitantes en el uso de herramientas tecnológicas promotoras de transparencia dispuestas por la entidad (CEPAL, 2017, p. 23). En el departamento de Nariño, para institucionalizar un marco normativo que promoviera la transparencia de datos abiertos y la participación de la ciudadanía, la Gobernación de Nariño se vinculó mediante el diseño e implementación de una Política Pública de Gobierno Abierto, comprometiendo instituciones públicas como las organizaciones de la sociedad civil en el cuidado de lo público, el empoderamiento de los ciudadanos, la optimización de los procesos de rendición de cuentas y el uso de la tecnología (CEPAL, 2017, p. 46).

En el departamento del Valle del Cauca, la Alcaldía de Cali decidió reforzar acciones que garantizaran el derecho a la información pública en formato de datos abiertos promoviendo espacios de formación y capacitación en Gobierno Abierto dirigidos a tres públicos específicamente: niños y jóvenes, ciudadanos y servidores públicos. En la capital colombiana, el Concejo de Bogotá, buscó establecer un compromiso político respecto a la transparencia y el acceso a la información pública a partir del diseño, implementación y evaluación de un Manual de Buenas Prácticas (MBP), instrumento que sirvió como un mecanismo en el ejercicio de atribución normativa y control político (CEPAL, 2017, p. 49).

Bogotá también se vinculó con los cambios planteados en el III Plan AGA, desde el momento en que se dirige el despliegue de una Encuesta de Cultura Política del DANE (2015) y la Encuesta de Cultura Ciudadana de Corpovisionarios (2016). En términos porcentuales, se evidencia que solo el 27% de los ciudadanos consideró que se facilita el acceso a la información pública, el 7% que la Alcaldía realizó continuamente ejercicios de rendición de cuentas, el 22% que se promovió y permitió la participación y control de los ciudadanos a la gestión pública, el 21% creyó que la ciudad cumple sus acuerdos, pero el 89% de los ciudadanos consideró que más de la mitad de los funcionarios públicos son corruptos. Como resultado se planteó una metodología de seguimiento, control y sensibilización en la rendición de cuentas de las 20 Alcaldías locales (CEPAL, 2017, p. 50).

La Gobernación de Quindío en lo que respecta a su relacionamiento con el tratamiento de datos abiertos, se conectó a este plan de Gobierno Abierto a partir del descontento por parte de los quindianos en los procesos de contratación pública que realizaba el gobierno local. A partir de esto se postularon actividades como la articulación de una red de seguimiento y retroalimentación de los procesos de contratación y visibilización mediante tecnologías sociales y digitales que facilitaran la interacción y opiniones de contratación que realizaba la gobernación (CEPAL, 2017, p. 51).

Por último, la Gobernación de Antioquia se vinculó desde la constatación de la dificultad del acceso a información de calidad (actualizada y desagregada) sobre los asuntos de mujer y género. Planteó actividades como el mapeo de actores y líneas de trabajo, tipo de información y nivel de disponibilidad de información, generación de alianzas público-privadas (gestión de

recursos, investigación, generación de contenidos, intercambio de información, visibilización), propiciando la construcción de informes temáticos y/o de investigación en las líneas priorizadas (CEPAL, 2017, p. 55).

Los compromisos adquiridos a partir de la cooperación ciudadana con el Estado, fueron asumidos por la rama ejecutiva, la rama judicial, la rama legislativa, órganos de control y gobiernos subnacionales, siendo construidos a partir de las actividades desarrolladas por las gobernaciones departamentales, alcaldías y otras organizaciones permitiendo la vinculación de ciudadanos a la construcción de los pliegos de peticiones para la promoción del acceso a información pública mediante el uso de plataformas oficiales.

Tabla 3: Compromisos III Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto (2017-2019)

COMPROMISOS III PLAN AGA	
Rama ejecutiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. Territorialización de los lineamientos de prevención de violencia sexual en mujeres y niñas. 2. Participación Ciudadana en el componente de Justicia Comunitaria del Sistema de Estadísticas de Justicia. 3. Participación Ciudadana en la producción normativa de la Rama Ejecutiva. 4. Implementar el Observatorio Ciudadano como herramienta de optimización del servicio al ciudadano. 5. Fortalecimiento de la Mesa Intersectorial para la Democracia Ambiental. 6. Participación Ciudadana en el establecimiento, ejecución y control social de los compromisos establecidos entre el Ministerio de Minas y Energía y las partes interesadas. 7. Control Social al mantenimiento y conservación de las vías de tercer nivel. 8. Implementación del Sistema Integrado de Información para el Posconflicto. 9. Ciudadanos Digitales dialogando sobre lo público. 10. Publicación de la ejecución real de los presupuestos del orden nacional en el Portal de Transparencia Económica. 11. Participación de Niños, Niñas, Adolescentes y comunidades para la transparencia en la gestión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. 12. Promover el acceso a la información mediante la atención al ciudadano en el despliegue de la Política Integral de Transparencia Policial. 13. Sistema de Información para la Gestión del Empleo Público. 14. Estrategia de transparencia y participación ciudadana en la Comisión Nacional del Servicio Civil.
Rama judicial	<ol style="list-style-type: none"> 15. Construcción de confianza y consolidación de transparencia y rendición de cuentas en el Consejo de Estado.
Rama legislativa	<ol style="list-style-type: none"> 16. Acceso a la información y participación para influir en la toma de decisiones legislativas.
Órganos de control	<ol style="list-style-type: none"> 17. Fortalecimiento de la participación regional y juvenil. 18. Diseño del Sistema de Alertas Tempranas (SAT) en corrupción y mala administración.
Gobiernos Subnacionales	<ol style="list-style-type: none"> 19. Incentivar la Participación Ciudadana a través de estrategias pedagógicas y de visibilización para la apertura de información. 20. Diseñar e implementar la política pública de Gobierno Abierto Departamental. 21. Abrir y publicar información seleccionada en conjunto con la ciudadanía organizada en formato de Datos Abiertos. 22. Concejo Abierto de Bogotá. 23. Promover y fortalecer los procesos de rendición de cuentas en las 20 localidades del Distrito Capital. 24. Articulación de una red de actores que participen en el seguimiento, difusión y retroalimentación de los procesos de contratación.

25. Articulación con entidades público-privadas para el intercambio de datos y la transferencia de conocimientos en materia de género.

Fuente: Elaboración propia tomado de CEPAL, 2017, p. 6

En la tabla 3, se encuentran los 25 compromisos asumidos en el III Plan de Gobierno Abierto; los primeros 14 se encontraban bajo la jurisdicción de la rama ejecutiva y la rama judicial al igual que la legislativa, se les asignaron uno solamente; en cuanto a los órganos de control tienen dos a su cargo; finalmente, los gobiernos subnacionales, fueron los encargados de velar por los compromisos departamentales y locales. Es importante destacar que en la construcción de este III plan, el aumento de responsabilidades gubernamentales fue notable, ya que se tuvo en cuenta mayormente la colaboración ciudadana en la construcción del pliego de peticiones en torno a las necesidades preexistentes de las comunidades.

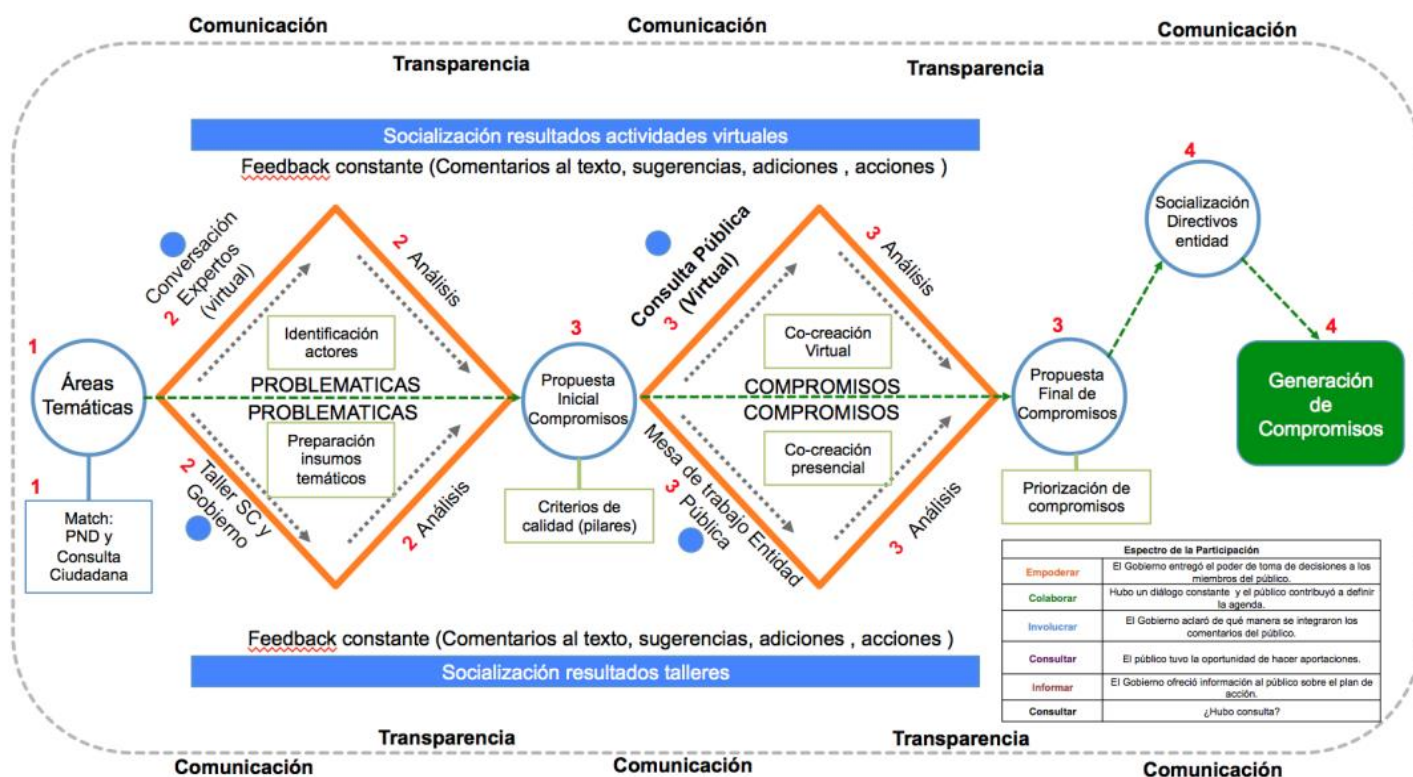
1.5 Cuarto Plan de Acción Nacional de Estado Abierto (2020-2022)

Por último, el Cuarto Plan de Acción Nacional de Estado Abierto (2020-2022) titulado “Colombia: Un Estado Abierto para la consolidación de la equidad y el fortalecimiento de la confianza ciudadana”, diseñado por el presidente Iván Duque Márquez y su equipo de trabajo para recuperar la confianza ciudadana en la institucionalidad pública. Colombia se vio inmerso en una ola de protestas y movilizaciones que rechazaron la corrupción, el uso indebido de los recursos públicos, además de la fuerte sombra que cubrió eventualmente la prosperidad del país por causa de la pandemia del COVID-19; debido a lo anterior, la confianza y la cohesión social también se vieron afectadas significativamente. (CEPAL, 2020, p. 9)

En lo que respecta a las Políticas Públicas, el gobierno colombiano seguía en proceso de formulación de la primera Política Pública de Transparencia, Integridad y Legalidad hacia un Estado Abierto, con el objetivo de elevar el nivel institucional de la agenda y su consolidación en las tres ramas del poder público. Sin embargo, la crisis de desconfianza de los ciudadanos hacia las instituciones públicas seguía siendo un desafío por resolver, así como los retos que trajo la pandemia del COVID-19. Estos desafíos demandan un esfuerzo mayor y comprometido del Estado en su conjunto con los diferentes actores de la sociedad. Por tanto, en el desarrollo del IV Plan de Acción se tomó un enfoque de Estado, con 15 compromisos descritos como responsabilidad de entidades del órgano ejecutivo del orden nacional y territorial, órganos de control y altas cortes (CEPAL, 2020, p. 9).

El Comité de Estado Abierto, foro multiactor de Colombia en el marco de la Alianza para el Gobierno Abierto con el apoyo del OGP *Multi-Donor Trust Fund*, diseñó la metodología para el proceso de construcción del IV Plan de Acción de manera consensuada; en la que se tomó como referente el formato utilizado por el UK Design Council, el llamado “Doble Diamante”, que consiste en dos momentos cruciales. En el primer momento, encontrar la problemática central mediante la exploración de diversos problemas. En el segundo momento, generar una posible área de solución al problema, mediante un proceso de ideación, prototipado y validación. (CEPAL, 2020)

Gráfico 2: Ruta metodológica para la cocreación del IV Plan de Acción Nacional de Estado Abierto



Fuente: AGA Colombia, 2017, p. 3

En el anterior gráfico, se aprecia como desde el fomento de la participación ciudadana en la cocreación del IV plan, se realizaron consultas ciudadanas donde se puso a disposición de la ciudadanía la lista de las temáticas previamente identificadas en el orden nacional e internacional para priorizar las de mayor interés y/o necesidad. El proceso se realizó por un periodo de 19 días, a través de una encuesta virtual en la herramienta Urna de Cristal, aquí participaron 806 ciudadanos de 29 departamentos. Posteriormente, se consolidaron las áreas temáticas a trabajar, priorizándolos en Finanzas públicas, salud, entidades de Estado u Órganos de Control, lucha contra la corrupción, ambiente y Entidades Territoriales (CEPAL, 2020, p. 12)

En una segunda etapa de construcción de este plan, denominada “Identificación de problemáticas y/o propuestas institucionales”, se identificaron las entidades y Organizaciones de Sociedad Civil (OSC) relacionadas a las áreas temáticas priorizadas, integrando una base de datos con entidades y OSC relacionadas según temáticas de interés. Se buscó mantener comunicación a lo largo del proceso y a quienes se invitó para compartir sus perspectivas, experiencias, necesidades y recomendaciones. También trató de consolidar coaliciones entre entidades públicas y organizaciones de sociedad civil que pueden apoyar los diferentes procesos, agrupándolas por temáticas o nodos y estableciendo mecanismos de comunicación presenciales y/o virtuales (CEPAL, 2020, p. 13).

Se realizaron sesiones virtuales con expertos sobre las temáticas priorizadas, referenciando la herramienta “Smarter Crowdsourcing” donde se combinó un ejercicio de identificación rigurosa y técnica de un problema, con la “colaboración abierta” para la búsqueda de sus propias soluciones convocando a un grupo selecto de 31 personas expertas en el tema que pudieron generar una conversación desde un nivel académico y técnico. No obstante, teniendo en cuenta las limitaciones en la movilidad para las reuniones con motivo del COVID 19, se generó una estrategia alternativa para construcción de los compromisos territoriales, realizando una convocatoria a entidades territoriales interesadas en formar parte del IV Plan de Acción de Estado Abierto (CEPAL, 2020, p. 14).

Es importante tener en cuenta las comunidades que de una forma u otra se vincularon en la creación del IV Plan de Acción de Gobierno Abierto, así como la evolución de las que se

pronunciaron en el diseño del III Plan AGA mediante instituciones públicas como alcaldías y gobernaciones posteriormente a la identificación de falencias en términos de tratamiento de datos abiertos. La Alcaldía de Palmira, se vinculó a partir del diseño e implementación de una plataforma abierta para la visualización y descarga de datos para promover la participación ciudadana en la inversión de los recursos del Municipio de Palmira llamada “Banco de Licitaciones Abiertas”, cuyo objetivo era el empoderamiento ciudadano mediante la información con su gobierno local desde los roles de potenciales proveedores de bienes y servicios, de veedores, organizaciones del orden civil interesados en el control social y medios de comunicación (CEPAL, 2020, p. 34)

La Alcaldía de Yumbo, generó una Estrategia de transparencia activa para abrir conjuntos de datos en temas y sectores priorizados con la ciudadanía, para promover ejercicios específicos de participación con el fin de reutilizar la información pública mejorando la página web de la Alcaldía a partir de los insumos ciudadanos, dando apertura y uso permanente de los datos abiertos a través del nuevo módulo de participación en el portal web de la Administración Central y aprovechamiento de los datos abiertos desde soluciones informáticas de alto impacto social, por último mejorar la oferta institucional de trámites (CEPAL, 2020, p. 37).

Por otra parte, la Alcaldía de Bogotá pretendía vincular a la ciudadanía en la planificación, priorización y desarrollo de acciones locales que lleven a la entrega eficiente y oportuna de bienes y servicios por parte de las Alcaldías Locales, mediante el uso y aprovechamiento de las TIC, generando valor público en el desarrollo local y mejorar la confianza en atención a las demandas y expectativas de los ciudadanos. Se proyectó la promoción de ejercicios de inteligencia colectiva en el diseño e implementación de los proyectos de inversión con la participación de al menos el

50% de los barrios de cada localidad. La incorporación de 50.000 personas a procesos de generación de capacidades ciudadanas para la democracia digital, mediante procesos de pedagogía, cualificación, innovación social y aprovechamiento de datos abiertos (CEPAL, 2020, p. 37).

La Alcaldía de Cali, planteó el diseño e implementación inicial de la estrategia de Gobierno Abierto en Cali, en la que produzcan soluciones a problemáticas como la contratación pública, medioambiente y género, mediante una construcción colaborativa con organizaciones sociales, academia, sector gremial, medios de comunicación, el sector político y ciudadanos en general aportando en la transformación de la ciudad, a través de ejercicios de participación ciudadana, datos abiertos e innovación (CEPAL, 2020, p. 44).

La Gobernación de Boyacá, se pronunció con la propuesta de diseñar y desarrollar un Sistema Público de análisis, seguimiento y control al Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023 (PDD), en colaboración con el Consejo Departamental de Planeación como herramienta tecnológica de transparencia y rendición de Cuentas, que permita la participación ciudadana para recibir aportes sobre la ejecución del PDD. En un lineamiento similar se encuentra la Gobernación del Valle del Cauca, donde se buscó la incidencia de las personas en la gestión pública de la institución a través de la implementación de la Escuela de Gobierno Abierto y los diálogos vallecaucanos esperando brindar formación de datos abiertos de calidad y utilidad al ciudadano sobre asuntos de gestión departamental a través de metodologías de innovación pública y el uso de TIC (CEPAL, 2020, p. 48).

Finalmente, de manera colaborativa, entre las entidades responsables en revisar y redactar los resultados, se construyeron los compromisos con una definición clara de objetivos, plazos y acciones a desarrollar. Para ello se mantuvieron reuniones y mesas temáticas entre los miembros del Comité, funcionarios de las entidades relacionadas con los compromisos y organizaciones de sociedad civil interesadas. Lo que derivó en la constitución de 15 compromisos divididos en 3 sectores; Compromisos del Ejecutivo (nacionales), Compromisos Territoriales y Compromisos de otras ramas del poder público graficados a continuación: (CEPAL, 2020, p. 15)

Tabla 4: Compromisos IV Plan de Acción Nacional 2020-2022

Compromisos IV Plan de Acción Nacional de Estado Abierto	
Compromisos del ejecutivo (nacionales)	1. Datos abiertos contra la corrupción. 2. Colaboración abierta para trámites fáciles y libres de corrupción. 3. Sistema de Información Ambiental (SIAC). 4. Transparencia en finanzas públicas. 5. Control social a proyectos de inversión Regalías COVID-19.
Compromisos del ejecutivo (territoriales)	6. Plataforma de Datos abiertos - Banco de Licitaciones Abiertas de la Alcaldía de Palmira. 7. Estrategia de Transparencia activa de la Alcaldía de Yumbo. 8. Democratización del desarrollo local. Gobierno Abierto de la Alcaldía de Bogotá. 9. Estrategia de Gobierno Abierto de la Alcaldía de Cali. 10. Seguimiento al Plan de Desarrollo Departamental de la Gobernación de Boyacá. 11. Escuela de Gobierno Abierto y diálogos vallecaucanos de la Gobernación del Valle del Cauca. 12. Transparencia activa y datos abiertos del departamento del Valle del Cauca (Gobernación del Valle del Cauca)
Compromisos de otras ramas del poder público y órganos de control	13. Mujeres en el acceso a la información Pública de la Procuraduría General de la Nación. 14. Transformación digital para procedimientos de la Corte Constitucional. 15. Transparencia y rendición de cuentas en el Consejo de Estado.

Fuente: Elaboración propia tomado de CEPAL, 2020, p. 16

La tabla 4, diseñada a partir de la información encontrada en el documento institucional del IV Plan de Acción de Gobierno Abierto, permite identificar resumidamente los 15 compromisos adquiridos por el gobierno de Colombia durante el mandato del presidente Iván Duque. Es importante tener en cuenta dichos ítems ya que son el resultado de las necesidades identificadas en colaboración con la ciudadanía y a partir de las falencias que se detectaron en los tres planes AGA ejecutados anteriormente. Lo que permitiría que el jefe de Estado y su equipo de trabajo organizaran una estrategia que permitiera dar respuesta oportuna a cada uno de los compromisos asumidos.

CAPÍTULO 2

Caracterizar la ejecución del Gobierno Abierto desde la Gobernación en el Cauca entre 2016-2022.

En este capítulo, se presentará un estudio investigativo en el que se pretende demostrar los esfuerzos de la Gobernación del Cauca para vincularse en los Planes de Acción de Gobierno Abierto mediante la implementación de las estrategias digitales. Por operatividad, es pertinente que el estudio sea a partir de un método comparado, en el que se incluyen algunos casos exitosos de Gobierno Abierto en gobernaciones departamentales de Colombia como son la Gobernación de Nariño y la Gobernación de Antioquia, con el objetivo de demostrar implícitamente ¿Qué indicadores de cumplimiento se han desarrollado? y cuáles no; esto debido a que en la del Cauca no se ha instaurado de manera oficial una Política Pública de Datos Abiertos y tampoco se ha vinculado con alguno de los planes AGA.

Para dar cumplimiento al objetivo de este capítulo, se caracteriza el resultado o desarrollo de indicadores asociados con el manejo de estrategias de Gobierno Abierto que cada gobernación en cuestión haya desarrollado, permitiendo evidenciar la efectividad en la implementación de estos. Los Indicadores de medición son de Dimensión de Gobierno Abierto establecidos por el Departamento Nacional de Planeación en el documento “Guía Orientaciones para Realizar la Medición del Desempeño de las Entidades Territoriales, Vigencia 2022” del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG). Estos se ubicarán de acuerdo con el orden que se haya determinado en la política pública, los planes de desarrollo departamental o los documentos de Planes Anticorrupción que se necesitan en cada uno de los apartados para la correcta caracterización; estos incluyen:

El contexto, en el cual se describe el marco político o escenario en el que se plantea la iniciativa de GA para el caso en cuestión, los compromisos u objetivos propuestos en los planes de desarrollo o políticas enfocadas en dar cumplimiento al gobierno digital. **La transparencia y acceso a la información**, en la cual se mide la capacidad de articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos en los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades públicas. **La participación ciudadana**, en la que se mide la capacidad de emprender estrategias para fortalecer componentes visibles y no visibles en la entidad para la entrega pertinente de los servicios a la población. (Departamento Nacional de Planeación, 2023).

El servicio al ciudadano, en el que se mide la capacidad de diseñar y ejecutar la estrategia anual con los mecanismos, espacios y acciones a través de las cuales se facilita y promueve la participación de la ciudadanía y sus organizaciones en los asuntos de su competencia. El último

indicador es de **Gobierno Digital**, en el que se mide la capacidad de usar y aprovechar tecnologías de la información y las comunicaciones TIC para consolidar un Estado y ciudadanos proactivos e innovadores que generan valor público en un entorno de confianza digital (Guía Orientaciones para Realizar la Medición del Desempeño de las Entidades Territoriales, Vigencia 2022, 2023).

A continuación, se caracterizan las gobernaciones mencionadas en un subtítulo correspondiente para cada una; concentrando el estudio en la inclusión de los indicadores de cumplimiento de Gobierno Abierto, facilitando la comparación de resultados o estructuración de cada uno de ellos respecto a lo ejecutado en la Gobernación del Cauca. En el apartado de la Gobernación del Cauca, se describe con mayor rigor los documentos, estrategias y planes encontrados frente a la implementación de GA desde 2016, año en que las redes sociales y plataformas web toman fuerza con la interacción de las personas, publicación de noticias y resultados el plebiscito por la paz, hasta el año 2022, punto de referencia que permitirá visualizar los avances en materia TIC de la gobernación, incluso después de la pandemia del COVID-19 en 2020.

En el primer apartado del capítulo, se describe la Gobernación de Nariño como experiencia exitosa en implementación de datos abiertos, esta se posicionó como la primera gobernación departamental en instaurar una Política Pública de Gobierno Abierto desde el 2018, con herramientas y funciones a disposición de la ciudadanía. Para el análisis descriptivo, se tiene en cuenta el documento oficial de la Política Pública de datos abiertos del departamento. En el segundo subtítulo, se describe, tratando de evidenciar mediante el método comparado las falencias y virtudes de la segunda experiencia exitosa, la Gobernación de Antioquia, vinculada

continuamente a los planes AGA desde el segundo, con el diseño de herramientas tecnológicas que promueven la participación y la transparencia. Se contemplan los Planes de Desarrollo Departamental 2016-2019 y 2020-2022 para el análisis comparativo correspondiente (Transparencia por Colombia, 2018).

En el último subtítulo, se caracterizarán los avances y esfuerzos de la Gobernación del Cauca por implementar la iniciativa TIC en la institución, a partir de los Planes de Gobierno de 2016-2022, demostrando resultados contrastados con los otros casos de gobernaciones de GA y siguiendo los indicadores mencionados anteriormente. Cabe resaltar que en la Gobernación del Cauca se incluyen datos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), el cual complementa significativamente con datos directamente relacionados con la institución que contribuyen con esta investigación.

2.1 Experiencia exitosa de Gobierno Abierto en la Gobernación de Nariño

Los esfuerzos de la Gobernación de Nariño entre 2016-2022 por implementar la estrategia de datos abiertos han sido muy provechosos, generando resultados que es necesario tener presente haciendo un breve retroceso temporal para evidenciar el contexto de lo que se está abordando. Partiendo incluso desde el año 2015, el departamento de Nariño eligió el programa político de gobierno liderado por Camilo Romero, el cual se materializó en el Plan de desarrollo “Nariño, corazón del mundo 2016- 2019”, incluyendo un enfoque de gobernanza abierta transversal, promoviendo la apertura de la información pública, la participación y colaboración ciudadana, en pro de la búsqueda por consolidar un “nuevo gobierno”, lo que generó la institucionalización de la estrategia “Gobierno Abierto de Nariño – GANA” (Gobernación de Nariño, 2018, p. 18).

En el año 2016, se creó la Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto y el 17 de febrero de ese mismo año se realizó el lanzamiento oficial de la Plataforma GANA y de las primeras herramientas que generaron compromisos a los funcionarios públicos adscritos a la entidad territorial. Para mitad de ese mismo año, se consolidaron 13 herramientas que fueron entregadas a la ciudadanía en formato digital y análogo; algunas incluyen plataformas de datos abiertos, de presupuesto y contratación abierta, de presupuestos participativos, declaraciones patrimoniales juramentadas, entre otras de rendición de cuentas, las cuales constituyen el denominado “Kit Anticorrupción” (Gobernación de Nariño, 2018, p. 18).

Posteriormente, en 2017 se enfocó la socialización y mejora del Kit Anticorrupción, buscando el empoderamiento ciudadano y el inicio de un Stand móvil llamado “Los Amigos de la ciudadanía”. Este hizo presencia en los municipios de Nariño y se ubicó en espacios públicos recopilando y compartiendo información con las personas. A raíz de esto, Nariño entró en el III Plan AGA, con el acompañamiento de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República e inició la construcción de la Política Pública de GA, proceso que contó con la colaboración del Grupo de investigación Identidad Contable de la Universidad Mariana, el Grupo de investigación en Gobierno Abierto (GIGA) de la Escuela Superior de Administración Pública Territorial Nariño Alto Putumayo, el Grupo de Investigación Artefacto de la Universidad de Nariño y la participación de diferentes actores de la sociedad civil. (Gobernación de Nariño, 2018, p. 18).

En el año 2018, la Política Pública de Gobierno Abierto, en Nariño, fue la primera en el país de ámbito departamental puesta a disposición de la ciudadanía y aprobada por la Honorable Asamblea del Departamento mediante Ordenanza 035 del 27 de diciembre de 2018. Esta política fue construida participativamente con grupos de ciudadanos, empresarios, universidades y grupos de investigación, centrandó su objetivo en garantizar prácticas de participación, rendición de cuentas, transparencia, colaboración y datos abiertos dentro de la gestión pública departamental, mediante la corresponsabilidad propositiva con los ciudadanos a través de las herramientas dispuestas de gobierno abierto (Gobernación de Nariño, 2018, p. 6).

La política de GA de Nariño, establece un plan de acción basado en un objetivo estratégico de implementar acciones que garanticen prácticas de participación, rendición de cuentas, transparencia, colaboración y datos abiertos dentro de la gestión pública departamental, mediante la corresponsabilidad propositiva entre la institucionalidad y la ciudadanía, a través de herramientas de gobierno abierto, que aporten a la gestión del conocimiento para el intercambio de experiencias entre la institucionalidad y la ciudadanía. Así mismo genera 5 objetivos específicos que constituyen el correcto funcionamiento de esta; estos son:

1. Garantizar el derecho ciudadano a la información, y que esta sea publicada en base a los principios de proactividad, accesibilidad, oportunidad, veracidad, utilidad y pertinencia, mediante el uso de formatos abiertos. siguiendo el principio de apertura información pública por parte del gobierno, y la implementación de buenas prácticas sociales de esta información por parte de la ciudadanía.

2. Fomentar el trabajo conjunto, la economía colaborativa, la cooperación y la corresponsabilidad entre ciudadanía y gobierno, para el desarrollo de herramientas, métodos, sistemas innovadores y abiertos, la resolución de problemas, la identificación de oportunidades, la mejora del entorno y la creación de valor público, social y cívico.
3. Impulsar el control y vigilancia del y hacia el gobierno, promoviendo el cumplimiento de normas y estándares internacionales, reglamentos y mecanismos que orientan el comportamiento de las autoridades electas y funcionarios en el ejercicio del poder público sobre la gestión pública y el gasto de los recursos fiscales.
4. Promover el uso y reutilización de datos para fortalecer la participación cívica en la toma de decisiones públicas, la rendición de cuentas de los gobiernos, así como la capacidad de cocreación, colaboración e innovación por parte de los ciudadanos, el empoderamiento de los gobiernos, ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil y del sector privado.
5. Fortalecer el acceso, el uso de los mecanismos de participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones, diseño de las políticas públicas y la gestión de servicios públicos

A partir de esto, la política pública de GA en Nariño se construye sobre cinco ejes operativos fundamentales que siguen los correctos lineamientos impuestos por la CEPAL.

El eje de Participación Ciudadana, centrado en fortalecer el acceso y uso de mecanismos de participación ciudadana establecidos por la ley y en los procesos de toma de decisiones, diseño de las políticas públicas y la gestión de servicios públicos con la meta de implementar mínimo una estrategia por año de participación ciudadana como la implementación de las estrategias de

participación ciudadana con enfoque poblacional, de género y étnico (Gobernación de Nariño, 2018, p.32).

Se desarrollan actividades como, la asistencia técnica y jurídica con acompañamiento a comités ciudadanos que representan a diversos sectores de la sociedad, en mecanismos de participación ciudadana y cualificación de capacidades de liderazgo, concertación, decisión y gestión. Se brinda el reconocimiento a las buenas prácticas relacionadas con Gobierno Abierto públicas y privadas. Se presenta la creación de una estrategia departamental de presupuestos participativos mediante el uso de herramientas que garanticen la transparencia del proceso en la planeación, participación y ejecución de las inversiones definidas por la comunidad (Gobernación de Nariño, 2018, p. 32).

El eje de Colaboración y Servicio al Ciudadano, cuyo objetivo es fomentar el trabajo conjunto, la cooperación y la corresponsabilidad entre ciudadanía y gobierno siguiendo el lineamiento establecido de crear una cultura de colaboración ciudadana con el gobierno en la solución de problemas públicos. Su meta está enfocada en lograr el funcionamiento de mínimo tres redes de colaboración entre el sector privado, academia, gobierno y ciudadanía siguiendo con la estrategia de construir herramientas para el fortalecimiento de redes de colaboración y su implementación dentro de planes, programas y políticas públicas de la entidad. Se plantea el desarrollo de actividades como la convocatoria a sectores y conformación de redes de colaboración y el acompañamiento institucional a estas redes, con asistencia técnica, capacitación y proyectos. (Gobernación de Nariño, 2018, p. 31).

El eje de Rendición de Cuentas, concentrado en impulsar el control y vigilancia del y hacia el gobierno sobre la gestión y el gasto de los recursos, siguiendo el lineamiento de la promoción de espacios de rendición de cuentas y de retroalimentación ciudadana. Centra su meta en incrementar el uso de los mecanismos y escenarios de control social y rendición de cuentas sobre la gestión institucional, lo que permite implementar la estrategia del fortalecimiento de mecanismos de seguimiento y control social a los procesos de planeación, ejecución y evaluación de la gestión pública departamental por parte de la ciudadanía (Gobernación de Nariño, 2018, p. 31).

Desarrolla actividades como el acompañamiento institucional a la red de veedurías en la función del control social, incentivar la formación de ciudadanos que hagan veeduría y que vigilen la veracidad de los datos e información pública de los entes territoriales (departamento, distritos, municipios), consejos comunitarios y resguardos indígenas con asistencia técnica, jurídica capacitación, articulación y apertura de canales de comunicación interinstitucional, el establecimiento de espacios de diálogo entre gobierno y ciudadanía en las subregiones del departamento de Nariño, la integración del componente de análisis y visualización de los datos en la planeación, ejecución y evaluación de la gestión institucional (Gobernación de Nariño, 2018, p. 31).

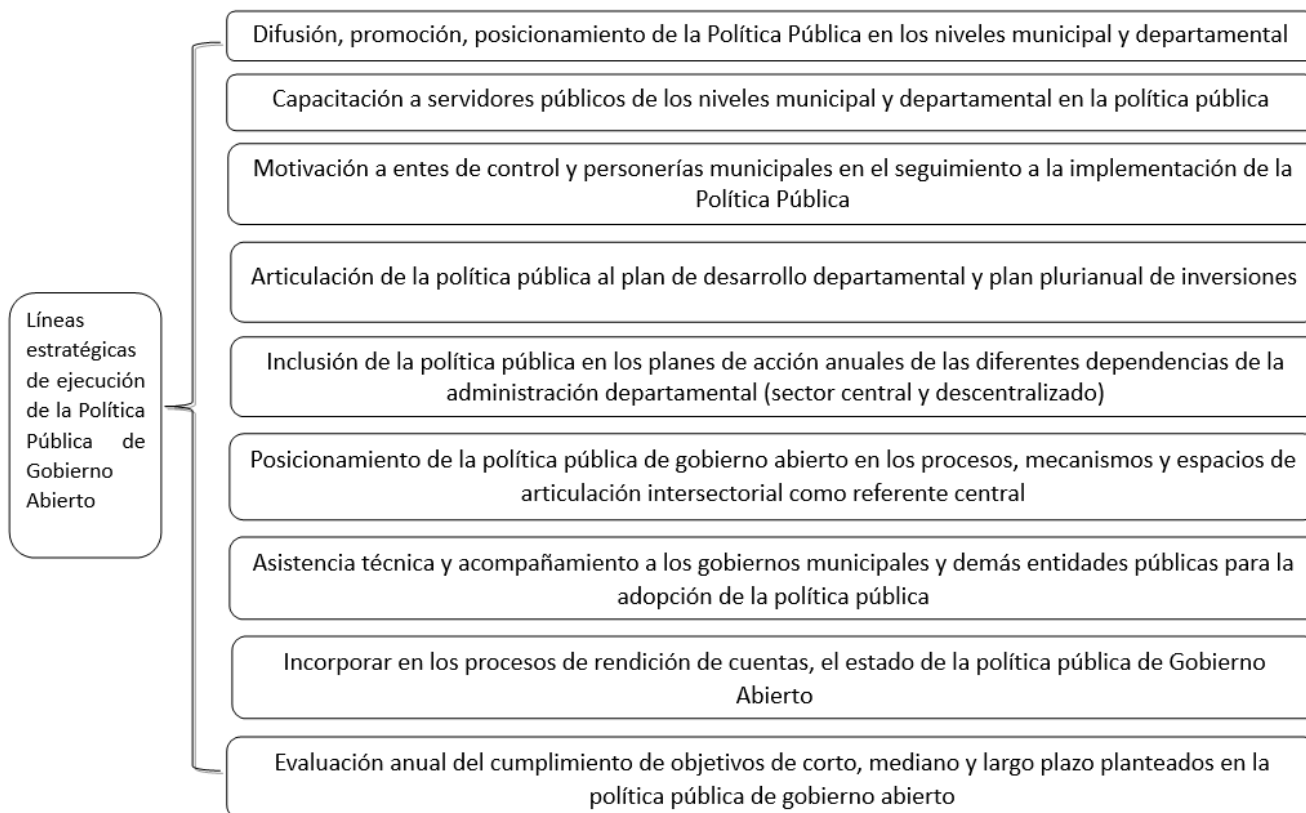
En cuanto al **eje de Transparencia**, encargado de garantizar el derecho ciudadano a la información pública por parte del gobierno, establece su meta en que el 80% de la administración departamental publique proactivamente información de calidad, reforzando el cumplimiento departamental (sector central y descentralizado) de la Ley de Transparencia y del Derecho de

Acceso a la Información (Gobernación de Nariño, 2018, p. 31). Se desarrolla a partir de 4 estrategias:

1. Publicación de la información pública según necesidades y características de usuarios identificados por dependencias de Gobernación de Nariño.
2. Fortalecimiento institucional en temas de gobierno abierto mediante capacitaciones, estímulos e incentivos, gestión del conocimiento e intercambio de experiencias.
3. Mantener la vinculación a la Alianza de Gobierno Abierto Colombia (OGP) y de las que se puedan conformar en el futuro, para la creación de los Planes de Acción Nacionales y Planes Locales de Acción de Gobierno Abierto (OGP Local), específicos para el territorio nariñense.
4. Fortalecimiento de los canales de comunicación y diálogo entre la institucionalidad y la ciudadanía. (Gobernación de Nariño, 2018, p. 31).

El eje Datos Abiertos, se enfoca en promover el uso y reutilización de datos para fortalecer la toma de decisiones públicas en el lineamiento de implementación de acciones o mecanismos para la apertura, uso y reúso de datos abiertos. La meta de este eje radica en institucionalizar una estrategia de datos abiertos, en el componente de apertura, visualización y análisis a partir de la estrategia de fortalecimiento de datos departamentales. Para esto se efectúan actividades como la elaboración del plan institucional de datos abiertos, que permita identificar las tendencias, reportes e informes de cada una de las dependencias de la gobernación (sector central y descentralizado) y la creación de un observatorio de participación ciudadana para gestión del conocimiento, monitoreo y evaluación de la política pública de gobierno abierto (Gobernación de Nariño, 2018, p. 31).

Gráfico 3: Gestión, implementación y seguimiento Política Pública de Gobierno Abierto de Nariño



Fuente: Elaboración propia tomado de (Gobernación de Nariño, 2018, p. 33).

En el gráfico 3, se observan las nueve líneas estratégicas dispuestas para la respectiva orientación de la Política Pública de Gobierno Abierto de Nariño, en las que se establecieron parámetros que permitirían a los responsables de la formulación y de la ejecución de la política dirigirlas y priorizarlas de manera óptima y ordenada. La política pública establecida, tendría una vigencia de 8 años; a corto plazo (2 años), donde inicialmente se sensibiliza y forma a servidores públicos, disponiendo canales, herramientas, escenarios internos y externos de gobierno abierto; a mediano plazo (4 años), en los que se generan acciones de documentación y divulgación de experiencias exitosas ciudadanas e institucionales; a largo plazo (8 años), se constituye una

administración departamental que aplique los principios de participación, colaboración y transparencia (Gobernación de Nariño, 2018, p. 33).

2.2 Experiencia exitosa de Gobierno Abierto en la Gobernación de Antioquia

La Gobernación de Antioquia, por su parte, se integra a las estrategias nacionales de Gobierno Abierto mediante la construcción de la plataforma “<https://antioquia.gov.co/>” que se encuentra vigente al año 2022, donde la opinión pública y la información de fácil acceso y transparente compone de forma orgánica el sitio web, priorizando la transparencia y participación ciudadana. Sin embargo, es necesario orientar una contextualización de cómo la Institución a cargo del entonces gobernador Sergio Fajardo, entre 2012 y 2015, desarrolló un eje estratégico transversal al Plan de Desarrollo Departamental y a la gestión de la entidad, enfocada en promover la cultura de la legalidad, que se construyó a partir de directrices y apuestas por la transparencia y lucha contra la corrupción permitiendo promover el sistema de datos abiertos y transparencia (Experiencias De Gobierno Abierto Departamental, 2018)

El proyecto político de Fajardo denominado “Antioquia Transparente”, articuló componentes culturales e institucionales que buscaron establecer tanto en la entidad como en las calles el cuidado de lo público, principalmente de los recursos y se desarrolló a través de 16 herramientas, las cuales concentraban iniciativas relacionadas con la contratación pública, la meritocracia, la rendición de cuentas y la gestión por resultados. Debido a esto, el departamento logró vincularse mediante la participación en el II Plan AGA con este compromiso, el cual

involucró además del gobierno departamental, a los alcaldes municipales alrededor de los procesos de rendición de cuentas (Experiencias De Gobierno Abierto Departamental, 2018).

De acuerdo con el documento “Experiencias De Gobierno Abierto Departamental, 2018”, la ejecución del compromiso Antioquia Transparente a 28 de febrero de 2017, fue de un 99.9 por ciento, con un nivel de impacto potencial del compromiso de “Moderado”, de acuerdo con los resultados de AGA Colombia (AGA Colombia, 2017). Lo que permitió en relación con la contratación pública, desarrollar herramientas como las Ferias de la Transparencia, el Observatorio de Contratación, el Modelo de Contratación, el Libro Blanco (I y II) y la Mesa de Ayuda de la Secretaría de Infraestructura; cuyos objetivos se centraron en:

- Garantizar la eficiencia y eficacia en los procesos contractuales.
- Poner en marcha nuevos canales de acceso a la información.
- Dar a conocer información referente a la contratación (presupuesto, planes de adquisición y procesos contractuales).
- Extender una invitación a la ciudadanía, gremios y organizaciones de la sociedad civil.
- Generar una corresponsabilidad en el manejo eficiente de los recursos públicos y su control.
- Monitorear procesos contractuales del departamento para la generación de alertas tempranas.
- Dar cumplimiento a los principios de contratación, las directrices y procedimientos con una actividad organizada y presupuestada, asegurando la calidad de la ejecución contractual.

- Denunciar actividades irregulares en materia de contratación de administraciones pasadas.
- Capturar, procesar y generar información contractual a través de reportes e indicadores sobre contratación de obras públicas. Pese a que no todas las herramientas se desarrollaron bajo los mismos estándares de metodología, se capacitó e informó a la ciudadanía sobre la contratación propiciando espacios para escuchar los intereses y necesidades de la población mediante el uso de la página web, donde se dispuso de la información necesaria de manera virtual y presencial, con actividades como:
 - La realización de 370 talleres en los municipios del departamento sobre contratación y ética en el cuidado de lo público.
 - La realización de 31 ferias de la transparencia con la participación de 90.800 personas entre ciudadanos y funcionarios.
 - Se cumplió contractualmente con el 100 por ciento del componente de “Antioquia Legal”.
 - Se suscribieron más de 9.600 contratos en cuatro años de acuerdo con el modelo “Muchos Ojos Pocas Manos”, en donde las auditorías adelantadas por los órganos de control no evidenciaron hallazgos o alertas importantes sobre los procesos.

Respecto a la meritocracia y la innovación administrativa, el gobierno departamental consideró viable utilizar procesos meritocráticos, con el objetivo de proveer los cargos públicos a través de criterios meritorios establecidos directamente por las instituciones públicas. Además, se creó un programa de pasantías para profesionales con las mejores calificaciones en centros educativos; dejando claro que la preparación y esfuerzo de un aspirante a un cargo público era más importante que los vínculos políticos que pudiese tener en las altas esferas del poder (Experiencias De Gobierno Abierto Departamental, 2018).

Frente al despliegue de esta iniciativa, se ejecutaron herramientas como el Programa de Lucha Contra la Corrupción, las convocatorias públicas, la designación de empleos públicos, acuerdos municipales, auditorías ciudadanas; además del programa de fortalecimiento para los municipios. El propósito de estas herramientas se concentró en:

- Poner en marcha el programa de acuerdo con los lineamientos nacionales.
- Cambiar la manera tradicional de adjudicar los recursos públicos.
- Garantizar la transparencia en la provisión de cargos públicos.
- Crear acuerdos públicos transparentes donde se concertarían inversiones en diferentes municipios.
- Crear un canal de comunicación entre la ciudadanía y la administración departamental.
- Generar capacidades orientadas a la gestión por resultados, la transparencia y la legalidad.

En el proceso de **Rendición de Cuentas** (Experiencias De Gobierno Abierto Departamental, 2018), se establecieron las herramientas Sistema de Rendición de Cuentas, Programa de Televisión “con el Gobernador”, Programa de Fortalecimiento del Control Social y Presencia del Gobernador en Territorio, todas ellas encaminadas a habilitar un diálogo con la ciudadanía en el proceso de la rendición de cuentas sobre el cumplimiento de metas. Las cuales permitieron conocer las necesidades de la población y enfocaron sus propósitos en:

- Generar confianza y garantizar el ejercicio del control social a la gestión pública a través de buenas prácticas y el cumplimiento de la ley.

- Acercar a la comunidad a la gobernación e incrementar su interés para generar apropiación de lo público e informar sobre los acontecimientos de la gobernación.
- Fortalecer a las organizaciones de la sociedad civil para el ejercicio del control social y la veeduría de la gestión pública.
- Cambiar la situación, en términos de ausencia estatal, a través de la presencia del gobernador en territorio.

En cuanto a los resultados, lograr la transparencia y la prevención de la corrupción en los procesos y procedimientos de una entidad pública es complejo. Comenzando por las acciones que se deben emprender y la forma de medir cuantitativamente los resultados e impactos del desarrollo de dichos actos. Sin embargo, el uso de herramientas como el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas (ITEP), realizado por la Corporación Transparencia por Colombia, mide los riesgos de corrupción a los que se enfrenta una entidad territorial de acuerdo con los procesos y procedimientos ejecutados dentro de las administraciones (Transparencia por Colombia, 2017) tomado de (Experiencias De Gobierno Abierto Departamental, 2018, p. 32).

Tabla 5: Calificaciones Obtenidas: Índice de Transparencia departamental 2015-2016

Medición	ITEP		Indicadores de Contratación		Indicadores de medidas anticorrupción		
	Puesto Ranking	Puntaje	Publicación de la Contratación	Gestión de la Contratación	Políticas y Medidas Anticorrupción	Gestión del Talento Humano	Rendición de Cuentas a la Ciudadanía
2008-2009	11	71,68	29,69	73,92	NA	74,1	100
2013-2014	1	82,4	92,1	79,95	91,5	73,3	86,6
2015-2016	1	85,61	98,3	93,1	72,9	74,1	75,8

Fuente: Elaboración Propia tomado de Transparencia por Colombia, 2018, p.32

En la tabla 5 se evidencia el progreso de la Gobernación de Antioquia al pasar del puesto 11 al primer puesto hasta 2016 desde el 2008. En comparación con otras estrategias presentadas por las demás gobernaciones departamentales, el puntaje obtenido permitió el posicionamiento más alto en el ranking de acuerdo con las iniciativas tomadas por la institución que permitieron a su vez que se vincule activamente en el II Plan AGA, siendo el único departamento con un compromiso adquirido y un plan de acción con resultados efectivos en cuanto a transparencia y participación ciudadana.

En el año 2016, la Gobernación de Antioquia hace el lanzamiento del Plan de Desarrollo Departamental “Antioquia Piensa en Grande”, correspondiente al periodo 2016-2019, soportado en el ejercicio del buen gobierno, eficaz y transparente que garantiza el adecuado cumplimiento de las funciones del Departamento y genere la confianza de la población en sus instituciones. Este plan de desarrollo centró su objetivo en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la Gobernación de Antioquia propiciando servicios soportados en TIC lo que garantizó el acceso

público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales (Gobernación de Antioquia, 2016, p. 483).

En términos de **Participación Ciudadana**, a diferencia de la Gobernación de Nariño, se propuso fortalecer espacios en lo que se propicie una articulación eficiente y efectiva de la Administración Departamental con la ciudadanía mediante el diseño del programa “Fortalecimiento de las instancias, mecanismos y espacios de participación ciudadana”, el cual buscaba promover la articulación entre lo local y lo departamental, a través de las organizaciones, instancias y espacios de participación de la ciudadanía. También pretendía posibilitar la construcción y fortalecimiento del sistema de participación y control social, como medio para propender hacia la participación democrática orientada al conocimiento y ejercicio de los derechos individuales y colectivos (Gobernación de Antioquia, 2016, p. 491).

Respecto a la **Atención Ciudadana**, se construyó un programa denominado “Fortalecimiento del modelo integral de atención a la ciudadanía”, enfocado en una mirada que permitió resolver de manera óptima, en términos de calidad, oportunidad y capacidad, las solicitudes, trámites y demandas. Para esto, fue fundamental continuar fortaleciendo el Centro Integral de Atención a la Ciudadanía, implementando mejores herramientas tecnológicas, de comunicación y gestión del talento humano y fortaleciendo las competencias de los servidores, para favorecer la comunicación y atención a la ciudadanía (Gobernación de Antioquia, 2016, p. 493).

Tabla 6: Calificaciones Obtenidas: Índice de Transparencia departamental 2015-2016

Sede	Dimensión	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Malo	Total Evaluaciones	Calificación de 1 a 5	% De Satisfacción
Centro de Atención Departamento de Antioquia	Capacidad de Respuesta	22458	2918	42	5	10	25433	4,88	97,6
	Empatía	25076	337	16	2	2	25433	4,98	99,7
	Seguridad	25039	374	17	2	1	25433	4,98	99,67
	Total	72573	3629	75	9	13	25433	4,95	98,99
Gestión Documental	Capacidad de Respuesta	1300	72	6	1	1	1380	4,93	98,68
	Empatía	1317	60	1	1	1	1380	4,95	99
	Seguridad	1300	74	6	0	0	1380	4,94	98,75
	Total	3917	206	13	2	2	1380	4,94	98,81
Secretaría de Educación	Capacidad de Respuesta	31951	14119	23	5	9	46107	4,69	93,83
	Empatía	31972	14113	19	1	2	46107	4,69	93,86
	Seguridad	31850	14229	22	4	2	46107	4,69	93,8
	Total	95773	42461	64	10	13	46107	4,69	93,83
Secretaría de Hacienda	Capacidad de Respuesta	6101	293	5	4	5	6408	4,95	98,95
	Empatía	6135	269	3	1	0	6408	4,96	99,13
	Seguridad	6107	295	3	3	0	6408	4,95	99,03
	Total	18343	857	11	8	5	6408	4,95	99,04
Tránsito Departamental	Capacidad de Respuesta	3665	130	0	0	0	3795	4,97	99,31
	Empatía	3676	118	1	0	0	3795	4,97	99,37
	Seguridad	3673	121	1	0	0	3795	4,97	99,35
	Total	11014	369	2	0	0	3795	4,97	99,34
Total Gobernación	Dimensión								
	Número Respuestas	201.620	47.522	165	29	33	83.123	4,9	98,0

Fuente: Gobernación de Antioquia, 2016, p.18

En la tabla 6, tomada del informe de satisfacción ciudadana canal presencial 2016 y de acuerdo a la información encontrada en el mismo documento, se precisó que, de 420.449 ciudadanos que visitaron alguna de las sedes mencionadas, 83.123 realizaron la encuesta de calificación del servicio, lo que sería correspondiente a una muestra del 20%, quienes manifestaron un porcentaje de satisfacción del 98% en términos de atención, prestación de servicios y solución efectiva del trámite o petición requerida (Satisfacción ciudadana Canal presencial, 2016, p.18).

En materia de **Transparencia**, comparado con la estrategia de Nariño, el Plan Departamental 2016-2019, durante el ejercicio de un buen gobierno impulsa a la institución gubernamental a la utilización de buenas prácticas: rendición de cuentas, coordinación y

articulación institucional, rigurosidad en el manejo de los recursos, promoción de la participación ciudadana y el control social. Plantea el fortalecimiento del acceso y la calidad de la información pública a partir de la gestión documental el cual, que exige el desarrollo de acciones orientadas a fortalecer y mejorar el acceso y la calidad de la información pública, para prevenir situaciones de corrupción y facilitar la interrelación con la ciudadanía, fortaleciendo y manteniendo las políticas ya establecidas en la Entidad acordes a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 (Gobernación de Antioquia, 2016, 2016 p. 492).

Teniendo en cuenta que, la implementación del **Gobierno Digital** es una herramienta fundamental en la transparencia de datos, resulta necesario realizar diferentes acciones enfocadas a optimizar la plataforma tecnológica de la entidad para suplir las necesidades de los proyectos incluidos en el Plan de Desarrollo Departamental; implementar la estrategia de Gobierno en línea; habilitar servicios e incentivar su uso y apropiación por parte de los ciudadanos y de los usuarios internos. Lo que refleja la garantía en el acceso público a la información y la protección en las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales (Gobernación de Antioquia, 2016, p. 484).

Para el año 2020, la Gobernación de Antioquia desarrolla el “Plan de Desarrollo Departamental Unidos por la Vida 2020-2023”, en cabeza del gobernador Aníbal Gaviria Correa, se centra en “el ser humano y su desarrollo integral y sostenible: una Antioquia movilizadora de la transformación hacia la vida y la equidad, incluyente para todos sus habitantes, integrada territorialmente, próspera y en articulación con las dinámicas globales y digitales; democrática,

legal en equilibrio con el ambiente y en paz. Un departamento para las actuales y futuras generaciones; un departamento para la vida (Gobernación de Antioquia, 2020, p. 11).

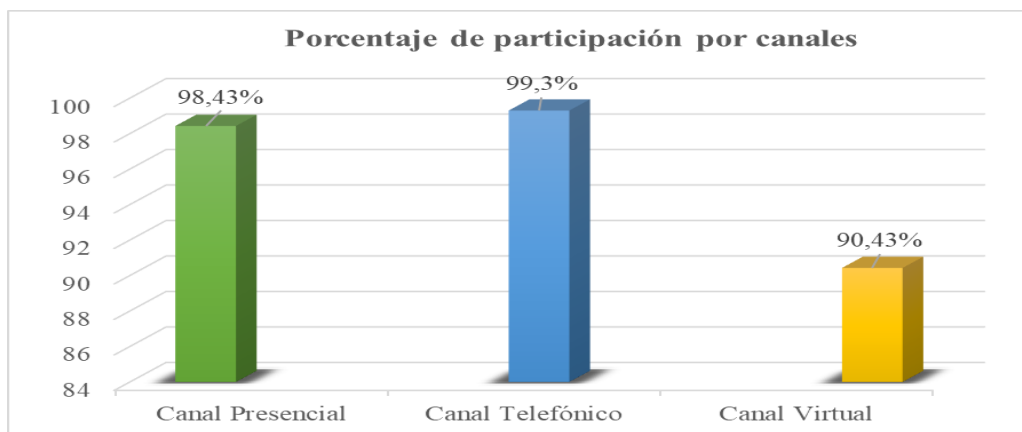
En este Plan de Desarrollo Departamental, en el componente de “Antioquia Digital”, se propendió por la transformación digital buscando iniciativas y soluciones que atiendan las necesidades y problemáticas de la población, a través de servicios sencillos, ágiles y que generen valor público. Para cumplir estos propósitos, Antioquia se acoge a los lineamientos de MinTIC donde se propone trabajar: Servicios digitales, arquitectura TI como habilitador de la política de Gobierno Digital y seguridad digital transformándose en digital incluyente y equitativa. Lo que acorta las barreras para la adopción de tecnologías digitales que permitan que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a los trámites y servicios que ofrece el Departamento (Gobernación de Antioquia, 2020, p. 288).

Para la **Participación Ciudadana**, se fomenta la interacción entre el Estado y la sociedad, a partir de la que se construye una agenda pública, que materializa la participación como ejercicio activo de la ciudadanía, la generación de alianzas promotoras de desarrollo y el acceso a la información pública confiable a través de medios presenciales y electrónicos. Se habilitan estrategias de apertura de la información robusteciendo los canales de atención y fortaleciendo la institucionalidad pública departamental, con el propósito de erradicar la corrupción y mejorar la gestión pública, la cual ha recibido muy buena calificación en relación con otras gobernaciones del país (Gobernación de Antioquia, 2020, p. 469).

En el aspecto de **Servicio al Ciudadano**, la Gobernación de Antioquia a diferencia de la gobernación nariñense, pretende promover planes de apropiación en las TIC para fomentar el uso de las herramientas y servicios digitales disponibles, en las actividades cotidianas de las poblaciones que habitan en el territorio antioqueño, buscando el uso responsable y adecuado de los servicios digitales para disminuir la desigualdad en el acceso a las nuevas tecnologías. Para ello se requiere Fortalecer la conectividad o la infraestructura TIC que permita desarrollar proyectos transversales que apoyen la transformación digital en el Departamento de Antioquia, para facilitar el acceso a los servicios digitales que requieren los ciudadanos, lo que conlleva a cerrar brechas digitales disminuyendo la inequidad y favoreciendo la formación cultural, productiva, política y en la mayor cantidad de ámbitos posibles para cada uno de los antioqueños (Gobernación de Antioquia, 2020, p. 290).

En el año 2022, se realizó una encuesta frente a la prestación de servicios con la ciudadanía cuyo objetivo fue medir y analizar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de alguno de los canales de atención para una orientación, trámite o servicio, permitiendo visualizar de manera cualitativa y cuantitativa los temas relevantes que permiten mejorar y elevar los estándares de servicio, para así garantizar una excelente atención de las necesidades específicas de la población. En la toma de datos, se obtuvo un total de 1747 ciudadanos que recibieron una atención por los canales habilitados, presencial con 949, telefónico con 645 y virtual con 144; alcanzando un nivel de satisfacción general del 98.42% (Gobernación de Antioquia, 2023, p.4).

Gráfico 4: Porcentaje de participación en la encuesta de satisfacción de la Gobernación de Antioquia 2022



Fuente: Elaboración propia tomado de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022-II, 2023, p.13

En el anterior gráfico, se observan los valores porcentuales obtenidos en el desarrollo de la encuesta mediante los canales asignados para el desarrollo de esta; donde se puede apreciar que el canal telefónico es el de mayor acogida por los usuarios con un 99,3% de satisfacción; el segundo en lista es el canal presencial con un porcentaje del 98,43% y por último el canal virtual con 90,43%, que pese a que es el medio con menor agrado y participación como se mencionó con anterioridad (144 ciudadanos), logra obtener un resultado bastante sobresaliente, lo que permite cuestionar las estrategias que están siendo utilizadas para incluir a las personas mediante el uso de plataformas online que beneficiarían exponencialmente a la comunidad agilizando el tratamiento de necesidades y servicios y reduciendo costos en personal.

En términos de **Transparencia**, comparando con Nariño, el Plan Departamental Unidos por la Vida de Antioquia, considera necesario tener como principios la transparencia, la publicidad, la moralidad y la legalidad; reconociendo siempre el valor de los recursos públicos, para que tengan

una correcta destinación, priorizando aquellas comunidades que por sus características socio demográficas y por las necesidades básicas insatisfechas, requieren de la intervención estatal o de acciones afirmativas que garanticen la equidad poblacional. Se plantea como el escenario para la construcción conjunta con la sociedad civil, promoviendo un sistema político más dinámico y la definición de un marco de legalidad democrático y transparente para Antioquia, lo que fomenta los capitales tangibles e intangibles desde un modelo de gobernanza multisectorial, participativo e incluyente (Gobernación de Antioquia, 2020, p. 470).

Por último, en el ámbito de **Gobierno Digital**, desde MinTIC se plantea desarrollar en Antioquia proyectos de conectividad rural y urbana como un plus de desarrollo en la estrategia tecnológica, en colaboración con proyectos que provean soluciones de conectividad comunitaria, con el fin de dar acceso universal a internet mediante estrategias como:

1. Proyectos de acceso universal sostenibles en centro poblados de zonas rurales:
 - a. Zonas Digitales Rurales: son espacios de acceso gratuito a internet a disposición de los habitantes de las áreas rurales. Disponibles 24 horas y con cobertura entre 2.000 y 7.800mts.
 - b. Centros Digitales Rurales: serán espacios de acceso a internet gratuitos que se ubicarán en su mayoría en sedes educativas rurales, así como puestos de salud, guarniciones militares, con operación a largo plazo.
2. Proyectos para masificar la última milla en zonas urbanas, MinTIC busca aumentar la penetración al servicio de internet en hogares de estrato 1 y 2 en zonas urbanas. Estos programas se dividen en: Incentivos a la oferta, Incentivos a la demanda de internet fijo y Zonas digitales urbanas (espacios públicos en las cabeceras municipales con conexión inalámbrica a internet

gratuito para que las personas conozcan, accedan y se apropien de las oportunidades y beneficios que ofrecen las TIC).

3. Apoyo al fortalecimiento de la institucionalidad TIC.
4. Eliminación de barreras al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones. En Antioquia son 35 municipios que no han adoptado la normatividad que les permite el despliegue de infraestructura en su territorio.
5. Provisión de herramientas y apropiación de TIC para Personas con discapacidad.
6. Las TIC como herramientas para disminuir la brecha de género.

2.3 Experiencia de Gobierno Abierto en la Gobernación del Cauca

En el estudio de los avances obtenidos de la Gobernación del Cauca con respecto a la implementación de la estrategia digital, se toma en consideración el documento “Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI” y los documentos correspondientes al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), de los años 2016 al 2022. Considerando que en este rango temporal el poder ha sido asumido por 3 distintos gobernadores; en el año 2016, se publica el último escrito del PAAC a cargo del entonces gobernador Temístocles Ortega Narváez; de 2017 a 2020, asumió Oscar Rodrigo Campo Hurtado, durante su mandato se emitió un plan anual a partir de los resultados de los anteriores y de 2021 a 2022, se presentan 2 planes con vigencia de un año a cargo del actual gobernador Elías Larrahondo Carabalí.

En materia de **participación ciudadana**, comparado con los anteriores casos de gobernaciones, la forma de facilitar la inclusión del público en general con la plataforma web, ha sido mediante la página oficial de la Gobernación del Cauca

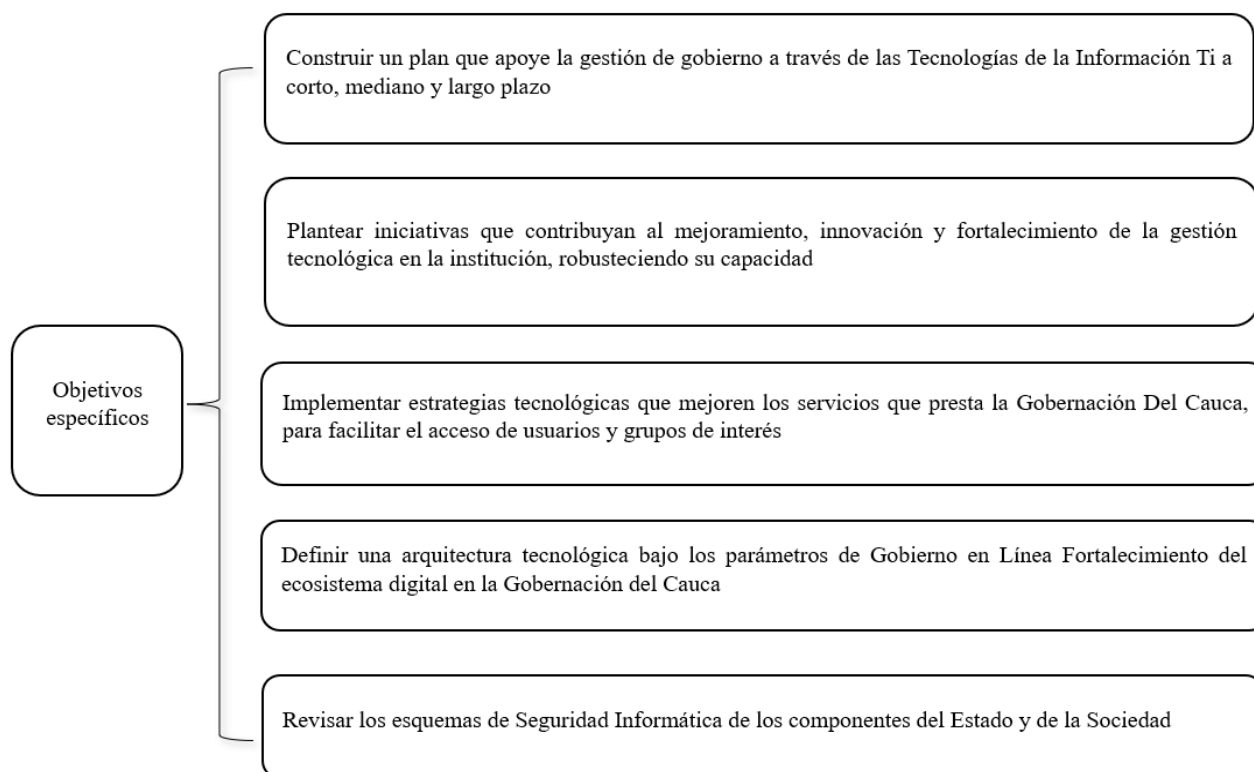
(<https://www.cauca.gov.co/Paginas/Default.aspx>), en la cual se han habilitado 3 botones de rápido acceso dentro de la pestaña “Participación Ciudadana”, estos son: 1. Canal presencial, se encuentra la ubicación de atención personal junto al horario de disponibilidad; 2. Canal telefónico, con los números correspondientes a la atención al ciudadano y la oficina de pasaportes; 3. Chat virtual, con la dirección de correo electrónico asignado para una eventual comunicación. No obstante, esta última función de interacción en tiempo real aparece constantemente “En actualización”.

En términos de vinculación con el **Gobierno Abierto**, a diferencia de las otras gobernaciones que conforman el documento, la Gobernación del Cauca diseñó para el año 2022 el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), herramienta que permitió ordenar los esfuerzos de incorporación de la tecnología de la información, adquisición, uso y administración de recursos tecnológicos en la organización, con una descripción de aspectos financieros, operativos, de manejo de riesgos, entre otros necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PETI se encuentra reglamentado en el Decreto 612 de 2018, por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado, alineándose con la estrategia nacional, territorial e institucional (Gobernación del Cauca, 2021).

El objetivo de esta iniciativa fue la incorporación de elementos y herramientas innovadoras que facilitan el alcance de las metas institucionales con el compromiso de crear valor público en la prestación del servicio al ciudadano. La primera fase de formulación se desarrolló en manos de la Oficina de Gestión Tecnológica, la cual se encargó de la planeación estratégica en tecnología para la implementación de servicios digitales confiables y de calidad, logrando procesos

internos, seguros y eficientes en cocreación y ejecución con servidores públicos que representaban cada una de las secretarías a través de los distintos equipos de trabajo definidos (Gobernación del Cauca, 2021).

Gráfico 5: Objetivos específicos del PETI



Fuente: Elaboración propia tomado de: Plan Estratégico de Tecnologías de Información, 2022, p.7

En el gráfico 5 se aprecian los cinco objetivos específicos que operan el correcto funcionamiento del PETI, formulados con el objetivo de orientar la estrategia TIC de la Gobernación del Cauca y sus dependencias que conforman el nivel central; teniendo presente la hoja de ruta con las fases: 1. Comprender, 2. Analizar, 3. Construir, 4. Presentar; lo que permitiría

que la entidad logre habilitar, impulsar, y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad, los procesos internos seguros y eficientes y la toma de decisiones basadas en datos priorizando las metas del plan de desarrollo en sistemas de información, plan estratégico institucional, el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) y lo concerniente a la política de gobierno digital (Plan Estratégico de Tecnologías de Información, 2022).

Dentro del análisis de la situación realizado, se encuentra que la Gobernación del Cauca posee sistemas de información que no se integran entre sí, la información y servicios en su gran mayoría no se ofrece mediante TI a los ciudadanos, la infraestructura que soporta los servicios y aplicaciones actuales puede estar tercerizada (Plan Estratégico de Tecnologías de Información, 2022). Por consiguiente, se identificaron las rupturas estratégicas que se enlistan así:

- La Gobernación del Cauca debe ver la tecnología como un valor estratégico para la generación de política pública y no como un apoyo.
- Se debe minimizar la brecha entre los directivos y el personal de TI.
- Las dependencias de la Gobernación del Cauca deben estar integradas al Nivel Central desde lo tecnológico.
- Los Sistemas de Información no integrados en su totalidad, dificultan el intercambio de información como activo principal y no facilita realizar acciones coordinadas.
- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el Costo/Beneficio.
- Los Sistemas de Información no cubren la totalidad de los procesos.

- La capacidad de los servicios tecnológicos debe estar de acuerdo con las necesidades de los usuarios y de las áreas.
- La estrategia de uso y apropiación debe estar acorde con los grupos de trabajo y las dependencias. - Interoperabilidad.
- Baja cultura de transformación digital, se prefieren métodos tradicionales.
- Ausencia de capacidad de análisis debido al poco conocimiento del dominio de información.
- Procesos misionales no actualizados, ni adaptados a las necesidades del Entidad.

Una vez identificadas las rupturas estratégicas que producen obstáculos para la ejecución del PETI, se plantearon nuevas estrategias para apoyar la gestión y modernización de la entidad pública, descritas a continuación:

- Mantener la plataforma tecnológica acorde con los avances informáticos, de seguridad de la información y las necesidades de la Entidad.
- Actualizar e implementar Sistemas de Gestión de Información que apoyen la gestión y la toma de decisiones.
- Actualizar e implementar infraestructura que fortalezca la seguridad y la protección de información en la Entidad.
- Coordinar la implementación de la Política de Gobierno Digital.
- Identificar proyectos que permitan la innovación y la transformación de la Entidad.

A continuación, para hacer un análisis comparativo de los esfuerzos de Gobierno Abierto en los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de los años 2016-2022 en la Gobernación

del Cauca, se elabora una tabla a partir de los datos encontrados en cada uno de los documentos correspondientes a los planes. El propósito es sistematizar los datos más relevantes de una forma más organizada en términos de objetivos y componentes institucionales que conllevan a su correcto funcionamiento. Posteriormente, se realizará un análisis comparativo en cuestión de las transformaciones ejecutadas cada año a partir de la aprobación y puesta en marcha de cada plan.

Tabla 7: Planes Anticorrupción Gobernación del Cauca 2016-2022

Año y Gobierno	Objetivo del Plan	Objetivos específicos	Componentes
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016- Gobernador Temístocles Ortega Narváez	Fortalecer mecanismos de participación ciudadana y fomentar una cultura de rendición de cuentas a partir de resultados, como garantía de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública departamental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar el comportamiento fiscal y administrativo del departamento bajo principios de transparencia y buen gobierno. 2. Establecer mecanismos que garanticen el seguimiento a la ejecución del Plan Departamental de Desarrollo y la rendición de cuentas. 3. Mejorar los niveles de eficiencia en la administración pública. 4. Mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. 5. Fortalecer los procesos de planeación y de gestión administrativa a partir del sistema integrado de gestión - MECI. 6. Promover y fortalecer los espacios democráticos de participación, apoyo a las veedurías y mecanismos participativos e iniciativas ciudadanas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo 2. Estrategia antitrámites 3. Rendición de cuentas 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017-	Orientar Acciones a la prevención de actos de corrupción,	1. Mejorar el comportamiento fiscal y administrativo del departamento bajo principios de transparencia y buen gobierno.	1. Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos de corrupción

Gobernador Oscar Rodrigo Campo Hurtado	fortalecer mecanismos de participación ciudadana y fomentar una cultura de rendición de cuentas a partir de resultados, como garantía de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública departamental.	<ol style="list-style-type: none"> 2. Establecer mecanismos que garanticen el seguimiento a la ejecución del Plan Departamental de Desarrollo y la rendición de cuentas. 3. Mejorar los niveles de eficiencia en la administración pública. 4. Mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. 5. Fortalecer los procesos de planeación y de gestión administrativa a partir del sistema integrado de gestión - MECI. 6. Promover y fortalecer los espacios democráticos de participación, apoyo a las veedurías y mecanismos participativos e iniciativas ciudadanas. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Racionalización de trámites 3. Rendición de cuentas 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 6. Iniciativas adicionales
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018- Gobernador Oscar Rodrigo Campo Hurtado	Orientar Acciones a la prevención de actos de corrupción, fortalecer mecanismos de participación ciudadana y fomentar una cultura de rendición de cuentas a partir de resultados, como garantía de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública departamental.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar el comportamiento fiscal y administrativo del departamento bajo principios de transparencia y buen gobierno. 2. Establecer mecanismos que garanticen el seguimiento a la ejecución del Plan Departamental de Desarrollo y la rendición de cuentas. 3. Mejorar los niveles de eficiencia en la administración pública. 4. Mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. 5. Fortalecer los procesos de planeación y de gestión administrativa a partir del sistema integrado de gestión - MECI. 6. Promover y fortalecer los espacios democráticos de participación, apoyo a las veedurías y mecanismos participativos e iniciativas ciudadanas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos de corrupción 2. Racionalización de trámites 3. Rendición de cuentas 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 6. Iniciativas adicionales

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019- Gobernador Oscar Rodrigo Campo Hurtado	Orientar Acciones a la prevención de actos de corrupción, fortalecer mecanismos de participación ciudadana y fomentar una cultura de rendición de cuentas a partir de resultados, como garantía de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública departamental.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar el comportamiento fiscal y administrativo del departamento bajo principios de transparencia y buen gobierno 2. Establecer mecanismos que garanticen el seguimiento a la ejecución del Plan Departamental de Desarrollo y la rendición de cuentas. 3. Mejorar los niveles de eficiencia en la administración pública. 4. Mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. 5. Fortalecer los procesos de planeación y de gestión administrativa a partir del sistema integrado de gestión - MECI. 6. Promover y fortalecer los espacios democráticos de participación, apoyo a las veedurías y mecanismos participativos e iniciativas ciudadanas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos de corrupción 2. Racionalización de trámites 3. Rendición de cuentas 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 6. Iniciativas adicionales
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020- Gobernador Oscar Rodrigo Campo Hurtado	Orientar Acciones a la prevención de actos de corrupción, fortalecer mecanismos de participación ciudadana y fomentar una cultura de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz y su relación con los resultados de la gestión, como garantía de transparencia,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar el comportamiento fiscal y administrativo del departamento bajo principios de transparencia y buen gobierno. 2. Establecer mecanismos que garanticen el seguimiento a la ejecución del Plan Departamental de Desarrollo y la rendición de cuentas. 3. Mejorar los niveles de eficiencia en la administración pública. 4. Mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. 5. Fortalecer y encaminar los procesos de planeación y de gestión administrativa a la lucha contra la corrupción. 6. Promover y fortalecer los espacios democráticos de participación, apoyo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos de corrupción 2. Racionalización de trámites 3. Rendición de cuentas 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 6. Iniciativas adicionales

	eficacia y eficiencia en la gestión pública departamental.	a las veedurías y mecanismos participativos e iniciativas ciudadanas.	7. Brindar las herramientas para la participación ciudadana en el ejercicio de la Administración pública de la Gobernación del Cauca.
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021- Gobernador Elías Larrahondo Carabalí	Orientar acciones a la prevención de actos de corrupción, fortalecer mecanismos de participación ciudadana y fomentar una cultura de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz y su relación con los resultados de la gestión, como garantía de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública departamental.	<p>1. Mejorar el comportamiento fiscal y administrativo del departamento bajo principios de transparencia y buen gobierno mediante el uso eficiente, equitativo y responsable de los recursos públicos.</p> <p>2. Establecer mecanismos que garanticen el seguimiento a la ejecución del Plan Departamental de Desarrollo y la rendición de cuentas.</p> <p>3. Mejorar los niveles de eficiencia en la administración pública.</p> <p>4. Mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.</p> <p>5. Fortalecer y encaminar los procesos de planeación y de gestión administrativa a la lucha contra la corrupción.</p> <p>6. Promover y fortalecer los espacios democráticos de participación, apoyo a las veedurías y mecanismos participativos e iniciativas ciudadanas.</p> <p>7. Brindar las herramientas para la participación ciudadana en el ejercicio de la Administración pública de la Gobernación del Cauca.</p>	<p>1. Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos de corrupción</p> <p>2. Racionalización de trámites</p> <p>3. Rendición de cuentas</p> <p>4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</p> <p>5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</p> <p>6. Iniciativas adicionales</p>
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022 Gobernador Elías	Orientar acciones a la prevención de actos de corrupción, fortalecer mecanismos de participación	1. Mejorar el comportamiento fiscal y administrativo del departamento bajo principios de transparencia y buen gobierno mediante el uso eficiente, equitativo y responsable de los recursos públicos.	<p>1. Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos de corrupción</p> <p>2. Racionalización de trámites</p>

Larrahondo Carabalí	ciudadana y fomentar una cultura de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz y su relación con los resultados de la gestión, como garantía de transparencia, eficacia y eficiencia en la gestión pública departamental.	<ol style="list-style-type: none"> 2. Mejorar los niveles de eficiencia en la Administración Departamental. 3. Mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. 4. Fortalecer y encaminar los procesos de planeación y de gestión administrativa a la lucha contra la corrupción. 5. Brindar las herramientas para la participación ciudadana en el ejercicio de la Administración pública de la Gobernación del Cauca. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Rendición de cuentas 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 6. Iniciativas adicionales
----------------------------	--	--	---

Fuente: Elaboración propia tomado de los documentos de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del 2016 al 2022 de la Gobernación del Cauca.

En la tabla 7 se encuentra sintetizado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano desde el año 2016 hasta el 2022; mediante objetivos generales, específicos y componentes institucionales. Estos documentos fueron diseñados por el equipo directivo asignado de cada año de la Gobernación del Cauca junto a cada uno de los respectivos tres gobernadores, Temístocles Ortega Narváez (2012-2015), Oscar Rodrigo Campo Hurtado (2016-2019) y Elías Larrahondo Carabalí (2020-2023). En cada formato, reposa la estrategia tenida en cuenta a partir de las falencias encontradas durante el desarrollo del plan del año anterior con nuevas estrategias asumidas en colaboración con la ciudadanía y desde la gestión de la información obtenida a partir de comentarios, quejas y sugerencias.

Desde el plan diseñado en 2016, hay una serie de componentes cuyo enfoque se ha mantenido pese al cambio de administración y se preserva hasta el 2022; el primero es de Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, en el cual se elabora el mapa de riesgos de corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada proceso institucional y se define la estrategia para administrarlos, generando alarmas y elaborando los mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción. El segundo es la Racionalización de Trámites, la cual facilita el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la administración pública y tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos (Gobernación del Cauca, 2016).

El tercero, la Rendición de Cuentas en 2016 se constituye como un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la comunidad para generar transparencia, restablecer la confianza entre gobernantes y ciudadanos, y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública (Gobernación del Cauca, 2016). De 2017 a 2021, se reconstruye en la implementación de mecanismos como audiencias públicas presenciales, publicación de información a través de la página web www.cauca.gov.co, difusión de medios masivos como prensa, radio, televisión local y regional (Gobernación del Cauca, 2021). En 2022, se centra en informar avances y resultados en lenguaje comprensible, desarrollar escenarios de diálogo, efectuar evaluación y retroalimentación con acciones correctivas (Gobernación del Cauca, 2022).

El cuarto componente, brinda los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y de 2016 al 2020, se mantiene con el mismo sistema operacional de una oficina o ventanilla para la

recepción de documentos, solicitudes, atención de requerimientos, buzones de petición, quejas, reclamos y denuncias; para fomentar la participación ciudadana se desarrolló el portal www.participacioncauca.gov.co (Gobernación del Cauca, 2016). En los años 2021 y 2022, se modifica la operatividad considerando que se cuenta con oficina de Atención al Ciudadano, para la recepción de documentos, solicitudes, atención de requerimientos y se continúa con los demás servicios prestados con anterioridad (Gobernación del Cauca, 2022).

El quinto, obedece a los Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, el cual rige desde 2017 con deberes como actualizar y socializar el código de ética y buen gobierno a funcionarios y contratistas, revisar y actualizar la información publicada en el link "Transparencia y Acceso a la información Pública" (Gobernación del Cauca, 2017). En 2019, se actualiza y socializa el Manual de Integridad a funcionarios y contratistas, revisar y actualizar la información publicada en el link y diagnosticar la página WEB de la gobernación (Gobernación del Cauca, 2019).

Los dos años siguientes, se presenta la implementación de Transparencia Activa, lineamientos de Transparencia Pasiva, elaboración de Gestión de la Información, criterio diferencial de accesibilidad, monitoreo del Acceso a la Información Pública, socializaciones permanentes del Código de Integridad a los Servidores Públicos y Contratistas de la Gobernación del Cauca (Gobernación del Cauca, 2019). En 2022, se recogen los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, en la que toda persona puede acceder a ella en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley (Gobernación del Cauca, 2022).

Por último, las Iniciativas Adicionales, centradas desde 2017 hasta 2021 en fortalecer la participación de las organizaciones sociales del Departamento del Cauca. Entre 2021-2022, se adiciona la socialización permanente del Código de Integridad a los Servidores Públicos y Contratistas de la Gobernación del Cauca, conformar y aprobar el equipo líder de Conflictos de Interés de la Gobernación del Cauca en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, sensibilizar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGyD) para la gestión de Conflictos de Interés, elaborar y socializar el procedimiento de conflicto de interés y realizar el autodiagnóstico y plan de acción 2022 de la gestión de Conflictos de Interés.

La Gobernación del Cauca ha presentado diversos esfuerzos en cuestión de integración de datos abiertos. No obstante, en la información encontrada en los documentos correspondientes a los Planes Anticorrupción y al Plan Estratégico de Tecnologías de Información, considerados para el desarrollo de este capítulo, se evidencia un déficit en la construcción de una estrategia sólida que facilite una vinculación o desarrollo de una Política Pública de Gobierno abierto desde la institución comparado con el diseño que tuvo la Gobernación de Nariño y los avances metodológicos en materia de datos abiertos de la Gobernación de Antioquia.

CAPÍTULO 3

Determinar la eficacia del Gobierno Abierto desde el departamento del Cauca para el año 2022

En el presente capítulo, se continúa el estudio frente a la implementación de datos abiertos en la Gobernación del Cauca. Teniendo en cuenta lo mencionado en el apartado anterior, el cual

se basó en una metodología “comparativa” de referentes de casos exitosos de Gobierno Abierto y el desarrollo de este en la institución a partir de una revisión documental de textos informativos entorno a los indicadores nombrados en el capítulo anterior del FURAG, se pretende enfocar exclusivamente en los resultados de GA que ha implementado la institución en su trayectoria al 2022. Lo anterior, permitirá determinar los avances al interior de la institución en términos de los indicadores mencionados previamente (contexto, transparencia, colaboración, participación y gobierno digital), respondiendo al objetivo que se plantea para el capítulo.

Sin ánimo de confundir al lector, es necesario especificar que en este capítulo se plantea una metodología de desarrollo a partir de la recolección de datos informativos mediante el uso de entrevistas semiestructuradas con tres funcionarios vinculados directamente con la institución pública. Se agendaron citas personales programadas previamente con cada uno de ellos, quienes aceptaron y solicitaron que se mantuviera el anonimato por cuestiones de seguridad y confidencialidad, con la intención de que complementaran a partir de sus respuestas los hallazgos investigativos de este documento, lo cual permitiría responder a la pregunta ¿Cómo se ha implementado el gobierno abierto en la Gobernación del Cauca entre los años 2016-2022? cuestionamiento planteado desde un comienzo en este trabajo de investigación, el cuál ha dado guía a cada uno de los capítulos.

Es necesario aclarar que el capítulo será seccionado en dos subtítulos correspondientes a “Conceptualizar la eficacia en Gobierno Abierto en la Gobernación del Cauca” y “Hallazgos de Gobierno Abierto en la Gobernación del Cauca para 2022”, este último será edificado a partir de la experiencia en términos de resultados que se haya obtenido en las entrevistas ejecutadas a partir

de los indicadores de efectividad de los cuales se derivaron preguntas a los funcionarios entrevistados, las cuales fueron complementadas mediante la fluidez de la conversación en curso. En términos de las conclusiones, estarán al final del texto tratando de mantener el orden de acuerdo con la operatividad de cada uno de los temas abordados.

3.1 Conceptualizar la eficacia en Gobierno Abierto en la Gobernación del Cauca

La eficacia, como se definió desde un primer momento en esta investigación, se asume como una herramienta de medición al momento de obtener resultados frente al accionar e implementación de Gobierno Abierto en las funciones acreditadas por las instituciones públicas y privadas. Este instrumento, se utiliza puntualmente en esta investigación para determinar el cumplimiento o progreso de indicadores como transparencia, participación, colaboración y gobierno digital, permitiendo cualificar los alcances presentados en la Gobernación del Cauca para el año 2022 (CEPAL, 2018, p. 3).

Si bien es cierto, los avances en Gobierno Abierto en el Cauca se han desarrollado a partir de las estrategias de digitalización, inclusión de la población en la toma de decisiones gubernamentales y el uso de redes sociales y plataformas destinadas a la diversificación de la información asociada con las instituciones públicas. En la Gobernación del Cauca, hay un aspecto relevante en cuanto a la eficacia hacia el tratamiento de datos mediante la promoción de transparencia, lo cual ha incentivado la participación de los ciudadanos de la rendición de cuentas de manera pública que se desarrolla desde el año 2021, posterior a la crisis de salud pública por la pandemia del COVID-19 y se presenta en ámbito presencial o virtual utilizando herramientas TIC.

El proceso de Rendición de Cuentas es necesario especificar que se ha hecho público en los medios destinados a la información de la Gobernación del Cauca y se encuentran los documentos oficiales en la página de la institución a partir del año 2017. No obstante, desde el Gobierno de Larrahondo las audiencias se convierten oficialmente en públicas como se menciona, convocando un gran número de asistentes a un sitio determinado y a su vez llegando por medios de comunicación y transmisión en vivo a las redes sociales y plataformas de streaming. Su principal objetivo radica en aumentar la confianza en la población, promover los principios de buen gobierno, transparencia y eficacia al momento de la ejecución de presupuestos y preservación de los datos públicos.

Este movimiento del gobernador en pro de la **transparencia** se denominó “Audiencia Pública de Rendición de Cuentas”, con la consigna “Sí es posible gobernar en tiempos de pandemia, el Cauca avanza con compromiso, eficacia y transparencia”, la cual tuvo como invitados presenciales a los alcaldes(as) de los municipios del departamento, diputados, representantes de órganos de control y medios de comunicación. También abordó un componente virtual, en el cual cerca de 2000 internautas siguieron la transmisión desde todas las subregiones del departamento, generando un alcance de más de 27000 personas y más de 2300 comentarios e interacciones a través del Facebook Live de la Gobernación del Cauca (Gobernación del Cauca, 2021).

La estructura de la audiencia de Rendición de Cuentas estuvo construida a través de cinco segmentos de participación, en los cuales, todos los secretarios y gerentes sostuvieron un diálogo con el Gobernador del Cauca, respondiendo a las preguntas de la comunidad y socializando los logros y proyectos puestos en marcha en el primer año de gobierno, un año de grandes retos para

el Cauca por causa de la pandemia del COVID-19 (Gobernación del Cauca, 2021). Para el año 2022, se presenta la segunda audiencia pública de Rendición de cuentas del gobierno electo, la cual se efectuó en el municipio de Piendamó, lugar elegido por su ubicación estratégica, potencial turístico y cultural, apropiando proyectos de impacto que se adelantan en esta zona del departamento en materia de unidades productivas, revolución vial, salud, educación, entre otros, mejorando las condiciones de los habitantes del centro del Cauca (Gobernación del Cauca, 2022).

La eficacia en materia de **participación** y **colaboración**, se encuentran relacionadas estrechamente en cuestión de resultados, como se mencionó en el último subtítulo del capítulo anterior, se han habilitado botones y cajas de preguntas, como mecanismo de inclusión ciudadana mediante el portal web de la gobernación, donde se ha pretendido mantener una comunicación con las personas que deseen presentar algún tipo de reclamos o sugerencias; al igual que la habilitación de una línea telefónica para fomentar la interlocución entre alguno de los funcionarios de la institución correspondiente con algún departamento interno y el oyente.

Cabe destacar que, en la parte de novedades y prensa, el área virtual se encuentra en nutrición de la mano de la población. Se ha dispuesto en la página un link y un formato donde cualquier navegante de la web podría contribuir con alguna noticia de fuente confiable y verídica a la gobernación, informando oportunamente situaciones de interés común, donde el área de prensa se encargará de publicarlo directamente en la página o en los perfiles oficiales de redes sociales como Facebook y Twitter, filtrando de acuerdo con el tipo de noticia o información en el área correspondiente.

En cuanto a las respuestas por parte de alguna solicitud diligenciada hacia la institución, se podría afirmar que son oportunas tomando como referente el momento en que se solicitaron las entrevistas con fines académicos e investigativos necesarias para esta tesis. La respuesta se obtuvo en menos de 12 horas para la cita correspondiente con cada uno de los encargados que se necesitaban y de preferencia personal. Al hablar con cada uno de los entrevistados se pudo apreciar que, en el aspecto de brindar una atención al ciudadano en pro de la colaboración, afirman que existe un alto nivel de eficacia al momento de atender al público; incluso las personas que necesitaban trámites personales fueron atendidas transversalmente con la entrevista en desarrollo.

Por último, las herramientas destinadas para la ejecución del **gobierno digital** en la Gobernación del Cauca se presentan limitadas en comparación con las de otras gobernaciones; se encuentran amparadas en la operatividad de la página web y las plataformas asociadas a prestar los servicios en línea; como es el caso del área de pasaportes, la cual ya cuenta con un diseño de citas previas para la documentación y trámites correspondientes, la secretaría de hacienda, la cual, dentro de la página de la gobernación ha implementado un espacio de atención al cliente a partir de correo y vía telefónica, lo cual evita el desplazamiento de quienes se les dificulta acceder a un medio de transporte que los dirija directamente a la entidad pública. De acuerdo con las apreciaciones públicas respaldadas por los funcionarios, el nivel de satisfacción es óptimo en las encuestas que se ejecutan en estos medios posteriormente a las solicitudes resueltas.

3.2 Hallazgos de Gobierno Abierto en la Gobernación del Cauca para 2022

Para la estructuración de este segundo apartado correspondiente al capítulo, se dispone de una metodología basada en la ejecución de entrevistas semi estructuradas a funcionarios públicos

vinculados directamente con la Gobernación del Cauca; cada una de estas, fueron programadas con cita previa y en disposición del horario de atención que establecieran. El objetivo de las entrevistas radica en complementar la información suministrada por las diferentes fuentes documentadas alrededor del desarrollo de Gobierno Abierto en la institución, permitiendo ampliar el espectro de los hallazgos encontrados de un eventual diseño de Política Pública o de una vinculación a los Planes AGA.

Los tres funcionarios entrevistados fueron abordados a partir de una serie de preguntas construidas en función de los indicadores (contexto, transparencia, colaboración, participación y gobierno digital), para lo cual, se constituye una batería de preguntas ejecutadas a quienes respondieron diligentemente en grupos temáticos (ver anexo, tabla 8). La primera entrevista, se realizó a una ingeniera en el área de prensa, quien brindó una parte de información relacionada con el contexto y lo correspondiente a la implementación de transparencia al 2022 dentro de la institución. La segunda entrevista, se realizó vía telefónica al director del área de atención al ciudadano, quien aportó a la resolución de las preguntas en la parte de colaboración. La última entrevista, fue al ingeniero de la oficina de Gestión TIC, quien respondió en su totalidad las preguntas de participación y gobierno digital, complementando otros aspectos de contexto y colaboración.

De acuerdo con las entrevistas, en la parte de **contexto**, la experiencia de Gobierno Abierto, la trayectoria y esfuerzos hechos por la institución, se encuentra vinculado con los Planes Anticorrupción llevados a cabo desde el año 2016, documentos que se han expuesto en el capítulo anterior e incluyen cada una de las propuestas y proyecciones de GA desarrollados por cada uno

de los gobiernos departamentales del momento en cuestión. Estos documentos, al igual que los Informes de Rendición de Cuentas y los de seguimiento a los Planes de Desarrollo Departamentales se encuentran disponibles a todo público en la página web de la Gobernación del Cauca las 24 horas.

Contrariamente, en este punto se podría encontrar los primeros tropiezos reconocidos incluso por los entrevistados, quienes afirman que, al estar los documentos en formato digital, no todas las personas tienen acceso a la red de internet debido a la falta de interconectividad en sectores remotos y rurales del departamento y por cuestiones de presupuesto, solamente se ha podido generar conexiones vía wifi en puntos estratégicos como parques centrales de municipios que reúnen a la población local; lo que deja en ocasiones sectores con total desconexión y desinformación que se ven obligados a recurrir a los medios de comunicación clásicos como periódicos o el “voz a voz”.

Otra dificultad que se identificó es el lenguaje en el que se encuentra la información, la cual no es del todo amigable para el entendimiento del lector; el uso constante de tecnicismos propios del medio político y normativo han ocasionado molestias que se ven reflejadas en encuestas, quejas y peticiones. No obstante, en el área de prensa, según lo afirma la entrevistada, se ha ido mejorando el aspecto de hacer más legible la información brindada en los sitios web, proceso que se encuentra en curso y hasta el momento ha tenido buenos comentarios en las redes sociales y los videos que se publican en plataformas de streaming.

En segundo lugar, la **transparencia** en la institución se encuentra en pro de mejorar su efectividad y construir una confianza en los habitantes del departamento. Como se mencionaba con anterioridad, el proceso de Rendición de Cuentas y seguimiento al Plan de Gobierno Departamental, son esfuerzos clave de mucha trascendencia que ha tenido la gobernación para crear un sistema de datos abiertos en el cual la confianza sea una virtud depositada en la institución pública de manera plena. La socialización que presenta el Gobernador Elías Larrahondo frente a la ejecución de presupuestos y cumplimiento de propuestas de inversión en infraestructura y recursos, han creado un clima social de mayor credibilidad entre los caucanos, promoviendo los principios del buen gobierno; algunos de ellos son:

En el área de transparencia y buen gobierno (propios de la rendición de cuentas), se dio cumplimiento al proyecto de gobierno “42 motivos para avanzar”, sustentado por el Plan de Ordenamiento Territorial, en el cual se plantean 220 proyectos articulados con la plataforma “Tangara”. La ejecución de ingresos en un 104%, dejando al departamento con una cartera viable y sostenible, así como el mejoramiento en los canales de atención con una eficacia del 82%. Fortalecimiento institucional en la gestión contractual aprobando 3400 contratos publicados en SECOP; así como un subsidio de gas a 4500 familias. En infraestructura social, se proyectó un mejoramiento sustancial de las vías principales y alternas con una inversión de más de 6000 millones de pesos; también en proyectos de vivienda, infraestructura escolar y en salud invirtiendo 500.000 millones de pesos (Gobernación del Cauca, 2022).

En formalización y sostenibilidad, se apoyaron más de 3500 emprendimientos que beneficiaron en promedio 12000 personas; se fortaleció el turismo en Puracé y Terma Colores y

se financiaron nueve proyectos de investigación en ciencia tecnología e innovación. En el área de salud y vida, se presentó una ejecución del 85% en salud preventiva y correctiva; se realizó una inversión en infraestructura hospitalaria por 30 mil millones de pesos para la construcción de un hospital en Guapi. En cuanto a la construcción de paz, se mejoró el acompañamiento a víctimas del conflicto y se promovieron juntas de acción comunal junto a capacitaciones sociales (Gobernación del Cauca, 2022).

En el área de educación, 207.521 infantes han sido beneficiados con su proceso de escolarización; se destinaron 60 mil millones de pesos para el Programa de Alimentación Escolar (PAE), se dio un mejoramiento en la ciudadela universitaria al norte del Cauca propio de la Universidad del Cauca con un 70% más de cupos para municipios del departamento. Se mejoró el proceso de atención a la violencia contra las mujeres, habilitando una línea de atención inmediata y promoviendo la iniciativa “Mujer Avanza” en 35 municipios. En cuanto al área de deportes, se beneficiaron 2417 deportistas preparados a partir del recaudo de impuestos destinado al acompañamiento de la juventud y los talentos caucanos (Gobernación del Cauca, 2022).

Otro aspecto por destacar es el actuar político de la institución y convertirlo en asunto público; cada decisión del gobernador o de alguna de las oficinas internas de la gobernación, se está intentando publicar por medios virtuales o físicos, intentando mantener la estela de confidencialidad lo más visible posible. Incluso en la parte de contratación y en consulta telefónica se pueden obtener los datos requeridos de algún trámite o solicitud interna, asunto que, de acuerdo con las respuestas de los funcionarios, se encuentra posicionándose casi a la altura de otras gobernaciones a nivel nacional que ya cuentan con Política Pública de datos abiertos establecida.

En tercer lugar, la **colaboración** juega un rol importante en el aspecto de GA en la gobernación, ya que, de acuerdo a la primera entrevistada, cuando se acercan las rendiciones de cuentas, a partir de los resultados obtenidos en el año de gobierno, se destinan espacios en las redes sociales, plataformas de interacción gobernación-ciudadanos o mediante correos electrónicos en los que se aplica un formulario en el que la ciudadanía puede manifestar cualquier tipo de inquietud, malestar o solicitud a la institución, e incluso se agrega un espacio para calificar la eficacia en trámites y proyectos que se haya tenido hasta el momento, propósito que se centra en tratar de construir un gobierno diligente con sus habitantes.

En cuanto a la **participación**, de acuerdo con el segundo entrevistado, se ha mantenido la misma metodología de vinculación desde el primer momento en la Gobernación del Cauca, mediante la Oficina de Atención al Ciudadano. Progresivamente, se ha incluido el uso de TICS, para fomentar la participación de las personas en la institución pública, habilitando botones interactivos en la página web, visibilizando direcciones URL en el portal web para facilitar el redireccionamiento a las oficinas correspondientes con la necesidad de quien la solicita y manteniendo el servicio telefónico a quien decida comunicarse mediante las líneas asignadas.

A partir de la pandemia del COVID-19, el aislamiento preventivo fue una situación inminente que tuvo que afrontar el mundo entero; esto dificultó la interacción y fomentó el uso de recursos tecnológicos. En la Gobernación del Cauca, de acuerdo con el segundo entrevistado, la participación ciudadana no se vio afectada directamente ya que se habilitaron canales y plataformas alternas a partir del sitio web oficial de la Gobernación del Cauca denominadas

“Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones Gobernación del Cauca” (PQRDF), permitiendo que la población continuara con una nueva modalidad de interacción y trámites con la gobernación. Sin embargo, aquellos que no podían acceder a dichas plataformas por conectividad o ausencia de recursos tecnológicos, se vieron perjudicados y no fue hasta el regreso a la normalidad social que pudieron realizar sus diligencias postpuestas.

De acuerdo con lo expresado por el tercer entrevistado, el ingeniero vinculado con la oficina TIC, los trabajadores de la gobernación no se vieron afectados en el desempeño de sus labores diarias gracias a la activación de un mecanismo de seguridad de respaldo a partir de VPN con acceso remoto, el cual ya se encontraba listo para su despliegue en la institución en caso de ser requerido e incluso fomentaría la participación de más personas con la institución gracias a la mayor cobertura y llegada a los internautas mediante las redes sociales de la institución y del mismo gobernador.

En última instancia, el Gobierno Digital, resuelto por este entrevistado quien afirma que, las herramientas tecnológicas que promueven el Gobierno Abierto, se encuentran directamente en la página de la gobernación, en los botones de transparencia y atención al ciudadano, donde se puede encontrar toda la información asociada a presupuestos, movimientos legales y normativos de la institución, así como también links de redireccionamiento a plataformas como la PQRDF, descrita con anterioridad y el área de pasaportes, la cual opera de manera eficaz en términos de asignación de citas previas y requerimientos a los usuarios para el respectivo trámite.

En pro de la transparencia, otra de las herramientas que se edificó hace unos años fueron los puntos de kioscos digitales. Estos surgieron a partir de recursos del departamento y regalías, contribuyendo a la digitalización en varios municipios del Cauca instalándose en puntos estratégicos con mayor afluencia de personas como parques públicos. Esto benefició a todo aquel que se encontrara cerca del lugar gracias a las antenas Wifi, además de promocionar el acceso a la plataforma de datos abiertos de la gobernación departamental. Actualmente, la infraestructura de esta herramienta se encuentra habilitada para todo uso, pero su efectividad en cobertura y velocidad ha disminuido por causas de saturación en la conectividad, inclemencias en el clima que perturban el radio de onda Wifi, el inesperado vandalismo, entre otros.

Lastimosamente, como lo afirma el ingeniero, este proyecto está en fase de cierre y será puesto a disposición de cada uno de los municipios, quienes serán los encargados de garantizar su correcto funcionamiento y preservar la infraestructura que se mantendrá en cada uno de los puntos instalados. Si bien esta es una excelente herramienta que sirve como punto de partida hacia la estructuración de una Política Pública de Gobierno Abierto, carece de apoyo, mejoramiento y promoción; al igual que las demás herramientas digitales abordadas, las cuales se limitan a resolver los eventuales problemas sin ofrecer un servicio más completo o con ánimo de mejorarlas para una prestación de servicios más eficaz.

CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo general de esta investigación, el cual consistía en “Analizar la implementación del gobierno abierto desde la Gobernación del Cauca entre 2016-2022”, se puede concluir que:

A partir de los indicadores que se tuvieron en cuenta a lo largo del texto, la Gobernación del Cauca ha realizado esfuerzos en materia de Gobierno Abierto comparado con los otros casos exitosos de GA correspondientes a las gobernaciones de Nariño y Antioquia. En términos de **contexto**, los Planes Anticorrupción y Planes de Desarrollo Departamental, han cumplido con la mayoría de los objetivos planteados en cada uno de ellos. Sin embargo, casos de GA como en la Gobernación de Antioquia, el cual se encuentra descrito en el segundo capítulo, permite evidenciar que no se necesita una Política Pública establecida para vincularse en alguno de los Planes AGA a partir de propuestas eficaces y operativas.

El segundo indicador, asignado a la **transparencia** de la institución, se ha evidenciado avances en el proceso de rendición de cuentas., lo que permite una mayor confianza de la ciudadanía en el gobierno, aspecto que se complementa en el segundo apartado del tercer capítulo, donde se muestra con porcentajes de efectividad algunos de los proyectos realizados con un alto nivel de satisfacción en las personas y un aumento de credibilidad en los últimos años frente al actuar gubernamental en el proceso de Rendición de cuentas. Al producir una relación con lo que se presenta en datos abiertos de otras gobernaciones en GA, se puede determinar una similitud muy próxima entre unas y otras, exceptuando tal vez, el aspecto del orden.

Frente a la **colaboración**, se encuentra un déficit considerable en esta área, comparado con los otros casos de Gobierno Abierto, es un indicador que debería promover la inclusión de las personas en la toma de decisiones gubernamentales en todo momento, gestionando mejor los recursos para una optimización de estos. La **participación**, es otro indicador que necesita ser fortalecido constantemente ya que se encuentran estrechamente relacionados. De acuerdo con los funcionarios entrevistados y los datos encontrados, no hay una incentivación a una cultura política con los ciudadanos para que se apropien de los recursos y de la capacidad que tienen en el momento de incidir en las decisiones; no solamente en el momento de la rendición de cuentas, sino también al promover un mayor uso de los canales y plataformas destinados a la participación.

Por último y no menos importante, el indicador de **Gobierno Digital**, correspondiente a todas las herramientas digitales y estrategias recopiladas a partir de lo que recojan los anteriores y sean posteriormente ejecutados por este, necesita un mayor impulso, dentro de lo que se pudo conocer en las entrevistas, se tiene un personal calificado de alta calidad al interior de la institución, con las capacidades necesarias para promover una Política Pública de Gobierno Abierto pero carece de organización. Se puede observar una sectorización para cada labor relacionada con el tratamiento de datos abiertos y en la parte interna se encuentran divididas institucionalmente en las oficinas, por ende, resulta un aspecto a fortalecer también. Pese a esto, las herramientas que se han dispuesto y creado conforme a las necesidades tienen un desempeño considerable, respondiendo a las falencias que se han presentado progresivamente pero no cumpliendo a cabalidad con las expectativas.

En materia de **Gobierno Abierto**, considerando los indicadores de un buen gobierno, la Gobernación del Cauca respecto a otras gobernaciones, no es eficaz en su implementación al 2022. Pese a su desarrollo y esfuerzos por lograr un gobierno transparente, necesita de mucha promoción y organización pública. Para que exista una Política Pública de Gobierno Abierto en el departamento del Cauca, se debe gestionar un mejor uso de los recursos, capacitar al personal que internamente se encuentra relacionado con el área de tecnología, transparencia y atención al ciudadano, así como crear una oficina que potencie la iniciativa y vincule la ciudadanía de forma activa, brindándoles una cultura política y mejorando la confianza en la institución.

ANEXOS

Tabla 8: Preguntas entrevista de Gobierno Abierto a funcionarios de la gobernación del Cauca

Tema	Preguntas A	Preguntas B
Contexto	¿Cuál ha sido la experiencia desde la Gobernación del Cauca en la implementación del G.A para el departamento?	¿Cuál ha sido la trayectoria en términos de esfuerzos y alcances de G.A.?
Transparencia	¿Qué objetivos se plantean para la promoción de transparencia en la institución y aumento de la confianza en la ciudadanía? ¿Qué herramientas de medición de efectividad hay en la institución en relación con la transparencia de datos?	¿Cuáles son los esfuerzos que se han dado para la promoción de transparencia?
Colaboración	¿Qué iniciativas se han propuesto o desarrollado fomentando la colaboración con la ciudadanía en la construcción de G.A.	El plan anticorrupción está asociado a la transparencia en el G.A, ¿Qué frentes abordan la colaboración y la participación ?
Participación	¿Cómo se promueve la participación ciudadana desde la Gobernación del Cauca? El plan anticorrupción está asociado a la transparencia en el G.A, ¿Qué frentes abordan la colaboración y la participación ?	¿Qué herramientas TI se han implementado para fomentar la participación ciudadana a partir de las herramientas digitales?
Gobierno Digital	¿Qué herramientas metodológicas se utilizaron para afrontar la pandemia COVID 19 y mitigar el impacto de la digitalización? ¿Qué cambios se implementaron frente a la necesidad del uso imperioso de tecnología para interconectar a las personas desde el aislamiento preventivo en 2020?	¿Por qué la página oficial de la gobernación no se nutre constantemente en todas las secciones y no se hace un esfuerzo por llegar a los ciudadanos?

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS

- Acción de Gobierno Abierto Colombia (2017). *Metodología cocreación IV Plan Estado Abierto – Colombia*. <https://agacolombia.org/documents/metodologia-aga.pdf>
- Bonilla, M., & Cliche, G. (2001). Internet y sociedad en América Latina y el Caribe, investigaciones para sustentar el diálogo. FLACSO, Quito, EC. Recuperado de: https://biblio.flacsoandes.edu.ec/shared/biblio_view.php?bibid=11494&tab=opac
- Comisión Económica para América Latina (2011). *Primer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2011-2013)*. <https://cutt.ly/AZSzDpZ>
- Comisión Económica para América Latina (2015). *Segundo Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2015-2017)*. <https://cutt.ly/3ZSzCMC>
- Comisión Económica para América Latina (2017). *Tercer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2017-2019)*. <https://cutt.ly/pZSz1Ub>
- Comisión Económica para América Latina (2018). Construcción del Índice de Gobierno Abierto. Paternina L. Recuperado de: https://www.cepal.org/sites/default/files/iga02_antecedentes.pdf
- Comisión Económica para América Latina (2020). *Cuarto Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de Colombia (2020-2022)*. <https://cutt.ly/FZSmEGd>
- Comisión Económica para América Latina (s.f.). Valor público, gobierno abierto y tecnologías digitales. Recuperado de: https://www.cepal.org/sites/default/files/reflexiones_valor_publico_gobierno_abierto_y_tecnologias_digitales.pdf
- Departamento Nacional de Planeación (2023). Guía Orientaciones para realizar la Medición Del Desempeño de las Entidades Territoriales, Vigencia 2022. Recuperado de:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Gu%C3%ADa%20de%20Orientaciones%202022%20PROCESO%20MDET.pdf>

Gobernación de Antioquia (2016). Plan de desarrollo “Antioquia Piensa en Grande” 2016-2019.

Recuperado de:

https://repository.agrosavia.co/bitstream/handle/20.500.12324/36689/Ver_documento_36689.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gobernación de Antioquia (2016). Satisfacción ciudadana Canal Presencial 2016. Recuperado de:

<https://antioquia.gov.co/informes-de-satisfaccion/2016.pdf>

Gobernación de Antioquia (2020). Plan de Desarrollo Unidos por la Vida 2020-2023. Recuperado

de: <https://repository.agrosavia.co/handle/20.500.12324/36688>

Gobernación de Antioquia (2023). Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022-II.

Recuperado de:

<https://antioquia.gov.co/images/PDF2/AtencionCiudadania/2023/Resultado%20encuesta%20de%20satisfaccio%CC%81n%20ciudadana%202022-II.pdf>

Gobernación de Cauca (2016). Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016. Recuperado

de:

<https://www.cauca.gov.co/NuestraGestion/PlaneacionGestionyControl/Plan%20Anticorrupti%C3%B3n%202016.pdf>

Gobernación de Cauca (2017). Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017. Recuperado

de:

<https://www.cauca.gov.co/NuestraGestion/PlaneacionGestionyControl/Plan%20Anticorrupti%C3%B3n%202017.pdf>

Gobernación de Cauca (2018). Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018. Recuperado de:

<https://www.cauca.gov.co/NuestraGestion/PlaneacionGestionControl/Plan%20Anticorrupti%C3%B3n%202018.pdf>

Gobernación de Cauca (2019). Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019. Recuperado de:

<https://www.cauca.gov.co/NuestraGestion/PlaneacionGestionControl/Plan%20Anticorrupti%C3%B3n%202019.pdf>

Gobernación de Cauca (2020). Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020. Recuperado de:

<https://www.cauca.gov.co/NuestraGestion/PlaneacionGestionControl/Plan%20Anticorrupti%C3%B3n%20y%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%202020.pdf>

Gobernación de Cauca (2021). Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021. Recuperado de:

<https://www.cauca.gov.co/NuestraGestion/PlaneacionGestionControl/Plan%20anticorrupti%C3%B3n%20y%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano%202021.pdf>

Gobernación del Cauca (2021). Plan Estratégico de Tecnologías de Información PETI. Recuperado de:

<https://www.cauca.gov.co/NuestraGestion/PlaneacionGestionControl/Plan%20Estrat%C3%A9gico%20de%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20Informaci%C3%B3n%20PETI%202022.pdf>

Gobernación del Cauca (2021, 22 de abril). *¡Sí es posible gobernar en tiempos de pandemia! El Cauca Avanza con Compromiso, Eficacia Y Transparencia.* [Comunicado de Prensa].

Recuperado de:

<https://www.cauca.gov.co/Prensa/SaladePrensa/Paginas/%C2%A1S%C3%AD-es-posible-gobernar-en-tiempos-de-pandemia!-El-Cauca-avanza-con-compromiso,-eficacia-y-transparencia.aspx>

Gobernación de Cauca (2022). Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022. Recuperado de:

<https://www.cauca.gov.co/NuestraGestion/PlaneacionGestionyControl/Plan%20Anticorrupti%C3%B3n%20y%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%202022.pdf>

Gobernación del Cauca (2022). *Gobierno Departamental rindió cuentas a los caucanos*. [Comunicado de Prensa]. Recuperado de:

<https://www.cauca.gov.co/Prensa/SaladePrensa/Paginas/Gobierno-Departamental-rindi%C3%B3-cuentas-a-los-caucanos.aspx>

Gobernación de Nariño (2018). Política Pública de Gobierno Abierto en Nariño. Recuperado de:

https://sitio.narino.gov.co/wp-content/uploads/2022/11/Ordenanza-035-de-2018-Politica-de-Gobierno-Abierto_.pdf

Massal, J y Sandoval, C (2010). *Gobierno electrónico ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet?* <https://cutt.ly/UZSmIM7>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2014). Gobierno en Línea. Recuperado de: <https://mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-19495.html>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2018). Gobierno en Línea. Recuperado de: <https://mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-19495.html>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2020). Colombia ocupa el cuarto lugar en el ranking de la OCDE sobre aprovechamiento de datos abiertos.

Recuperado de: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/54773:Colombia-ocupa-el-cuarto-lugar-en-el-ranking-de-la-OCDE-sobre-aprovechamiento-de-datos-abiertos>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (s.f.). Gobierno en Línea (GEL). Recuperado de: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/G/5306:Gobierno-en-Linea-GEL>

Naser A. y Concha G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública, *CEPAL*. <https://cutt.ly/iZSmDFe>

Naser A. y Concha G. (2012). El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad. CEPAL. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/3969-desafio-gobierno-abierto-la-hora-la-igualdad>

Organización de los Estados Americanos (2010). Red GEALC. Recuperado de: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3n%C3%BAblicaEfectiva/NPA/RedGEALC/tabid/1789/Default.aspx>

Organización de los Estados Americanos (2010). Sobre e-Gobierno. Recuperado de: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3n%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>

Rodríguez, L. (2008). Neoinstitucionalismo en Ciencia Política. Scielo. Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212008000100010

Transparencia por Colombia (2018). Experiencias De Gobierno Abierto Departamental. Recuperado de: <https://transparenciacolombia.org.co/Documentos/Publicaciones/gestion-publica/Experiencias-de-Gobierno-Abierto-Departamental.pdf>