

**EVALUACIÓN, DE LA POLÍTICA GOBIERNO EN LÍNEA EN EL MUNICIPIO DE
POPAYÁN, 2009 - 2011**



JESÚS ARNOLD PINO PARUMA

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
PROGRAMA CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
POPAYÁN
2012**

**EVALUACIÓN, DE LA POLÍTICA GOBIERNO EN LÍNEA EN EL MUNICIPIO DE
POPAYÁN, 2009 - 2011**

JESÚS ARNOLD PINO PARUMA

**Trabajo de grado en la modalidad de Práctica Social para optar al título de
Politólogo**

**Director
Esp. ADOLFO GUERRERO**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
PROGRAMA CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
POPAYÁN
2012**

Página de aceptación

El Director y los Jurados han leído el presente documento, escucharon la sustentación del mismo por su autor y lo encuentran satisfactorio.

Esp. ADOLFO GUERRERO
Director

Presidente del Jurado

Jurado

Popayán, ____ de _____ de 2012

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. MARCO REFERENCIAL	12
2. MARCO CONCEPTUAL	16
2.1 ASPECTOS GENERALES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LAS TIC'S COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PÚBLICA	16
2.1.1 Tecnologías de Información y comunicación (TICs)	16
2.2 GOBIERNO ELECTRÓNICO	23
2.3 GESTIÓN PÚBLICA	28
2.4 ACCIONES PARA UNA POPAYÁN EN LÍNEA	37
3. GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PÚBLICA EN COLOMBIA	42
3.1 MARCO LEGAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TIC'S EN COLOMBIA	42
3.2 GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO INSTRUMENTO PARA LA GESTIÓN DEL GOBIERNO	52
3.2.1 Gobierno Electrónico como instrumento de gestión del gobierno y los entes gubernamentales. (Gobierno-Gobierno)	55
3.2.2. Gobierno Electrónico como herramienta de información entre la gestión del gobierno y la sociedad. (Gobierno-Ciudadano)	59
3.2.3 E-Gobierno como pieza fundamental en la comunicación entre el Estado y las organizaciones y/o empresas privadas. (Gobierno-Empresa)	62
3.3 GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO INSTRUMENTO DE CONTROL DE LOS ENTES GUBERNAMENTALES EN COLOMBIA	63

pág.

4. DESARROLLO DE GOBIERNO EN LÍNEA EN LA ALCALDÍA DE POPAYÁN	65
4.1 RESPONSABILIDAD DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE POPAYÁN COMO ENTE DE GESTIÓN FRENTE A LA COMUNIDAD	65
4.2 AVANCES DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA. TRÁMITES Y SERVICIOS PUBLICADOS EN EL PORTAL DEL ESTADO COLOMBIANO	68
4.3 PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA GESTIÓN DE LA ALCALDÍA Y PLANES DE MEJORAMIENTO	76
4.3.1 Informe de satisfacción del cliente externo	77
4.4 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL GOBIERNO EN LÍNEA EN LA ALCALDÍA DE POPAYÁN	83
4.4.1 Perspectivas de Gobierno en Línea en la Alcaldía de Popayán	84
4.4.2 Iniciativas de gobierno cercano	87
4.4.2.1 Identidad Digital	88
4.4.2.2 Un Estado atento: Plataforma integral de atención	88
4.4.2.3 Potenciando la Web: Más trámites digitales	88
5. CONCLUSIONES	90
6. RECOMENDACIONES	93
BIBLIOGRAFÍA	96
ANEXOS	101

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Diferencias conceptuales entre Modernización y Reforma	13
Cuadro 2. La relación Estado- Sociedad a principios y durante el siglo XX y en el siglo XXI	14
Cuadro 3. Descripción del papel de los actores en el proceso de gestión pública local	67
Cuadro 4. Trámites publicados en < www.gobiernoenlinea.gov.co > de la Alcaldía de Popayán	70
Cuadro 5. Consolidado de quejas. Canal virtual	74
Cuadro 6. Consolidado de peticiones. Canal virtual	75
Cuadro 7. Resumen de resultados de la encuesta	77

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Plan Nacional de TIC	33
Figura 2. Fases de la estrategia – cumplimiento del Decreto en lo territorial	34
Figura 3. Captura de pantalla del portal web actual	39
Figura 4. Ejemplo trámites en línea	54
Figura 5. Rendición de cuentas año 2009, Alcaldía de Popayán	57
Figura 6. Trámite de la Alcaldía de Popayán en el Portal del Estado Colombiano	72
Figura 7. Servicios que presta la Página web Institucional de la Alcaldía de Popayán	73
Figura 8. Pregunta 1: El servicio que suministraron era lo que esperaba	78
Figura 9. Pregunta 2. La información que suministraron fue veraz y oportuna	79
Figura 10. Pregunta 3. El personal que lo atendió muestra disponibilidad, amabilidad y respeto	79
Figura 11. Pregunta 4. Los horarios de atención son puntuales, adecuados y respetados	79
Figura 12. Pregunta 5. El trato que le brindo el personal fue considerado y amable	80
Figura 13. Pregunta 6. El personal que lo atendió da la imagen de estar calificado para las tareas que realiza	80
Figura 14. Pregunta 7. Cuando acuda nuevamente al área o servicio sabe que encontrara la mejor solución	80
Figura 15. Pregunta 8. Cuando acudo al servicio no tengo problemas en contactar con la persona que pueda responder a mis necesidades	81
Figura 16. Pregunta 9. El personal del área/servicio me informo de forma clara y comprensible	81
	pág.
Figura 17. Pregunta 10. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal	81

cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	
Figura 18. Pregunta 11. He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos adecuados para llevar a cabo su trabajo	82
Figura 19. Pregunta 12. He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros servicios de la alcaldía para facilitar su labor	82
Figura 20. Pregunta 13. El área /servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas que he presentado como ciudadano	82
Figura 21. Pregunta 14. He observado mejoras en el funcionamiento general del área/servicio en mis distintas visitas al mismo	83
Figura 22. Modelo de Plataforma de Gobierno Electrónico	85
Figura 23. Modelo Gobierno Cercano al Ciudadano	87

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Formato de encuesta de satisfacción del cliente externo - Alcaldía de Popayán año 2011	101
Anexo B. Análisis de encuesta a servidores públicos 2010	102

DEDICATORIA

A mi Señor, mi mejor amigo, Jesús el Nazareno, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo. A mi mamita María cuya presencia desborda de alegría mi corazón todos los días.

A mi adorada hija María Fernanda quien me prestó el tiempo que le pertenecía para terminar y me motivó siempre con su inigualable forma de ser. Te amo mi mapache hermosa.

A mis padres, Rosa Elvira y Manuel Arnold quienes me enseñaron desde pequeño a luchar para alcanzar mis metas. Mi triunfo es el de ustedes, ¡los amo!
A ti madre mía, Rosa Elvira, porque el amor de Dios se refleja en tu manera de quererme, apoyarme y no dejarme desfallecer. Este triunfo es tuyo.

A mis queridas hermanas, Sandra Liliana, Diana Carolina y María Alejandra, que a la vez tan diferentes, siempre motivaron mi espíritu, son un ejemplo para mi y dignas de admiración, gracias.

A mis dos sobrinos de mi alma, Daniel Esteban y Juan Camilo, verlos es fascinante para mi, que lleguen muy lejos es de mis mas grandes anhelos.

A toda mi familia, mi abuelita, mis tías, primas, primos y amigos, gracias por ser tan especiales conmigo.

A Claudia Milena por creer en mí y por todo el apoyo que me has brindado. Eres una mujer invaluable.

INTRODUCCIÓN

Dentro de los derechos que las instituciones públicas deben proveer a los ciudadanos, es el de prestar una adecuada atención con características de amabilidad, eficiencia, transparencia. En la historia del Estado en Colombia la relación entre los individuos que requieren servicios por parte de las entidades, ha estado enmarcada por deficiencias cuando se relacionan con la administración pública, puesto que, se propician percepciones desafortunadas referidas a su ineficiencia y falta de coordinación. En la actualidad se han querido implementar soluciones apalancadas en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), lo que permitiría construir un modelo de atención unificada, mejorando la calidad de los servicios que provee el Estado y generando, por tanto, ahorros en tiempos y costos para los ciudadanos y empresarios al simplificar y automatizar los trámites exigidos por éste. Así mismo, al crear nuevos canales que faciliten la participación ciudadana y la visibilidad de la gestión gubernamental, se incrementa el control efectivo de los asuntos públicos, ya que al poner a disposición de los ciudadanos, información sobre el curso de los procesos del Estado, se propicia un ambiente transparente de rendición de cuentas y se estimula la confianza en los procesos.

El resultado que desea alcanzar la estrategia de la política pública de Gobierno en Línea es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, mas transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos, a las empresas y al mismo Estado, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

El objetivo que se pretende sin duda alguna requiere de la modernización del Estado, no solo en las capitales más importantes de nuestra geografía, sino en todos los municipios y entidades públicas. En el caso de la ciudad de Popayán la implementación, evaluación y seguimiento de esta política de estado necesita ser valorada, con el fin de realizar un análisis de las debilidades que constituyen la problemática de la investigación que quisiera presentar, ya que es importante alcanzar a conceptualizar si la infraestructura en el Municipio de Popayán es adecuada para la implementación del Gobierno en Línea, además es necesario investigar acerca de la capacitación de la comunidad payanesa pues es un punto que realmente vale la pena conocer, si se ha tenido la capacitación adecuada para el uso de las (TIC)

El Gobierno en línea en Colombia en los últimos años ha experimentado un avance importante que se refleja en la institucionalización de este tema transversal a la gestión del Estado, hecho que se observa en la normatividad y en su inclusión dentro de las políticas de desarrollo del país. Gracias a lo anterior y a la implementación de una estrategia estructurada, en la cual hay participación, no sólo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través del Programa Gobierno en línea, sino principalmente de las entidades públicas, los ciudadanos y empresarios se han visto beneficiados de la información, los servicios y los espacios de participación provistos por medios electrónicos.

Dichos resultados, sin embargo, requieren profundizarse aún más y para ello la Alcaldía de Popayán debe involucrar procesos pedagógicos dirigidos a sus ciudadanos, establecer convenios con entidades tanto públicas como privadas con el fin de facilitar el acceso al gobierno electrónico y así crear una nueva estructura metodológica dirigida a consolidar un proceso de mejora continua.

Dicho proceso debe llevar a que el uso de TIC se convierta en un factor que favorezca el desarrollo de la capital Caucana, en sus diferentes ámbitos, tarea en la cual el Gobierno en línea juega un rol trascendental.

1. MARCO REFERENCIAL

La necesidad de desarrollar estrategias de modernización del Estado se inscribe en un contexto caracterizado por la aceleración del proceso de globalización que impacta sobre la sociedad y redefine los criterios de relación de los ciudadanos con el Estado. La expansión de las nuevas tecnologías de información y comunicación, en un contexto de globalización, desarrolla en los ciudadanos que acceden a ellas la capacidad de expresar nuevas demandas que el Estado no siempre está en condiciones de satisfacer.

Los procesos de modernización de la gestión pública buscan introducir nuevas lógicas en la forma de actuación de las instituciones gubernamentales, promoviendo la gestión por resultados, enfatizando un carácter más gerencial que procedimental, ubicando a los usuarios como centro de las preocupaciones de gestión y transparentando los actos públicos para mejorar los niveles de confianza de la ciudadanía sobre lo público. Oszlak aclara que bajo el término “reforma del Estado” (Oszlak, s.f.) se han lanzado, en distintos momentos, iniciativas y proyectos cuya naturaleza o alcance difieren sustancialmente entre sí. Han merecido tal calificación tanto una masiva privatización de empresas públicas como un simple esquema de retiro voluntario de funcionarios. De igual modo, la introducción de nuevo equipamiento y sistemas informáticos, o la descentralización de ciertos servicios, han sido presentadas como ejes de programas de reforma estatal. A su vez, afirma que la transformación del aparato estatal constituye un prerrequisito de cualquier proyecto político. Es parte indisoluble de las transformaciones estructurales que ese proyecto pretenda lograr en los diversos planos de la vida social organizada. Por lo que utiliza el término “reforma” o “modernización del Estado” en su sentido más convencional de transformación tecnológica y cultural de la gestión pública.

Como sostiene Groisman, “la reforma administrativa suele asociarse al concepto de modernización que es utilizado con cierta ligereza. Tiene una connotación positiva en cuanto está asociado a la idea de progreso, de adaptación a los fenómenos contemporáneos, de recepción de nuevas técnicas, adelantos y descubrimientos. Pero entraña la posibilidad de convertirse en una noción ambigua o encubridora, de amparar la moda o de sobrevalorar la función técnica frente a la política” (López y Corrado, s.f.).

La “modernización del Estado” está conceptualmente vinculada a la mejora de la gestión de los temas públicos, mientras que lo que se define dentro de la “reforma del Estado” tiene componentes institucionales que requieren tratamiento específico y en ámbitos diferentes. El planteo del mejoramiento de la gestión

pública es una decisión primariamente política, a la que después se le adicionan las técnicas necesarias (Font, 2004).

A partir de lo analizado en esta sección, se puede llegar a comprender que la modernización del Estado representa la consecuencia inmediata de un proceso reformador, tendiente a instaurar un nuevo paradigma de gestión y de sociedad. De esta manera, significaría una transformación no sólo hacia dentro, sino también al exterior de sus estructuras, principalmente en la vinculación con el ciudadano; y un consecuente complemento de las transformaciones generadas por reformas administrativas y gerenciales, pero no sólo con criterios técnicos, sino también con una dirección y contenidos políticos.

Cuadro 1. Diferencias conceptuales entre Modernización y Reforma

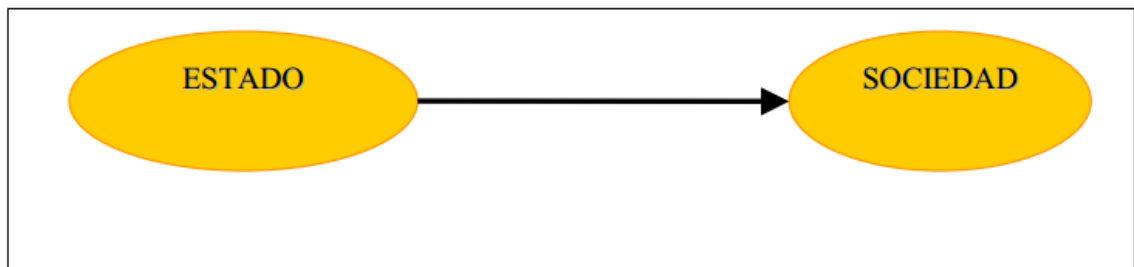
	REFORMA	MODERNIZACION
Asociada a	- Leyes y mecanismos institucionales destinados a modificar las estructuras administrativas y eficientizar el gasto público.	- Buen desempeño (performance), - rendición de cuentas, - cambios organizacionales y demás “reformas gerenciales” con las que puedan lograrse los objetivos de los proyectos políticos de un gobierno
Resultado de	Transformaciones al interior de la Administración Pública.	Procesos de adecuación al entorno, que se traducen en ideas de: <ul style="list-style-type: none"> - simplificación, - rejuvenecimiento físico, organizativo o tecnológico, - cambio como resultado de la aplicación técnica de principios generales de organización.

Fuente: elaboración propia a partir de la información investigada.

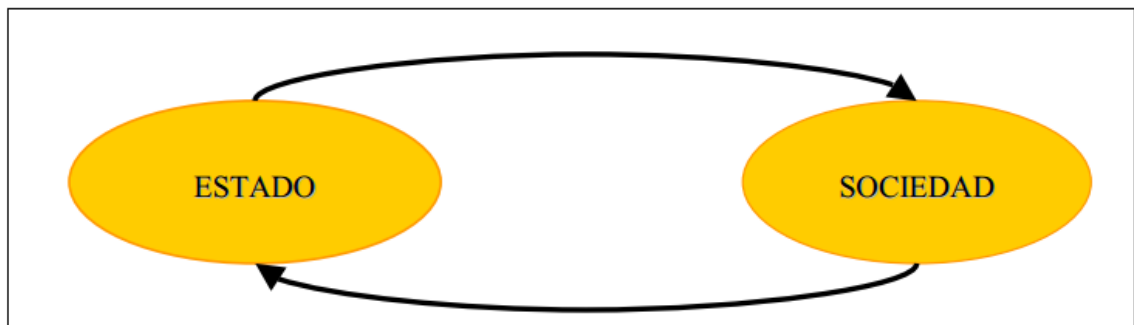
La revolución mundial, de la que dan cuenta las TICs, y que está centrada en la información, ha significado la instalación de nuevos instrumentos, nuevos lenguajes, nuevas relaciones, nuevas articulaciones, nuevos contratos sociales. La clave para entender la actual relación Gobierno- ciudadanos es analizarlo desde el punto de vista de una transformación comunicacional entre dichas partes, a partir de la incorporación de las TICs en la vida pública, ya que reconfiguran los tratos y vinculaciones sociales a partir de la significación de la información para cada una (Silva, s.f.).

Pero a pesar de que las TICs son herramientas comunicacionales, su utilización e implementación desde la gestión de gobierno se ha desarrollado con énfasis esencialmente en el desarrollo técnico-administrativo. Con la aparición de la Sociedad de la Información, se configura una nueva esfera pública: el ciberespacio. Un nuevo escenario de interacción con sus propias reglas, prácticas y actores, en el que también cobran "entidad virtual" los gobiernos y la democracia; y los intercambios que se generan en ella.

Cuadro 2. La relación Estado- Sociedad a principios y durante el siglo XX y en el siglo XXI



En el s. XIX y principios del XX: el Estado determinó fuertemente a la Sociedad.



Actualmente, concebida como intercambios concretos, sean estos servicios, participación, etc.

La sociedad se encuentra frente a la revolución de la tercera ola, como diría Toffer (2000), esta nueva ola exige nuevos comportamientos sociales, nuevas formas de pensar, nuevas relaciones geopolíticas, nuevos valores éticos y morales, nuevas estructuras familiares, nuevas formas de comunicarse, de organizarse, y nuevos recursos humanos. Hay que cambiar lo viejo por lo nuevo, en otras palabras, es un cambio en el "sentido común", todo esto no puede desarrollarse bajo valores, dogmas e ideologías del pasado. La tercera ola, es la que está penetrando rápidamente en las sociedades actuales, haciendo emerger una nueva civilización,

dominada por las nuevas tecnologías implementadas que dependen de mano de obra muy especializada y calificada.

La mayor disponibilidad de información y el acceso más fácil a bienes y servicios que caracterizan a la colectividad globalizada plantea al estado el reto de adaptar sus procesos y procedimientos para la prestación efectiva de bienes y servicios públicos. De este modo los nuevos retos del Estado en las sociedades modernas conciben una imperiosa necesidad de dinamizar a las administraciones para posibilitarles evitar los obstáculos existentes que entorpezcan la realización de acciones creativas y pragmáticas. Para hacer esto posible, es necesario dotarlas de un mayor grado de flexibilidad en la utilización y gestión de recursos con la finalidad de brindar más y mejores servicios. Para cumplir estas metas es necesario fortalecer las instituciones del estado, generando una fuerte voluntad de adaptarse de manera efectiva a los cambios sociales.

La modernización que se debe implementar dentro del Municipio de Popayán implica un camino complejo que debe tener como único objetivo fortalecer la relación entre el Estado y la sociedad civil. Siendo así, modernizar implica también reformar, pero estos cambios deben generar transformaciones en las estructuras administrativas que viabilicen el funcionamiento y la adaptación del estado frente al nuevo contexto, mejorando así la efectividad de las administraciones con el objetivo de garantizar mejores servicios a los ciudadanos.

Para modernizar al Estado es fundamental disponer de una visión integral acerca de las múltiples dimensiones que una política de innovación tecnológica implica. Es decir, se trata de trabajar en el diseño e implementación de políticas públicas que busquen fortalecer y adaptar las capacidades estatales a un contexto político, económico y social que está en continuo y permanente cambio

Ahora bien, es necesario tener presente que hablar de modernizar el estado no es solamente un mero procedimiento técnico, sino, que ante todo, es un proceso político y social, que crecería de sentido si se lo separa del objetivo político, por cuanto incluye dimensiones ideológicas y culturales de envergadura. Este fin sería, la búsqueda de mayor eficiencia, eficacia, transparencia y legitimidad de las políticas públicas que no son un fin en si mismas, sino que persiguen la construcción de colectivos sociales mas equitativos y por supuesto mas gobernables.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1 ASPECTOS GENERALES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LAS TIC's COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PÚBLICA

En la actualidad, la llegada de internet ha acortado las fronteras con lo cual las barreras existentes entre lugares diferentes han desaparecido, también ha creado un nuevo modelo de comunicación que está permitiendo facilitar la interacción entre las personas y algunas empresas, las cuales tienen presencia en este nuevo espacio virtual.

Las llamadas tecnologías de información y comunicación (TICs), también están siendo utilizadas por los diferentes gobiernos para realizar labores de gestión pública con lo cual se crea una mejor comunicación, y se mejora la calidad de los servicios que una determinada empresa pública puede ejercer. El nuevo gobierno electrónico permite que las personas realicen trámites a través de internet, que pudieran hacerse en una oficina, con lo cual se facilita la prestación de un servicio determinado, de una manera mucho más fácil y cómoda. Esto ha permitido reducir la brecha digital ya que las personas se han ido integrando de una manera gradual a esta nueva sociedad del conocimiento en donde el gobierno es mucho más accesible y transparente en su gestión, mejorando la eficiencia de la administración pública.

Por otra parte, la aplicación de Gobierno Electrónico como una herramienta de comunicación entre los órganos del Estado y los diferentes actores de la vida pública en el país ha fomentado de alguna u otra forma la participación de los ciudadanos y las empresas en el establecimiento de parámetros en la distribución de los recursos que los organismos gubernamentales gestionan, aumentando la capacidad de respuesta en cuanto a las necesidades y peticiones que se tengan.

2.1.1 Tecnologías de Información y comunicación (TICs). El punto de partida de este Trabajo de grado es la consideración de las TIC como herramientas con (un enorme) potencial para configurar estructuras organizativas y modelos de gestión pública que ofrezcan una respuesta única, ágil, eficiente, de calidad y transparente a los ciudadanos.

De esta manera la extensión y el uso de las TIC y la creación de iniciativas y proyectos de Gobierno Electrónico -como anteriormente pudieron serlo las ideas de receptividad de la Administración, orientación al ciudadano, calidad y mejora

continua en la prestación de servicios-, podrían ser un motor de cambio para las organizaciones. Por consiguiente de acuerdo con todos los avances que ha traído consigo la nueva era tecnológica, las TICs representan el pilar fundamental de los progresos técnicos sociales, económicos, culturales y educativos de la humanidad, trayendo consigo importantes aportes que permiten el desarrollo material, social e intelectual de la sociedad.

En vista de la importancia de este nuevo concepto en la gobernabilidad del Estado frente al ciudadano, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) entiende las TICs como “el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) - constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional - y por las Tecnologías de la información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces)” (PNUD, s.f.).

En concordancia, las TICs son entonces, la combinación de la digitalización actual y la tradicional, ofreciendo el intercambio de información. En todo caso, se puede afirmar que se refieren a aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir la información de manera instantánea y constituyen, por lo tanto, la base sobre la cual se construye la Sociedad de la Información¹. Bajo este aspecto, la tecnología ha permitido responder de manera rápida a las nuevas necesidades de información, por medio de los continuos avances científicos, enfatizando así la importancia de la elaboración de conocimiento funcional a partir de la información disponible, facilitando una mayor comprensión y participación de las sociedades.

Con respecto a este punto, algunos estudios (Servicios TIC's, s.f.) presentan una idea de las TICs como un concepto difuso empleado para designar lo relativo a la informática conectada a Internet y, especialmente, el aspecto social de éstos. Por tanto, las TICs se deducen como una noción indefinida utilizada para destinar lo referente a la automatización vinculada al espacio virtual fundamentalmente con los ciudadanos. Revisadas las definiciones anteriores, para efectos de esta investigación, las TICs serán concebidas como herramientas de desempeño que le permiten al ser humano facilitar sus labores, proporcionando, rapidez y eficiencia por medio de una serie de hardware y software que dotan de recursos operativos, permitiendo procesar, almacenar y distribuir grandes volúmenes de información en un tiempo breve y a un gran número de receptores.

¹ Sociedad de la información (SI); o según Castells, Sociedad en red, corresponde a un nuevo modelo de sociedad que ha sido conducida por el uso desigual de nuevas tecnologías y comunicación (TIC,s), pero que ha permitido, a su vez, generar una capacidad de interconexión nunca antes vista con considerables efectos en lo político, social y económico.

Actualmente, los ascensos en las designadas TICs, que incluyen los equipos, aplicaciones informáticas y las telecomunicaciones, están teniendo un gran efecto. De tal manera, se habla de una nueva sociedad denominada Sociedad de la Información, la cual viene a sustituir a los modelos anteriores. Es importante contar con la información oportuna para tomar las mejores decisiones en el momento adecuado. En esta situación las TICs, permiten obtener y procesar más información que los medios manuales.

Como cualquier tecnología, se debe tener presente que las TICs son sólo una herramienta (potente y flexible) para la gestión de muchos sectores. Es incuestionable que las tecnologías son un elemento indispensable y es un continuo desarrollo dentro de la sociedad, es por ello que los gobiernos deben estar conscientes de que el uso de las TICs es un punto clave para su supervivencia.

La aplicación de las TICs abre nuevos e interesantes canales, tanto para la provisión de servicios a la sociedad como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder. En tal sentido, las TICs cumplen un papel determinante, por lo que los ciudadanos en general y los gobiernos específicos, de aquellos países desarrollados, han comprendido su lógica individual, la cual inducen, y han tratado de organizar estas tecnologías para incrementar el bienestar de la humanidad. Pero las han concebido como un instrumento que contribuye al logro de los objetivos nacionales, tanto sociales como económicos.

Con respecto al punto que se está tratando, existen unas características en relación a las TICs que merecen ser señaladas en este estudio para su mayor comprensión, que de igual forma fueron tocadas en el congreso de administración pública realizado en Argentina en el año 2003 (Segundo Congreso Argentino de administración pública, 2003).

Por consiguiente, se debe mencionar lo novedoso que resulta que los avances tecnológicos que se han creado en esta época moderna estén sirviendo para crear diferentes canales de gobernar, por su carácter innovador y creativo, para los gobiernos es un desafío llevarlo a cabo, puesto que la aplicación y sentido de pertenencia que puedan fomentar en los ciudadanos requiere de procesos a mediano y largo plazo que permitan crear confianza en las nuevas estrategias. Cabe señalar que las nuevas metodologías que pretende fomentar el gobierno por medio de las TICs permean todos los ámbitos de acción frente al ciudadano. Por esto se debe sacar el mayor provecho y lograr, por ejemplo, en el área educativa hacer más accesible el contacto a internet en los centros educativos, así como

también en las instituciones públicas, con el fin de que todos los sectores de la sociedad puedan tener acceso a información que brinde educación y crecimiento personal como grupal.

Ciertamente, las nuevas tecnologías poseen una mayor preocupación por los procesos más que por los productos, y aunque se relacionan con mayor frecuencia con el uso de la internet y la informática, afectan a numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión. Más aún, cuando en cuestión de costos se trata, las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, resultarán ser un gran alivio económico para las entidades territoriales, aunque en el tiempo de adquisición resulte una fuerte inversión, sin embargo, una vez introducidos, el costo de operación se reducirá, también la administración podrá ahorrar en recursos como papel.

Las singularidades y avances que se pueden tener en el ámbito de la gestión pública son numerosos puesto que el hecho de que las actuaciones de los gobernantes y sus responsabilidades con los planes, programas y recursos, los habitantes de la ciudad de Popayán los puedan conocer en los canales institucionales, por ejemplo, las rendiciones de cuentas en donde se observa qué se ha logrado y qué falta por hacer, implica un futuro prometedor en cuanto a transparencia y participación ciudadana se refiere.

Por otra parte, si bien es entendido que la necesidad de comunicarse puede ser indispensable para el conocimiento de las TICs y la aplicación de éstas en distintos ámbitos de la ciudadanía, se hace necesario también reconocer las consecuencias que traerá el utilizar estas nuevas tecnologías ya sean beneficiosas o desventajosas. Cabe señalar, de acuerdo a estudios realizados para Latinoamérica, que las consecuencias de la implementación son provechosas pero con aspectos por mejorar que no se pueden pasar por alto (Riascos, Martínez y Solano, s.f.).

La implementación del gobierno electrónico promete grandes ventajas, tanto para el gobierno así como para la ciudadanía. Los beneficios de la implementación del denominado Gobierno en Línea pueden ser: menor corrupción, aumento de la transparencia en la gestión pública, mejoras en la atención a la población a través de servicios más rápidos, ahorro en el gasto público y reducción en tiempo y costos en servicios.

Los beneficios asociados al desarrollar el gobierno electrónico, tienen relación con facilitar sustantivamente la conexión entre los ciudadanos y el Estado, el acceso a

la información y trámites más expeditos, así como mayor satisfacción derivada de los servicios públicos en línea. Asimismo, es deseable la continua mejora de la gestión pública integral. Tradicionalmente para el administrado, la prestación de servicios, la obtención de permisos y licencias o el pago mensual de servicios públicos representan un trámite con muchos requisitos o una larga cola. Con la implementación de las posibilidades que Internet ofrece, es posible reducir el tiempo para estas operaciones considerablemente.

Dos de los principios más buscados en la administración pública, pero pocas veces materializados son la eficacia y la eficiencia. La eficacia es definida por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, como: la capacidad de lograr el efecto que se desea o espera (Diccionario de la Real Academia Española, s.f.). Y la eficiencia la define el citado diccionario como: la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir el efecto determinado (Diccionario de la Real Academia Española, s.f.). Es decir, que con la implementación de plataformas que permitan brindar servicios electrónicamente, la administración podrá disponer mejor de los recursos que posee logrando los efectos que pretende dentro de la población. Esto es posible, gracias a la naturaleza misma de los medios empleados, que le permiten conocer mejor al ciudadano o administrado y brindar un servicio más acorde a las expectativas del mismo. La eficiencia y la eficacia dentro de la administración pública reduce la burocratización dentro de la administración, y esto tiene como producto la transparencia de los actos públicos.

La transparencia en la gestión pública la podemos entender básicamente como un ambiente de confianza y garantía entre los diferentes agentes o entidades que administran la esfera de lo público; donde las responsabilidades, procedimientos y reglas con las cuales cada uno se desempeña se establecen, realizan e informan de manera clara y abiertas a la participación y el control de los ciudadanos.

El uso del gobierno electrónico apunta a promover la cercanía entre el Estado y los ciudadanos, generando transparencia y eficacia en las actividades de los servicios públicos. Un medio de hacer transparente el gasto es a través de la licitación y publicación de las compras públicas a través de medios como el Internet. Asimismo, al automatizarse y hacerse públicos los procesos dentro la administración pública, se aminora el grado de discrecionalidad del funcionario público, lo que genera transparencia dentro de la gestión y mejora la capacidad de controlar la misma por parte de los ciudadanos.

El Gobierno electrónico podría con la nueva prestación de servicios, cambiar eficientemente la visión parcializada que tienen los ciudadanos de su administración, puesto que en primer término, el ciudadano no necesita

trasladarse a ninguna dependencia del gobierno, ni hacer colas o gestiones similares, podrá realizar sus trámites desde su propio lugar de acceso al servicio de Internet. Los ciudadanos también tendrán una información más completa en la red, de lo que le podrían brindar los funcionarios que usualmente atienden uno u otro servicio de gobierno; por ejemplo: un individuo podría acceder desde su casa vía Internet a la página en la red de su gobierno, y averiguar desde allí, los datos necesarios para la obtención de su pasaporte, o bien los plazos y demás formalidades en el pago de una obligación tributaria.

Todo esto se traduce en ahorro de recursos, fundamentalmente tiempo y dinero, tanto para el gobierno, como para los administrados, pero depende, de la calidad de la información que la administración pública desea compartir con los ciudadanos.

Se ha logrado definir cuales son las ventajas que promete la aplicación del gobierno electrónico. Ahora, es necesario establecer cuales son algunos de los puntos negativos y obstáculos que tendrían las practicas del gobierno electrónico, para tener un mejor panorama de esta nueva herramienta. Al hablar de desventajas, es necesario aclarar, que con una buena aplicación de una plataforma de gobierno electrónico, algunas de las desventajas enumeradas en este apartado, podrían evitarse.

Uno de los problemas importantes en la implementación del gobierno electrónico, es el problema técnico. Es necesario hacer decisiones asertivas sobre que tipo de tecnología utilizar, así como definir estratégicamente las mejores opciones desde el punto de vista técnico. Sin embargo, es necesario recordar, que el problema fundamental a la hora de implementar gobierno electrónico, es contar con la voluntad política necesaria, para luego enfocarse en el problema de infraestructura y tecnología necesarias dentro de la administración. La desventaja, en concreto, radica en que el tema tecnológico puede ser utilizado estratégicamente para evitar la discusión del problema político que representa la implementación de procesos que impliquen gobierno electrónico.

La implementación de nueva tecnología representa un gran reto para la administración pública. Por ello, cada vez que las instituciones ofrezcan nuevas tecnologías a los usuarios o empleados, tendrán que hacerlo como parte componente de un todo, en el que está presente una respuesta humana; si no lo hacen, la gente tratará de crear una propia, o de rechazar la nueva tecnología y esto se observa como resistencia al cambio frente a la automatización. La capacitación por si sola representa un gran reto, pues muchas veces es necesario realizar cambios profundos en la cultura enraizada en las instituciones. Una

capacitación deficiente puede traer como consecuencia la pérdida de la posibilidad de cambio dentro de la administración.

La implementación del gobierno electrónico es un proyecto de largo plazo, y necesita de estabilidad política y continuidad para tener éxito. Los efectos y alcances que pueda tener una estrategia de gobierno electrónico, a través de planes como una agenda de conectividad nacional, necesitan como factores indispensables: la estabilidad política y económica, de lo contrario, no será posible implementar correctamente una plataforma eficiente, o bien, se implementarán programas parcial o deficientemente.

Es necesario además de ampliar el acceso a Internet y otras redes telemáticas, lograr alfabetizar digitalmente a la población de la región. En Latinoamérica, al menos un 80% de la población necesita ser alfabetizada digitalmente. Alrededor de 60% de los territorios latinoamericanos nunca han tenido una computadora (De Armas Urquiza y De Armas Suárez, 2011).

Por ello es absolutamente necesario que el Estado procure la alfabetización tecnológica de los administrados. Sobre todo, en nuestro medio multilingüe y pluricultural este desafío para el Estado Colombiano presenta un gran reto, pero a la vez, una oportunidad de enriquecer a las comunidades con una alfabetización técnica respetando la diversidad lingüística y cultural.

Las administraciones pueden construir una base sólida para el e-government y una completa red de servicios, pero los ciudadanos no utilizarán los servicios online si no saben acceder a ellos o no conocen su existencia. En primer lugar, las administraciones deben ofrecer acceso a Internet a todos los grupos sociales. En segundo lugar, es necesario ofrecer un contenido de calidad para convencer a las personas de que se conecten y utilicen los servicios disponibles.

Por último, en relación a las desventajas que se presentan frente a la implementación del Gobierno en Línea en el Municipio de Popayán, aparece la desconfianza generalizada ante la prestación de servicios por procedimientos telemáticos o a distancia. Este es un obstáculo cultural que tiene que ser previsto por la administración pública antes de poner en marcha formas de gobierno electrónico. La desconfianza en los medios y procedimientos telemáticos es natural, dada su novedad e intangibilidad. Es por eso que es necesario crear campañas de credibilidad en los nuevos medios empleados, enfatizando las ventajas que traerá para los administrados el uso de estos nuevos medios y asegurando que son mejores que los medios presenciales tradicionales.

El abuso de poder por parte de la administración pública puede darse en muchas formas, incluso antes de la implementación del gobierno electrónico, existen formas de abuso por parte de la administración. El medio digital es por definición un medio intangible, es por eso que las reglas en el uso y manejo de la información, así como la prestación de servicios deben de estar claramente establecidos, así como los mecanismos de defensa para el administrado.

En temas más sensibles, como en el pago de impuestos, o reclamos, es de especial trascendencia evitar a toda costa, la toma de decisiones arbitrariamente, o fuera del contexto legal. Asimismo, es necesario que el concepto gobierno electrónico, no sea únicamente una herramienta informativa, sino que presente la oportunidad de debatir y combatir, temas como la corrupción, el abuso de poder, la desinformación y el mal uso del gasto público. Es decir, es necesario que el gobierno electrónico se convierta en una herramienta que materialice la democracia de los pueblos.

2.2 GOBIERNO ELECTRÓNICO

Puede ser definido como “la incorporación de las innovaciones tecnológicas al aparato estatal, lo que constituye un esquema de gestión pública basado en la utilización de tecnología de la información y de las comunicaciones, teniendo como objetivos mediatos optimizar la gestión pública y desarrollar un enfoque de gobierno centrado en el ciudadano” (Ocampo, 2003). Se refiere con este término, entonces el uso de tecnologías de información e informática para el apoyo de operaciones dentro de la administración pública, entrelazando a los administrados, y brindando servicios al interior de la administración y hacia el ciudadano. Estas tecnologías pueden utilizarse para una variedad de diferentes fines: mejor distribución de los servicios brindados a la población por parte de la administración pública, mejor interacción con el sector comercial y la industria, fortalecimiento de la fiscalización al gobierno por parte de la sociedad civil, a través de un mejor acceso a la información del gobierno; así como una gestión de la administración pública más transparente y eficiente (La administración pública, s.f.).

El gobierno electrónico se refiere a incorporar las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en la interacción gobierno – gobierno y gobierno – ciudadanía. El Documento CONPES 3072 de 2000 “Agenda de Conectividad” (República de Colombia, DNP, 2000) consolida los estudios desarrollados hasta la fecha y establece la Agenda de Conectividad como una política de Estado que busca “masificar el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información”. Una de las seis

estrategias que ofrece este documento, es la de Gobierno en línea, con el enfoque en promover la oferta de información y de servicios del Estado a través de Internet, facilitando la gestión en línea de los organismos gubernamentales y apoyando su función de servicio al ciudadano, dando paso al concepto de gestión gubernamental por medios electrónicos y de atención al ciudadano por medios no presenciales.

Sumado a lo anterior, Ocampo concibe al Gobierno Electrónico como: "Un esquema de gestión pública basado en la utilización de la tecnología de la información y de las comunicaciones, teniendo como objetivos mediatos optimizar la gestión pública y desarrollar un enfoque de gobierno centrado en el ciudadano" (Ocampo, 2003). Tradicionalmente, la interacción entre los ciudadanos y las diferentes dependencias del Estado tienen lugar en una oficina estatal. Con la aparición de tecnologías de información y comunicación de última generación, se hace posible localizar los servicios estatales más cerca de la población.

Estos centros pueden consistir de una oficina automatizada dentro de las propias instalaciones de la Alcaldía e incluso, de oficinas totalmente automatizadas y sin estar dependientes de la Sede central de la Alcaldía, sino, localizados en áreas más cercanas a la población, o bien, desde una computadora personal, en la casa u oficina de los ciudadanos.

El término, implica entonces, un esquema de la gestión pública basado en la utilización de la tecnología de la información y las comunicaciones, teniendo como objetivos mediatos optimizar la gestión pública y desarrollar un enfoque de gobierno centrado en el ciudadano.

El gobierno electrónico implica la reestructuración de los servicios públicos, una fuerte inversión humana, presupuestaria y en equipos tecnológicos de información y comunicación de los organismos administrativos a todos los niveles, así como un cambio cultural, lo cual es factor clave para el éxito de la instauración del gobierno electrónico. Sin embargo, no significa que automatizar o instalar equipos en las oficinas administrativas sea suficiente para poder hablar de una aplicación efectiva del gobierno en Línea, será necesario que se permita una auténtica exposición de criterios, soluciones y deliberaciones en torno a la realidad social, económica, jurídica y política de un Municipio como Popayán, para que pueda iniciarse una relación entre gobernantes y administrados, económica, transparente y eficiente.

De acuerdo con lo antes mencionado podemos decir que el Gobierno en Línea es un instrumento relativamente nuevo, el cual busca reducir la brecha informativa

entre el gobierno, las empresas y los ciudadanos de un país, mediante el uso de las TICs, específicamente la internet, para que los usuarios puedan acceder a la información o realizar cualquier tipo de petición a los distintos entes gubernamentales.

Según estudios que tratan sobre la injerencia del Gobierno en línea en la gestión pública que ofrecen las instituciones del Estado frente a los ciudadanos, “el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información, exigen del Estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de TICs en los procesos del Estado, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión. De esta manera, el Gobierno Electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado” (El Gobierno electrónico, 2009).

Para Gutiérrez y Rojas (2008) el Gobierno en Línea es un compromiso permanente del gobierno con el ciudadano, mediante un intercambio eficiente y eficaz de los servicios, información y comunicación que el Estado ofrece. Por consiguiente, el e-gobierno no sólo va más allá que colocar computadoras en el sector público sino de utilizar las facilidades que éste ofrece por medio de las TICs como instrumento para acercar al ciudadano a sus gobernantes y a los procesos del gobierno, así como la posibilidad de que los dirigentes lleguen con sus políticas y acciones a toda la población.

La estrategia, entendida como la política pública que definió el Estado con respecto a la tecnología, tiene que enfatizar en los principios, estándares y la infraestructura que hará posible que todas las agencias y elementos del sistema trabajen de manera consistente, coherente y eficiente.

De acuerdo con Gutiérrez y Rojas (2008) existen diferentes servicios que brinda el Gobierno en Línea para los ciudadanos, empresas y al sector público entre ellos tenemos los siguientes:

Los servicios que ofrece el Gobierno Electrónico en sus portales o páginas WEB, tanto al ciudadano como para las organizaciones es la facilidad de acceder a toda la información relativa de todos los trámites que se llevan a cabo ante la gestión pública; cada ciudadano cuenta con enlaces de telecomunicaciones en donde presenta todos los servicios de acuerdo a sus necesidades. Por medio de estos

portales de E-GOB se ofrece al sector público la posibilidad de acceder a todos los niveles de gobierno; publicación de criterios y formas, organigramas, directorios telefónicos y de correo electrónico, páginas blancas y amarillas de los órganos o entes gubernamentales; además busca la eficacia en los procesos y la reducción de costos del gobierno.

Una estrategia de implementación apropiada tiene que responsabilizarse, además, por llegar a todas las personas que necesitan de los servicios del gobierno, independientemente de su edad, ingresos, idioma, o accesibilidad al Internet. Es necesario entonces, una investigación profunda de los usuarios del sistema, programas de atención a dudas del usuario, programas oficiales para aprender a usar el sistema, así como asegurar la accesibilidad en lenguas indígenas. Es decir, definir, quienes son los usuarios del sistema, donde viven, cuales es su edad promedio, cual es su idioma materno, cuales son sus necesidades y expectativas, y que nivel de escolaridad tienen.

Esta información es vital para el establecimiento de un sistema de prestación de servicio apropiado. Asimismo, una estrategia de estado tiene que definir: ¿Que es lo que queremos lograr con la nueva tecnología dentro de nuestra sociedad?

Continuando con la exploración de este estudio, es importante analizar las características que posee el gobierno en línea, las cualidades que se muestran más resaltantes, lo que convierte a esta estrategia en un medio diferente, ágil y eficiente en la prestación de servicios por parte del Estado. Según la sociedad virtual Scielo “Gobierno Electrónico” (Torres, Vásquez y Vilorio, 2009), la implementación de esta política pública permite la participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones (gestión pública), lo cual, dentro de un marco de transparencia favorecerá el ejercicio de la democracia deliberativa.

Como podremos observar en la capítulo siguiente existe para esta estrategia un soporte jurídico que denota un necesario esfuerzo interinstitucional para facilitar su implementación y la articulación para identificar y superar los diversos obstáculos que se puedan presentar, puesto que el reto de transformar o renovar la administración pública requiere la intervención de todos los actores que participan en la existencia del Estado.

Otra de las especificidades que tiene esta táctica pública es lo fácil de su uso, esto permite a los usuarios obtener servicios simples y sencillos, evitando confusiones y trámites complejos. Por este motivo la calidad de este servicio debe apuntar a ser superior al que se recibe presencialmente en las dependencias públicas. El

Gobierno Electrónico debe garantizar que todos los ciudadanos puedan tener acceso a los servicios ofrecidos en la red, así como asegurar la posibilidad de presentar sus quejas, denuncias y solicitudes, asegurando la privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por ellos.

Es de anotar que la desconcentración de servicios de la administración pública es una tarea que se debe desarrollar sin descanso, para lo cual se necesita que a los funcionarios encargados de representar al estado frente a los ciudadanos se les brinde los elementos logísticos óptimos, además de prestarles capacitación y acompañamiento en búsqueda de prestar el mejor servicio posible.

Éstas son algunas características que pertenecen al gobierno en línea, de manera que, en adelante, me referiré a las ventajas y desventajas que se encierran en esta política pública, lo cual permite mayor comprensión del tema a investigar.

El Gobierno Electrónico ayuda a los entes gubernamentales a optimizar su capacidad de respuesta en cuanto a las necesidades de la ciudadanía, tratando de solventar las peticiones y mejorando la capacidad de vida de la población. La efectiva intervención ciudadana implica los usos democráticos directos de las nuevas tecnologías. La mayoría piensa que gracias a Internet el mundo se volverá más democrático, más participativo y transparente, pues la red permite una mayor interacción entre los ciudadanos y el gobierno local. En este sentido las ventajas más sobresalientes se plantean alrededor de la disminución del tiempo de respuesta y agilización en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos, lo cual produce la reducción de costos de los trámites y servicios por parte de las dependencias gubernamentales y los usuarios.

Del mismo modo otra ventaja que podemos observar es la transparencia que se pretende introducir en la gestión pública, ya que las auditorías de gestión, el acceso y flujo de información continuo permiten crear espacios nuevos donde la ciudadanía pueda verificar la actuación de las entidades del Estado, este acercamiento que se pretende muestra cómo se busca afianzar la gobernabilidad, fortalecer la democracia participativa y representativa y que además contribuya a mejorar la calidad de vida de los colombianos.

He hablado de las ventajas ahora presenté las desventajas del gobierno en línea en Colombia. La alta tecnología y el potencial humano son el desafío y la mayor aventura que la humanidad encara hoy. Por ello, cada vez que las instituciones, sean gobierno o sector privado ofrezcan nuevas tecnologías a los usuarios o a los empleados, tendrán que hacerlo como parte componente de un todo, en el que

está presente una respuesta humana; si no lo hacen, la gente tratará de crear una propia, o de rechazar la nueva tecnología y esto se observa en la resistencia al cambio frente a la automatización.

Es necesario, además de aprobar el acceso a Internet u otras redes telemáticas, lograr alfabetizar digitalmente a la población, de igual forma la participación popular como por ejemplo en el caso del voto electrónico, o páginas con contenido meramente informativo-teórico. Es más bien la oportunidad de debatir temas como la corrupción, el abuso de poder y la desinformación, lo que garantizará que la red global acerque a los ciudadanos a participar en la gestión pública del gobierno local.

En resumen algunos de los inconvenientes que existen en relación al proyecto de gestión pública en línea están, la falta de estructura adecuada y de difusión masiva existente; el bajo número de ciudadanos con acceso a la red; la escasa cultura “virtual” de la ciudadanía- y, a partir de ella, la desconfianza en el envío y recepción de información así como en la realización de pagos en forma electrónica-; el costo de implementación y mantenimiento de tecnología de punta; la falta de personal técnico capacitado en la administración pública, y sobre todo, la resistencia de sectores que tradicionalmente se han beneficiado de la ineficiencia y burocratización del Estado, entre otros.

Más importante aún: es la falta de visión por parte del Estado Colombiano, referente al uso de tecnologías y servicios públicos. No existe una política pública de Estado definida al respecto.

La experiencia internacional, demuestra que la incorporación de este esquema de gobierno es un proceso gradual, proyectado a través de etapas, en el que inicialmente solo se prevé un campo de acción limitado a la tarea de ofrecer información a través de portales, para luego avanzar por más complejas formas de interacción virtual entre ciudadano y Estado.

2.3 GESTIÓN PÚBLICA

Actualmente el concepto de gestión pública está sufriendo cambios profundos en su espacio, ya que las actividades realizadas por los entes gubernamentales deben acoplarse a lo que son las nuevas tecnologías informativas que vienen surgiendo y cambiando constantemente, de esta forma los gobiernos se ven en la necesidad de actualizar la manera de realizar sus actividades o el modo en que le

dan respuesta al colectivo. “La administración Pública no es meramente una máquina inanimada que ejecuta irreflexiblemente el trabajo del gobierno. Si la administración pública tiene relación con los problemas del gobierno, es que está interesada en conseguir los fines y los objetivos del Estado. La administración pública es el Estado en acción, el estado como constructor” (Dimock, 1967).

Estas actualizaciones y cambios en la gestión pública lo que buscan es la mejoría en la capacidad de respuesta y la reducción de la burocracia administrativa existente.

La gestión pública es la interrelación de los individuos con el Estado, en su calidad de ciudadanos organizados en una colectividad, con la finalidad de hacer valer sus derechos de influir favorablemente en sus políticas y funcionamiento.

Se plantea también la gestión pública como: “La articulación estratégica de las acciones de una entidad de su misión y objetivos, de acuerdo con las prioridades fijadas en los planes de desarrollo, con el propósito de garantizar la mayor coincidencia entre las decisiones derivadas de la planeación y las acciones reflejadas en el presupuesto” (Comunidad EMagíster, s.f.).

Se puede decir que la gestión pública habla de la conducción de una organización tratando de manejar de la mejor forma los recursos como se planteó en la administración. Por lo tanto la gestión pública se refiere a todas las actividades realizadas por los entes gubernamentales para su funcionamiento y la prestación de sus servicios, buscando respuestas a las necesidades de las personas y las organizaciones, es decir administrar de la mejor forma los recursos del Estado dando respuestas a las inquietudes colectivas.

Para las instituciones gubernamentales los objetivos que se plantea la gestión pública son muy importantes ya que por medio de ésta se busca la mejor administración de los recursos del país, estableciendo parámetros que las instituciones gubernamentales deben cumplir para que la distribución de esos recursos se realicen de la mejor manera, y dichas instituciones cumplan con dar bienestar a la población y cubrir sus necesidades (Mora, 2005).

John Locke, citado por Faya Viesca, en su ensayo sobre gobierno civil, afirma: “para la fragilidad humana la tentación de abusar del poder sería muy grande, si las mismas personas que tienen el poder de hacer las leyes tuvieran también el poder de ejecutarlas, porque podrían desertarse entonces obedecer las leyes que

formulan y cambiar la ley a intereses privados, haciéndolo a la vez, y en consecuencia, llegar a tener un interés distinto del resto de la comunidad, contrario al fin de la sociedad y del estado” (Faya, 1983).

Es importante señalar que las políticas públicas constituyen hoy en día el principal nexo entre la sociedad civil y el Estado, transformándose en el principal quehacer del Estado contemporáneo y por ende su principal producto. La concepción de la gestión pública manifestada ésta en el servicio que presta el Estado debe tener un compromiso real y efectivo de los directivos de las instituciones frente al mejoramiento de la atención al ciudadano, además del conocimiento de las necesidades y expectativas de éste, aspectos que deben formar parte de la planeación estratégica.

La imagen de las entidades frente al ciudadano descansa fundamentalmente en la calidad percibida por éste, tanto de los servicios que recibe como de la atención que se le presta. La alta dirección debe considerar al ciudadano como un activo fundamental y focalizar sus esfuerzos gerenciales en procura de la satisfacción de sus demandas, no sólo por la perspectiva tradicional del servicio, en donde el ciudadano siempre ha sido considerado como la razón de ser de toda organización, sino por la obligación que tiene toda entidad pública de buscar el bien común y de aplicar los principios constitucionales de eficiencia, transparencia, imparcialidad y eficacia en la prestación de los servicios. “Para lograr un Estado que sea capaz de responder a los desafíos y requerimientos de la sociedad civil, es necesario además de la modernización de la gestión pública, el rediseño del Estado para que este pueda responder con los niveles de pertinencia, calidad y eficacia esperados por la sociedad civil a través de las políticas públicas” (Tomassini, 2002). Es por ello que es necesaria además una reforma democrática del Estado que permita a los ciudadanos participar activamente en la gestión pública y en la selección, formulación y ejecución de las políticas públicas.

El establecimiento de la gestión pública busca la mejor administración de los recursos del Estado para que las personas puedan satisfacer sus necesidades de la mejor manera posible. Lo que busca una buena gestión pública es dar prioridad a los planes encaminados a desarrollar a la población y brindar apoyo a las comunidades para proporcionar una mejor calidad de vida a los ciudadanos (Tomassini, 2002).

Sin embargo, probablemente uno de los obstáculos más importantes y difíciles que debe sortear la gestión pública, para responder de manera eficiente y oportuna a los requerimientos actuales y futuros de la sociedad civil y el sector privado, tiene relación con la resistencia al cambio que muchos servicios públicos

presentan a los procesos modernizadores y a los grandes cambios que en ocasiones afectan a los procesos de gestión pública, sobre todo en lo relativo a la participación ciudadana en el accionar del Estado, tanto de sus servicios públicos como en sus políticas y programas públicos.

Estos desafíos emergentes de la gestión pública demandan a los servicios públicos el desarrollo de capacidades e instancias de gestión que les permitan establecer relaciones más eficientes con los distintos niveles, actores y grupos con los que interactúan, tanto en la necesaria coordinación de instituciones, enfoques y recursos que puedan estar involucrados en la atención de estas nuevas demandas ciudadanas, como incorporando de forma efectiva las características y requerimientos específicos de los sujetos que se ven afectados por problemáticas sociales, económicas, culturales o medio ambientales desde una perspectiva transversal, desarrollando programas y prestaciones que respondan a esas características y requerimientos.

Es de anotar la relevancia que tiene en la actualidad para la gestión pública que realizan las instituciones y los servicios públicos del Estado, el identificar herramientas y estrategias de gestión que permitan enfrentar de manera eficiente los nuevos desafíos de transversalidad e intersectorialidad, asociados a la emergencia de derechos ciudadanos tales como la equidad, el respeto por la diversidad, el empoderamiento o el desarrollo sustentable.

Esta descripción será incompleta si no se presenta una descripción de la relación del gobierno electrónico, las TIC,s y la gestión pública en Colombia, lo cual haré a continuación. El gobierno electrónico está relacionado con la gestión pública de una manera estrecha, ya que éste es utilizado como instrumento para ayudar que dicha gestión cumpla con sus objetivos de forma eficiente. Al igual que la gestión pública el E-GOB busca hacer valer los derechos de la colectividad; sin embargo, lo hacen de distintas formas. La gestión pública se vale de varias herramientas tanto tecnológicas como de cualquier otra índole, para que las organizaciones presten los servicios adecuadamente, mientras que el E-Gobierno hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) para aumentar la productividad de dichos entes, pero lo que ambos buscan al final el mismo objetivo, el cumplimiento efectivo de las políticas gubernamentales en pro del desarrollo de un país.

El E-GOB, mejora la capacidad de respuesta de los entes gubernamentales haciendo que dichos entes hagan uso de las TICs para mejorar sus servicios mediante la creación de portales Web donde las personas realicen cualquier actividad o busquen respuestas de cualquier interrogante que tengan. Por otro

lado, mejora la capacidad de respuesta ya que el personal que labora en estos entes podrá trabajar con las redes internas que permiten reducir la burocracia y mejorar el servicio.

También pueden establecerse o crearse redes externas que comuniquen organizaciones gubernamentales para lograr atender a un número mayor de personas y de esta manera disponer de un gobierno interconectado donde el ciudadano tenga participación en los procesos; para que éste tenga facilidad para realizar sus transacciones, de tal forma que el ciudadano tenga noción de lo que se realiza en los entes gubernamentales y los movimientos y acciones que estas organizaciones realizan con los recursos del país.

“El objetivo de la Estrategia de Gobierno en Línea es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Los principios aplicables a la Estrategia de Gobierno en Línea son: gobierno centrado en el ciudadano; visión unificada del Estado; acceso equitativo y multi-canal; protección de la información del individuo; y credibilidad y confianza en el Gobierno en Línea” (República de Colombia, Ministerio de Comunicaciones, 2008).

La convergencia tecnológica da el tono para repensar nuestra cultura política, configura quizás una oportunidad, probablemente muy corta, pero al fin una oportunidad, para repensar los medios de información y comunicación que, como principalmente la red, pudiesen estar al servicio del ideal democrático.

El Gobierno Nacional en lo que ha denominado el Plan Nacional de TIC, ha considerado estratégicas las TIC para fomentar la competitividad y la igualdad de oportunidades en Colombia. Por ello se ha fijado como objetivo que, en el 2019, todos los colombianos estén conectados e informados haciendo uso eficiente de las TIC para mejorar la inclusión social y la competitividad. Para lograr el objetivo del Plan se proponen una serie de políticas, acciones y proyectos en ocho ejes principales cuatro transversales y cuatro verticales.

En las entidades territoriales se implementan los comités GELT, Gobierno en Línea Territorial, una estrategia del Gobierno Nacional, liderada por el Ministerio de Comunicaciones, para contribuir a la construcción de un Gobierno local más eficiente, transparente y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). De esta forma se apoya la modernización del Estado,

promoviendo el acceso de los ciudadanos y servidores públicos a los servicios de Gobierno en Línea en todos los municipios y departamentos del país. Los principios y objetivos que rigen a los comités GELT son los siguientes:

Gobierno centrado en el ciudadano - Visión unificada del Estado, lo que permite crear un solo horizonte en el cual la importancia de las acciones del gobierno sean apuntadas al usuario; Acceso equitativo y multi – canal. Lo que se pretende es buscar la manera de democratizar el uso de las herramientas virtuales, en donde todos los sectores, sin importar estrato, raza, condición social o económica pueden utilizar las nuevas formas de acercarse al estado. Gobierno en Línea es más que tecnología; socializar el tema, de manera que tanto servidores públicos como sociedad en general, observen la dinámica del Gobierno electrónico no como uso de computadores e internet sino como la forma más ágil de realizar acciones frente al estado y tener respuesta por parte del mismo en el menor tiempo posible. Protección de la información del individuo lo que produce credibilidad y confianza en el Gobierno en Línea, estos son los principios que sustentan el e-gobierno. Los objetivos que se pretenden serían entonces de acuerdo a lo anteriormente expuesto: Eficiencia del Estado, transparencia y participación, mejores servicios.

Figura 1. Plan Nacional de TIC
Plan Nacional de TIC



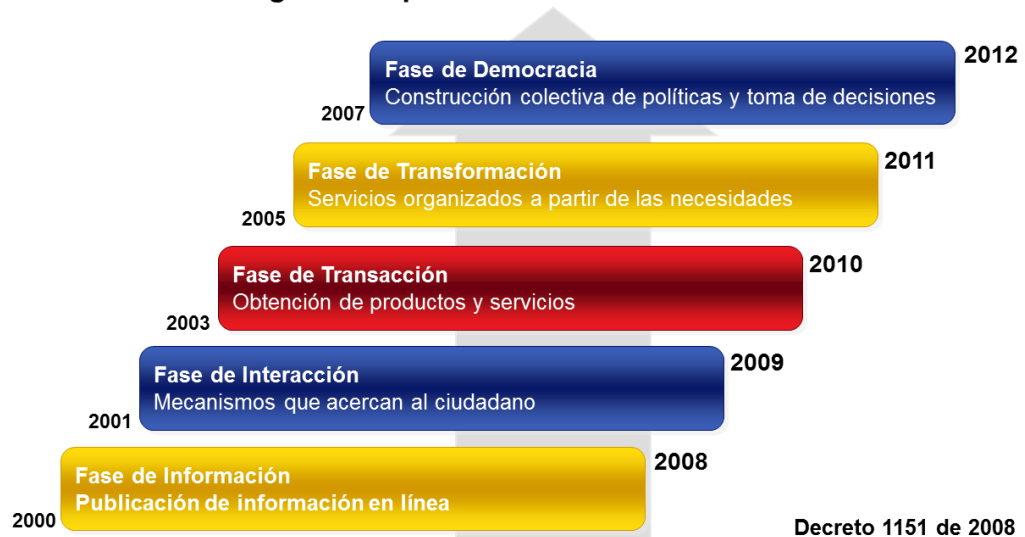
En Colombia el recorrido de esta estrategia aparece en el año de 1998 cuando en el Plan Nacional de Desarrollo se propicia el desarrollo de la infraestructura

Colombiana de la información. De igual forma el documento CONPES 3072 adopta una política de Estado denominada Agenda Conectividad que en completo con la directiva presidencial No 2 de 2002 define la estrategia de Gobierno en Línea para nuestro país. La Agenda Conectividad es una política de Estado que busca contribuir con un sector productivo más competitivo, un Estado moderno y una comunidad con mayores oportunidades para el desarrollo, mediante el aprovechamiento de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías.

El marco normativo que cobija esta política gubernamental es un poco más extenso, pues en el año 2002 se crea la Ley 790, la cual establece, a cargo del Gobierno Nacional, la promoción y el desarrollo de tecnologías y procedimientos denominados gobierno en línea. En el año siguiente la ley 812 define como uno de los ejes de la política de competitividad, la generalización del acceso a las tecnologías de información dentro del marco de la agenda de conectividad. La ley 962 de 2005, denominada la Ley anti tramites, establece como uno de los ejes de la política de competitividad la generalización del acceso a las tecnologías de información dentro del marco de la agenda de conectividad.

En el año 2007 emerge la le1151 de 2007, la cual expide el Plan de Desarrollo 2006 – 2010, y define que: “el Gobierno Nacional promoverá la formulación de una política de Gobierno electrónico”. El cuerpo de toda esta estrategia se establece en el Decreto 1151 de 2008, ya que por medio de éste se construyen los lineamientos generales que la Administración Pública debe adelantar en la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea – GEL.

Figura 2. Fases de la estrategia – cumplimiento del Decreto en lo territorial
Fases de la Estrategia – cumplimiento del Decreto en lo territorial



En el plano local el gobierno nacional por medio de este Decreto propone cinco fases las cuales después de su implementación darán a los entes territoriales soluciones a temas de comunicación, atención transparencia y gobernabilidad en su relación con los ciudadanos pues los canales que se pretenden implementar además de novedosos se suponen rápidos, eficaces y eficientes. En la figura 2 podemos observar cómo fue concebido el desarrollo de las fases en los municipios de Colombia.

En el Municipio de Popayán con la conformación del comité de Gobierno en Línea mediante Decreto No. 00367 de agosto de 2009 se dio el primer paso para dar cumplimiento al cronograma establecido por el Nivel Nacional a través del Decreto 1151 de abril de 2008 por el Programa de Agenda de Conectividad. Las funciones que deben realizar los integrantes del comité entre otros son los siguientes:

Verificar que se cumplan cada uno de los requerimientos de la fase de información, teniendo en cuenta el manual de Gobierno en línea. Seguido es imperativo Identificar los responsables de cada una de las temáticas a ser publicadas. Es necesario, solicitar la información a las entidades correspondientes, en medio digital, con el fin de crear categorías para el sitio Web principal, de acuerdo con los criterios de la fase de información.

Posterior a esto corresponde subir la documentación que debe ser publicada en el sitio Web y que define el manual de Gobierno en línea; seguido a esto se debe crear el acceso y los links en cada uno de los ítems del portal web que contienen la información.

Realizar periódicamente revisiones de contenidos para actualizar los mismos de acuerdo con los nuevos proyectos y procedimientos de la organización, acorde con los estándares establecidos (Hipertextos, tipos de letras, colores, organización de contenidos, links, imágenes, entre otros)

En caso de requerirse cambio en la información publicada o de ser necesario incluir nuevos contenidos, la dependencia encargada deberá remitirse al administrador del sitio Web o podrá publicarlo directamente bajo los estándares establecidos (Previa capacitación en el manejo y con sus respectivas claves)

La Conectividad y la Apropiación de la comunidad son dos estrategias que son transversales al desarrollo de las estrategias antes mencionadas, porque la primera permite el acceso a Internet para fortalecer el vínculo entre la comunidad y

las TIC, a través del mejoramiento de los niveles de acceso y conectividad en el territorio, y la Apropiación incorpora en la cultura ciudadana a las TICs como medio de desarrollo social, cultural y económico, a partir de la capacitación y la generación de nuevos espacios que incorporen las TIC para el disfrute de la ciudadanía. La conectividad con adecuados sistemas de seguridad privilegiará la confianza en la red, garantizando la privacidad de todos los ciudadanos, para lo cual se deben implementar los adecuados mecanismos de seguridad informática.

El uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones es lo que hace posible que la política de municipios y departamentos digitales se pueda desarrollar en dichos territorios en varios ámbitos, que como Gobierno en Línea ya está en proceso; otros se irán implementando con el tiempo, para lo cual el Comité Técnico que se conforme deberá definir las prioridades. La clave está en la articulación a través de una política local de gobierno para armonizarlas y hacer posible la real interacción de los diversos actores de la sociedad. En el entorno local, los siguientes serían algunos Servicios Digitales posibles de realizar dentro del Municipio de Popayán; Varios de estos servicios ya existen en varios municipios, ciudades y departamentos de Colombia:

Gestión de Impuestos, Búsqueda de empleo, Trámites con la Seguridad Social.

Gestión Pública: Pasaportes, licencias de conducción, certificados -DAS, Procuraduría, Contraloría, Notariado y Registro- Licencias de obras, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para la Administración Pública.

Acceso a los centros de estudios, Sistema de Seguridad y Emergencias (123), Ambientes Virtuales de Aprendizaje, Servicios relacionados con la salud, Pagos a la seguridad social (empresas), Trámites Cámara de Comercio, Gestión de datos estadísticos, Permisos medio ambientales, Compras y contratación pública, Concursos públicos, Información y guía para empresas, Mapas geográficos, Servicios de cita previa con funcionarios y empleados, Diligencias de formularios, Gestión Comercial, Contabilidad en línea de las empresas, Sistemas de Pago Electrónico; Agenda personal, Prensa y Noticias, Mapas por sectores, Procesos de monitoreo y vigilancia, Sistema de alertas, entre otros (Sisfo Sas, s.f.).

Los siguientes procesos y procedimientos básicos de la administración municipal son susceptibles de ser implementados rápidamente como “trámites en línea”:

Recaudo de impuestos, tasas y contribuciones

-Impuesto Predial,

-Impuesto de Industria y Comercio, entre otros.

El contribuyente podría elegir entre pagar con el procedimiento regular o realizar pago en línea desde su casa, un Café Internet, un Telecentro o un punto de acceso comunitario, además podrá acceder a los siguientes servicios: Declaraciones de Industria y Comercio, Certificados de Estratificación, Certificados del Sisben, Promoción turística, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, entre otros (Dafp, s.f.).

2.4 ACCIONES PARA UNA POPAYÁN EN LÍNEA

“Hoy, la LEGITIMIDAD de las acciones y de las instituciones públicas se funda no únicamente en su LEGALIDAD, sino también en los RESULTADOS y la satisfacción de los usuarios” (Roth, 2009).

Las siguientes son las acciones que deben ser emprendidas por el municipio con el objeto de llevar a la práctica una política local de un Territorio Digital, para la optimización de los procesos y procedimientos con uso intensivo de tecnologías de la información y las comunicaciones. Además es necesario nombrar un responsable para liderar y coordinar todas las acciones y poner en marcha el Territorio Digital en dependencia directa del Alcalde.

Crear Comité Técnico de carácter mixto que planee, evalúe y monitoree el plan de acción, con la participación del Ministerio de Comunicaciones, representantes de la Gobernación y/o Alcaldía, la academia, los gremios, las organizaciones de la sociedad civil y los operadores que vayan a intervenir en el proceso. Cada comité debe definir quienes tienen voz y voto y quienes sólo voz. Como mínimo tienen voz y voto el Ministerio de Comunicaciones, la Gobernación y/o Alcaldía, el representante de las universidades, del sector privado y de una organización de los ciudadanos.

Elaborar el Plan de Acción de Territorio Digital, lo que permitiría adquirir unas directrices de lo que se pretende en relación a la policía de gobierno en línea. De igual forma es necesario definir una entidad gestora que cumpla funciones de ejecución en el desarrollo del proyecto de Territorio Digital bajo las orientaciones del Comité Técnico, ejecutando su Plan de Acción.

Identificar todos los actores correlacionados con la nueva política local del municipio digital y definir los roles de cada uno de ellos. Adecuar toda la estrategia de Gobierno en Línea para el municipio, sensibilizando, comprometiendo, formando y entrenando a dichos actores y definirles responsabilidades.

Identificar el inventario existente de TICs del municipio, para establecer la infraestructura necesaria de telecomunicaciones e informática, tanto de la administración como en general de todos sus integrantes, incluyendo empresas, instituciones educativas y organizaciones, entre otros.

Elaborar un Plan de Conectividad a corto y mediano plazo para el municipio en todos los sectores. Se necesita también estructurar un programa de masificación de computadores y diseñar un Plan de Capacitación para los funcionarios y los ciudadanos.

Gestionar la implementación de un Sistema Integral de Información Administrativo y Financiero del municipio, además de diseñar un Plan de Medios para la socialización y creación de cultura hacia el Territorio Digital.

De manera puntual y de acuerdo a la Agenda Conectividad (República de Colombia DNP, 2000), se debe estipular un plan de sensibilización, socialización, entrenamiento, capacitación y divulgación sobre la importancia del Territorio Digital para la población objeto, a través de: convenios con las universidades locales, promoción en todos los medios de comunicación locales; la creación de módulos de capacitación técnica, la realización de talleres, seminarios y foros de Ciudad Digital.

La creación de un portal único de acceso al Municipio Digital se constituye en el primer eslabón de la cadena de valor de acceso a la información, la alcaldía de Popayán posee la estructura de la pagina web, que si bien es frecuentada y consultada por muchos ciudadanos se evidencian falencias que más adelante en los capítulos posteriores se tocarán con mas detenimiento.

En la figura 3 se evidencia la existencia y de igual manera se recomienda establecer un plan que permita:

La actualización y modernización del portal de “Gobierno en Línea”, con los lineamientos dados por la Agenda de Conectividad en sus tres (3) fases.

El funcionamiento del portal del municipio con las opciones actualizadas e incorporación de herramientas básicas de comunicación y colaboración: correo, agenda, mensajería instantánea, calendario de eventos, noticias y novedades, foros y grupos de Discusión, blogs, wikies, entretenimiento y/o promoción turística, entre otros.

Figura 3. Captura de pantalla del portal web actual



Fuente <http://www.popayan-cauca.gov.co/index.shtml>

Como actividades complementarias se deben concertar las diferentes fases, los tiempos de ejecución y los responsables, entre otros, para adelantar gradualmente otras actividades, además de las relacionadas en el numeral anterior, tales como:

Diseñar y poner en marcha un Foro Permanente para el Desarrollo del Territorio Digital, presencial y electrónico virtual, de manera que se logre analizar las necesidades y oportunidades que surgen en la sociedad payanesa con el uso de las TIC,s. Gestionar con Computadores para Educar la dotación rápida de los colegios y escuelas oficiales que aún no hayan recibido los beneficios y de la mano diseñar un Programa de Donación de Equipos de Cómputo dados de baja por las empresas para dotar otros sectores vulnerables.

Articular digitalmente las diversas instituciones del municipio, mediante la interconexión integral de todas las entidades y dependencias públicas municipales. Es claro que el tema en discusión sin la alfabetización de la población en lo virtual no tendrá un efecto positivo, sino que por el contrario será un fracaso en tiempo y recursos la puesta en marcha de esta política, por lo tanto se requiere definir la plataforma tecnológica del municipio de Popayán y desarrollar un parque tecnológico de gran escala donde se priorice a las sectores sociales mas vulnerables. Por último es necesario el diseño de servicios básicos y plan de trabajo anual, entre muchas otras acciones que deben ser concertadas en una mesa de trabajo con todos los actores del territorio.

Para que la Alcaldía de Popayán pueda afirmar que está prestando un servicio de calidad, debe existir, una buena comunicación, pues no basta con tener una adecuada infraestructura, mucho personal, diversos canales de atención o avances tecnológicos para ello, es fundamental tener la capacidad de "comunicar" la información que poseemos, y que el cliente o destinatario final independiente de los intermediarios que sean necesarios la reciba correctamente y la comprenda. Por ello la comunicación es el instrumento que se utiliza para exponer las ideas, dudas, experiencias, conocimientos, con el ciudadano y con los compañeros, no solo para los miembros de un mismo equipo si no también los pertenecientes a otros equipos y otras dependencias.

La modernización, la innovación tecnológica, la calidad en los procesos, los cambios vertiginosos en todos los campos de las relaciones sociales, han conformado una tendencia creciente de las expectativas de la población por más y mejores servicios, razón por lo cual la Administración Municipal de Popayán debe procurar que la atención a la ciudadanía sea eficiente y con prontitud, de manera tal que los derechos y expectativas de los ciudadanos sean intervenidas adecuadamente siendo subsanadas sus demandas y necesidades. La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Administración Municipal y la prestación de un servicio de atención eficiente y con calidad permite un acercamiento más afable, cómodo natural y sencillo con la ciudadanía.

La alcaldía de Popayán además debe generar incentivos para el uso de las nuevas TIC y Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, empresas y la misma entidad, pues se debe socializar el tema buscando que los canales de comunicación entre los diferentes agentes que intervienen en esta estrategia sean cada vez más óptimos. En cuanto a los tiempos efectivos de respuesta a las peticiones, quejas o reclamos de la comunidad, y en lo que hace referencia al intercambio de información de trámites y servicios existentes o nuevos, el municipio de Popayán debe destinar más y mejores espacios virtuales y físicos, en

donde la contestación que se hace al ciudadano sea lo mas óptima y precisa posibles, además de que la información que hace referencia a los pasos, requisitos y valores de los trámites de la Alcaldía de Popayán debe ser consecuente con lo que se hace en cada dependencia. Por otra parte, con el propósito de ampliar la participación real de la comunidad payanesa, se debe mejorar los temas a discutir, como ejemplo, proyectos de normatividad que se estén tramitando y deben habilitar algún mecanismo a través del cual se puedan recibir comentarios de los interesados, antes de publicar el texto definitivo. La Alcaldía de Popayán debe entender que estos espacios son vitales para la transparencia y vigencia de la política pública de Gobierno en línea, ya que con la interactividad que se pretende el usuario puede hacer seguimiento al proceso de construcción de políticas, planes o programas y a la toma de decisiones.

3. GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PÚBLICA EN COLOMBIA

3.1 MARCO LEGAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TIC'S EN COLOMBIA

Para dar inicio al tema de modernización del estado, gestión pública e implementación del Gobierno en Línea en Colombia es pertinente manifestar que tal como se ha evidenciado en los países latinoamericanos, las transformaciones en la administración pública colombiana han tenido su origen en la mayoría de los casos en, “recomendaciones internacionales de misiones y organismos que han logrado introducir nuevos elementos destinados al fomento de una cultura de lo público, atemperada a las realidades internacionales del momento, como ocurrió en 1951, con la misión Currie y Le Bret, AID, Cepal, que expusieron e introdujeron en Colombia nuevos conceptos económicos y recomendaciones sobre los enfoques y estrategias de la administración pública, partiendo de un estado paternalista, para luego incursionar en las décadas de los ochenta (80) y noventa (90) en el denominado neoliberalismo.

La expedición de la Constitución de 1991, significó el inicio de un proceso de modernización de las instituciones públicas y de la estructura del Estado, procurando hacer los ajustes necesarios que demanda la realidad del país en la materia que nos ocupa.

El reto actual que deben afrontar los gobiernos, hace referencia a la modernización de los Estados, los cuales deben centrar su atención en los ciudadanos, dispensándoles bienes y servicios con óptimos niveles de eficiencia y eficacia, lo que implica la racionalidad en el manejo de los recursos y el desempeño idóneo y responsable de los funcionarios públicos. Esta es la fuente de las teorías de la nueva gestión pública, asimilada de la gestión empresarial privada, que los países están llevando a efecto en diferentes ritmos, pero identificados en sus objetivos, que consisten en: mejorar la gestión del Estado, agilizando y flexibilizando sus tareas; eliminar las prácticas burocratizantes; gastar los recursos de acuerdo proyectos bien diseñados y sometidos a permanente evaluación; potenciar los recursos humanos del aparato público, introduciendo estímulos para su desarrollo y buen funcionamiento y logro de objetivos; tecnologización de punta para la gestión interior de los gobiernos y para mejorar el contacto con la ciudadanía, entre muchas otras áreas (Ministerio de TIC, 2011). La adopción de tecnologías de información en el Estado es una de las estrategias de la nueva gestión pública, lo que implica que el denominado “gobierno electrónico” se está ejecutando en la mayoría de los países de la región con diversas

modalidades. La experiencia colombiana está implantada desde el año 2000, cuando fue “sistematizada en el SIARE (Sistema Integrado y Analítico de Información sobre Reforma del Estado, Gestión y Políticas Públicas), perteneciente al Centro Académico CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo).

Anterior a la mencionada implementación el Gobierno Electrónico en Colombia tiene una historia bastante nutrida que inicia, con la expedición del Documento CONPES 1 2790 de 1995, “Gestión Pública Orientada a Resultados”, en el cual se estableció una estrategia orientada a hacer un uso eficiente y eficaz de los recursos públicos que incluía, entre otros, la creación de la Unidad de Eficiencia de la Consejería Presidencial para el Desarrollo Institucional (donde años después nacería la Estrategia Gobierno en línea), el Desarrollo de las Facultades Extraordinarias de la Ley 190 de 1995 (expedición por parte del Presidente de la República de normas con fuerza de ley para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios) y el Sistema de Información Normativa y de Procesos de la Administración Pública -SINPRO- (oferta de información sobre trámites y procesos básicos, junto con la normatividad que los sustenta, que además sirva como insumo para el mejoramiento de dichos procesos.

Posteriormente se expide el Decreto Ley 2150 de 1995 -Decreto Antitrámites-, el cual en el artículo 26 determina que las entidades de la Administración Pública “deberán habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos para que los usuarios envíen o reciban información requerida en sus actuaciones frente a la administración” (Ministerio de Justicia y de Derecho, 1995), lo cual no hace nada distinto a obligar a las entidades de la Administración Pública a su modernización.

El Documento CONPES 3072 de 2000 “Agenda de conectividad” consolida los estudios desarrollados hasta la fecha y establece la Agenda de Conectividad como una política de Estado que busca masificar el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información. Una de las seis estrategias que el CONPES 3072/2000 establece es la de Gobierno en línea, con el enfoque en promover la oferta de información y de servicios del Estado a través de Internet, facilitando la gestión en línea de los organismos gubernamentales y apoyando su función de servicio al ciudadano, dando paso al concepto de gestión gubernamental por medios electrónicos y de atención al ciudadano por medios no presenciales.

Para ello, la Estrategia diseñó un Plan de Acción que quedó definido en la Directiva Presidencial 02 de 2000, la cual fue la primera instrucción directa de un

Presidente de la República sobre el tema específicamente de GE, en su deseo de “dejar al país al finalizar mi Gobierno, 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”. Dirigida a todas las instituciones del orden nacional de la rama ejecutiva, establece responsabilidades, fases, plazos, obligaciones puntuales y se acompañó de un manual de “políticas y estándares para publicar información del Estado en Internet” (Presidencia de la República, 2000). Adicionalmente, presenta el portal <www.gobiernoenlinea.gov.co>, con la finalidad de facilitar a los ciudadanos, empresas, funcionarios y otras entidades estatales el acceso a la información de las entidades públicas e iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de las entidades en este propósito.

Con el Decreto 127 de 2001 fue creado el Programa Presidencial para el Desarrollo de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones el cual coordina la Agenda de Conectividad por lo cual se le asignan funciones relacionadas con el GE y más adelante, mediante el Decreto 3107 de 2003 se suprime y trasladan sus funciones al Ministerio de Comunicaciones.

Las entidades públicas avanzan de manera colaborativa en la implementación del Gobierno Electrónico en Colombia, sustentadas en los artículos 113 y 209 de la Constitución Política de 1991 los cuales señalan que “los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines” (Constitución Política, 1991) que “deben coordinar sus actividades para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado”. Así mismo, soportadas en el artículo 95 de la Ley 489 de 1998, según el cual “las entidades públicas podrán asociarse con el fin de cooperar en el cumplimiento de funciones administrativas o de prestar conjuntamente servicios que se hallen a su cargo, mediante la celebración de convenios interadministrativos o la conformación de personas jurídicas sin ánimo de lucro” (Congreso de la República, 1998).

Bajo la línea que demarcó el CONPES 3072/2000 y la Directiva 02/2000, se han articulado un conjunto de herramientas normativas que regulan y promueven en Gobierno en línea en Colombia. La Directiva Presidencial 10 de 2002 que introduce el Programa de Renovación de la Administración Pública, establece que “Cada entidad, dentro de la organización existente y con su capacidad actual, deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano” (Presidencia de la República, 2002).

La Ley 790 de 2002, que reglamenta este mismo Programa, dispone de un capítulo sobre Gobierno en línea según el cual “el Gobierno Nacional promoverá el

desarrollo de tecnologías y procedimientos denominados gobierno electrónico o en línea en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y, en consecuencia, impulsará y realizará los cambios administrativos, tecnológicos e institucionales relacionados con los siguientes aspectos: el primero tratará con el desarrollo de la contratación pública con soporte electrónico; el segundo manejará el desarrollo de portales de información, prestación de servicios, y por último la participación ciudadana y desarrollo de sistemas intragubernamentales de flujo de información. El Gobierno Nacional desarrollará y adoptará los adelantos científicos, técnicos y administrativos del gobierno electrónico bajo criterios de transparencia, de eficiencia y eficacia de la gestión pública, y de promoción del desarrollo social, económica y territorialmente equilibrado” (Congreso de la República, 2002).

Para ese entonces, la Ley 812 de 2003 por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006, da la instrucción de fortalecer Gobierno en línea como parte del Programa de Renovación de la Administración Pública. Frente a la necesidad de contar con la articulación, integración y orientación estratégica de las acciones de las entidades públicas generadoras de información, mediante el Decreto 3816 de 2003 se crea la “Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la administración pública”, la cual pretende principalmente alinear las estrategias y los programas de producción de información, generar espacios para un efectivo control social, mejorar las relaciones intra gubernamentales, con el ciudadano y con sus proveedores y optimizar las inversiones del gobierno evitando las duplicidades en producción y en demanda de información al ciudadano, teniendo entre sus funciones la de impulsar la Estrategia de Gobierno en línea.

La adopción de una estrategia de Gobierno Electrónico, en la actualidad para la Alcaldía de Popayán y para el resto de los municipios del territorio colombiano, requiere de una serie de factores que se deben alinear de manera correcta. Por un lado, se debe disponer de las tecnologías de información en los diferentes niveles de infraestructura de comunicaciones y procesamiento de información. Por otro, es necesario que dichas tecnologías se utilicen en el quehacer cotidiano del gobierno; y finalmente, que las iniciativas desarrolladas logren algún grado de mejoría en una o más de las tres dimensiones de Gobierno Electrónico (atención al ciudadano, mejoramiento de la democracia y/o buen gobierno).

Posteriormente, se formuló el documento CONPES 3292 de 2004 “Proyecto de Racionalización y Automatización de trámites”, el cual define tres componentes tendientes a solucionar de manera integral la racionalización y automatización de las cadenas de trámites sectoriales, así: coordinación interinstitucional y adecuación normativa; análisis funcional para la racionalización; y fortalecimiento tecnológico.

Para este punto se recomienda la constitución de un grupo de coordinación interinstitucional que defina el estado del arte de los trámites, identifique aquellos de alto impacto socioeconómico y proponga un plan de trabajo y de apoyo a las entidades para garantizar la simplificación y estandarización de trámites. Determinar que las entidades deben realizar la simplificación, integración, estandarización y normalización de sus trámites estableciendo un plan de acción en materia de racionalización, para posteriormente realizar estudios de viabilidad técnica, jurídica y económica para la automatización de sus trámites.

En este espacio cabe resaltar que en Colombia se aprecia una débil sociabilidad y una escasa capacidad y voluntad asociativa en contraste con el mayor peso de la sociedad civil y una mayor participación ciudadana características de otros países con semejantes niveles de desarrollo. Así se llega a establecer que en el país es necesario fortalecer la gobernabilidad de la democracia representativa².

Esto supone fortalecer los órganos decisorios (poderes del Estado) y las instituciones de representación política (partidos políticos y otras asociaciones representativas de la sociedad Civil). La existencia de canales institucionales que permitan satisfacer las demandas de participación social. Mejorar la percepción ciudadana respecto a la eficacia de las políticas públicas y la conducción política. Surge entonces, la necesidad de participación como un mecanismo por el cual distintos grupos y sectores sociales intervienen en las decisiones que afectan a sus vidas, en los pasos que hacen posible la materialización de tales decisiones y en el control de los resultados. En este sentido y en esbozo de los retos que enfrenta Colombia en el proceso de democratización y modernización es crucial lograr niveles crecientes de diversificación de la sociedad que se refieren, entre otros órdenes, a la creación de espacios reales de participación y poder nivel local, territorial y en la esfera del trabajo. De esta forma el Estado debe promover el funcionamiento de instituciones democráticas y la democracia debería convertirse en un valor cultural de la sociedad política y la complementación progresiva de la democracia representativa con la participativa significaría el surgimiento de nuevos actores políticos y un replanteo de las relaciones de poder. Al respecto una variable de este proceso es el del Gobierno en Línea, lo que implica una redefinición de atribuciones entre el gobierno central, los departamentos y los municipios. La ventaja del Gobierno en Línea es el traspaso de poder para

² Es cierto que en el momento de legislar o de participar en la toma de decisiones públicas, el representante no siempre sirve de manera pura a los intereses de sus representados. Sus lealtades están divididas entre éstos, su partido político y sus valores e ideales personales. Sin embargo, en los sistemas políticos modernos la representación no puede y no debe concebirse como un acto directo e inmediato. Como bien lo resalta Hanna Pitkin: "Cuando hablamos de representación política nos referimos a individuos que actúan en un sistema representativo institucionalizado y es en ese contexto que sus acciones se vuelven representativas". Tomado de: <http://www.alu.ua.es>

solucionar los problemas a los niveles directamente implicados en ellos pudiendo, incluso, revelar nuevos actores políticos, regionales y locales, y redistribuyendo efectivamente el poder. Esta relación Estado ciudadano, que ha sido la modernización del Estado caracterizado como el paso de una cultura de súbditos a una cultura de ciudadanos implica el reconocimiento en las personas de una serie de derechos de debe ejercer en forma activa, reivindicativa y crítica es más, al Estado le interesa que sean ejercidos para asegurar y garantizar la gobernabilidad.

Y con la Ley 962 de 2005 se pretende desconcentrar tareas que antes eran detentadas por los funcionarios públicos de municipios y departamentos en Colombia que en ocasiones generaban demoras o corrupción, es por esto que se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, y la oferta a través de medios electrónicos de información y servicios relacionados. Se eleva a fuerza de Ley la oferta a través de medios electrónicos, de información básica sobre las entidades, de formularios oficiales gratuitos, de información sobre trámites y procedimientos, así como la presentación, por estos mismos medios, de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos y facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas. Es de destacar que a partir de la expedición de esta Ley, se prohíbe a las autoridades públicas establecer trámites, requisitos o permisos que no estén expresamente autorizados por la ley, solicitar documentos que sean competencia de otras autoridades y establecer nuevos trámites sin la autorización expresa del Departamento Administrativo de la Función Pública. Así mismo, se establece que “(...) todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites” (artículo 1º), sistema que es consultado mediante www.gobiernoonline.gov.co. El procedimiento para autorizar o modificar trámites y la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites es dispuesto mediante el Decreto 4669 de 2005.

El Acuerdo PSAA06-3334 de 2006 recoge disposiciones de Gobierno en línea para la Rama Judicial, reglamentando la utilización de medios electrónicos e informáticos en el cumplimiento de las funciones de administración de justicia. Con la Ley 1151 de 2007 se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, en el cual se determina que “el Gobierno Nacional promoverá la formulación de una política de Gobierno electrónico que comprenda entre otros aspectos, la modernización de los esquemas de rendición de cuentas de las entidades del orden nacional; la difusión de información relevante de cada una, su gestión y sus resultados. Se avanzará en la automatización de trámites, para lo cual cada sector desarrollará los sistemas de información requeridos haciendo uso de la Intranet Gubernamental que fue diseñada por la Agenda de Conectividad, y se adoptará el Sistema Electrónico para la Contratación Pública como instrumento obligatorio

para adelantar las compras públicas, diseñado en el marco del Programa de Renovación de la Administración Pública” (artículo 6, numeral 6.2.2).

El Decreto 1151 de 2008 define los lineamientos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la República de Colombia bajo la coordinación del Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, lo cual incluye el objeto y principios del GE, definiciones básicas y comunes, fases y plazos (metas) y responsable institucional de impulsarlo, con un ámbito de aplicación que por primera vez en estos términos involucra a toda la administración pública.

Es de anotar que aunque es en el año 2008 cuando se pretende definir criterios en la cultura política del país en lo referente al gobierno electrónico, la modernización del Estado Colombiano es un proceso que debe retroalimentarse permanentemente, enriquecerse con la experiencia y con los fines alcanzados, pero que nunca se detiene. Para el éxito de este proceso, en constante evolución, se requiere de la firme decisión y el compromiso de la sociedad, durante esta y seguramente algunas administraciones futuras y por supuesto, con la esperanza y convicción de que la modernización del Estado Colombiano no sólo es posible sino urgente para el progreso y desarrollo del país.

Es de importancia señalar que para el logro de las metas esperadas, es necesario, como lo afirma la teoría sistémica, apelar al concepto de integridad, puesto que para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea se necesita de la intervención de todos los componentes que se involucran en esta política pública, los que si bien son compatibles, también son contradictorios, de calidad distinta. Para aclarar la idea, la concepción sistémica supone siempre contemplar el componente y el sistema; la parte y el todo; lo estable y lo cambiante; la estructura y la función; lo interior y lo exterior; la desorganización y la organización; lo dinámico y lo estático; la diversidad y la uniformidad; y algunas otras unidades contradictorias, que permiten entender cualquier sistema en su movimiento. Además, cualquier sistema necesita comunicarse y ser administrado, lo que supone adicionar aspectos de informática y de gestión.

Siguiendo con el desarrollo de la normatividad del Gobierno En Línea y para hacerlo operativo, se incluye en la norma que su aplicación es dictada por lineamientos definidos en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, de obligatorio cumplimiento por parte de las entidades territoriales. La Ley 1341 de 2009 establece como un principio orientador de la sociedad de la información -y en lo cual es Estado intervendrá con la financiación del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- a la

masificación del Gobierno en línea. Para esto, y con el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las entidades del orden nacional y territorial incrementarán los servicios prestados a los ciudadanos a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Gobierno Nacional fijará los mecanismos, condiciones, plazos, términos y prescripciones para su desarrollo en el país y las condiciones en que se garantizará el acceso a la información en línea, de manera abierta, ininterrumpida y actualizada, para adelantar trámites frente a entidades públicas.

La Circular No. 058 de 2009 de la Procuraduría General de la Nación conmina a los servidores públicos al cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea so pena de sanciones disciplinarias; la Circular No. 003 de 2010 de la Contraloría General de la República imparte instrucciones para verificar y evaluar el cumplimiento de Gobierno en línea en las auditorías que se realizan a las entidades públicas. Finalmente, el Documento CONPES 3650 de 2010 declara la importancia estratégica de la implementación de la estrategia de Gobierno en línea en Colombia.

En el mismo sentido el artículo 74 de la Constitución Política de 1.991 señala que “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley” (Constitución Política de Colombia, 1991). Adicionalmente, el artículo 23 de la misma Constitución Política de 1.991 considera como derecho fundamental, el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo de ese derecho el Código Contencioso Administrativo contempla las reglas aplicables cuando los particulares ejerzan el derecho de petición de información. Para ese entonces, a la Ley 57 de 1985 había ordenado la publicidad de los actos y documentos oficiales.

La Directiva Presidencial 10 de 2002, dirigida a entidades de la rama ejecutiva del orden nacional establece a su vez que “cada entidad, dentro de la organización existente y con su capacidad actual, deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano”. Esta condición es elevada a todas las entidades públicas en la Ley 812 de 2003, al señalar que “se crearán sistemas de información para que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública, tales como la nómina de la administración, las cuentas fiscales, los procesos de contratación administrativa y la ejecución de la inversión pública”.

En materia del tipo de información que las entidades deben publicar en sus sitios Web, la Directiva Presidencial 12 de 2002 la señala para el caso de la rama

ejecutiva del orden nacional, ámbito de aplicación posteriormente ampliado en el artículo 8° de la Ley 962 de 2005, “entrega de información” y detallado en los criterios de la fase de Información en línea señalados por el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, reglamentado mediante el Decreto 1151 de 2008.

En relación al marco legal que sustenta la participación ciudadana la Constitución Política de 1991 fija las bases del Estado Social de Derecho, democrático y participativo, entendido esto último como la introducción de un gran cambio cualitativo, verdadero avance de la nueva Constitución, para generar la transición del Estado representativo al Estado participativo, siguiendo la corriente constitucional de la mayoría de los países de Ibero América. Se ha aceptado jurisprudencialmente que la finalidad de este Estado Participativo es otorgar al ciudadano la certidumbre de que no será excluido del debate, del análisis, ni de la resolución de los factores que inciden en su vida diaria. La participación se concibe como principio fundamental del Estado y fin esencial de su actividad, lo que implica para sus autoridades el deber de promoverla. Se prevé la participación para: decidir, presentar iniciativas de origen popular, concertar y negociar, gestionar, fiscalizar y controlar.

Se cuenta entonces con mecanismos para obtener información (derecho de petición), para la toma de decisiones (voto en elecciones, iniciativa popular, consulta popular, referendo, plebiscito y revocatoria de mandato), para ejercer control (veeduría ciudadana, queja ciudadana, cabildo abierto, audiencias públicas) y para adelantar acciones judiciales (acción de tutela, popular, de nulidad, de cumplimiento, acciones de grupo, denuncia ciudadana).

El procedimiento para las peticiones se encuentra establecido en el Código Contencioso Administrativo. Los decretos 2591 de 1991 y 306 de 2003 reglamentan la acción de tutela, a través de la cual se reclama ante los jueces la protección inmediata de derechos constitucionales fundamentales que se consideren vulnerados o amenazados. Con la Ley 134 de 1994 se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana, regulando la iniciativa popular legislativa y normativa, el referendo, la consulta popular (del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local), la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto. La acción de cumplimiento, a través de la cual se puede acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo, es reglamentada en la Ley 393 de 1997. Las acciones populares y de grupo, orientadas a garantizar la defensa y protección de los derechos e intereses colectivos, así como los de grupo o de un número plural de personal, en la Ley 472 de 1998. El control social en los procesos contractuales, tanto en el Decreto 2170 de 2002 como en la Ley 1150 de 2007. Las veedurías

ciudadanas, mediante la Ley 850 de 2003. Finalmente en lo relativo al voto, el Acto legislativo 01 de 2003 prevé que se pueda hacer uso de medios electrónicos e informáticos para el ejercicio del derecho al sufragio y la Ley 892 de 2004 establece el mecanismo electrónico de votación e inscripción para los ciudadanos colombianos a partir de julio de 2009.

Adicional a que la participación ciudadana se pueda ejercer mediante estos mecanismos y a través de medios electrónicos, el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, reglamentado mediante el Decreto 1151 de 2008, determina que en la fase de Democracia en línea (que debe ser cumplida a 1° de diciembre de 2010 por las entidades del orden nacional y de 2012 por las del orden territorial), se deben habilitar espacios y mecanismos virtuales para la participación activa de la ciudadanía en la discusión de temas concernientes la gestión de las entidades y la construcción y/o seguimiento a políticas, planes, programas y temas legislativos, incentivar dicha participación y publicar los resultados de dicha participación Normativa del Gobierno Electrónico en Colombia.

De lo anterior se desprende que la democracia es inconcebible hoy sin una gerencia pública moderna esto es, que utiliza la tecnología administrativa mas avanzada, para lograr una gestión transparente, eficaz y eficiente. O sea una gestión sometida a una permanente veeduría o contraloría social de la comunidad, que se orienta a lograr los resultados previstos y necesarios con la mejor y más económica utilización de los escasos competidos y costosos recursos disponibles, en beneficio del hombre, del desarrollo humano.

En consecuencia, dirigir cualquier institución estatal o ente territorial, como un departamento o municipio, y producir todos o parte de los resultados ofrecidos a la ciudadanía o esperados por ésta, no es posible con las concepciones tradicionales de planificación y administración, y se requieren, por tanto, las más avanzadas teorías y prácticas de gerencia y gestión. Partiendo de este cambio de concepción, las entidades gubernamentales se pueden reunir en dos grandes grupos en cuanto hace la relación al ejercicio de la gestión: a) entidades que tienen la función de ejercer el gobierno, que correspondería a actividades como el recaudo de impuestos, el mantenimiento del orden público, la planeación y similares; y b) entidades dedicadas a la producción de bienes y servicios sociales, como agua, alcantarillado, telefonía, plazas de mercado, salud y hospitalización, educación y cultura, recreación, obras públicas, vivienda popular y similares, ya sea en forma directa, indirecta o de simple coordinación. Unas y otras entidades deben dirigirse más con los criterios modernos de gerencia que con los tradicionales de administración; éstos últimos se contentan con responder por el uso adecuado de los recursos, mientras los primeros se orientan al logro de resultados; la administración tradicional se confunde con el manejo de un

presupuesto histórico, en que la máxima responsabilidad llega a una sana ejecución de los rubros en concordancia con los conceptos y montos asignados; la gerencia moderna, si bien debe cumplir también con la ejecución legal del presupuesto, da el paso hacia el presupuesto por programa de servicios, para el cual lo fundamental ya no son los conceptos del gasto sino la cantidad, calidad y costo de los bienes y servicios producidos, lo que permite por consiguiente, fijarse metas y medir el desempeño por resultados cuantificables obtenidos.

Es decir, la concepción moderna traslada la preocupación del gobernante del mundo del gasto al mundo de los ingresos y resultados producidos por los recursos a su disposición. Por tanto, la dirección o gerencia de unas y otras debe utilizar las técnicas más avanzadas de gestión, como son planeación y dirección estratégicas, gerencia de servicio, calidad total, gerencia por objetivos, gerencia por políticas y otras similares, unificadas todas por un propósito común: lograr la mayor eficiencia en la relación entre esfuerzo social, esto es, recursos de la sociedad, resultados y objetivos, que en la empresa pública deben cumplir un papel similar a la relación entre costos y beneficios en la empresa privada.

Para finalizar el recorrido del marco normativo que cubre a las TIC,s y Gobierno en Línea, se crea la Ley 1266 de 2008 la cual dicta disposiciones generales del hábeas data y regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. Adicionalmente, la Ley 1273 de 2009 modifica el Código Penal y crea un nuevo bien jurídico tutelado que se denomina “protección de la información y de los datos”.

3.2 GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO INSTRUMENTO PARA LA GESTIÓN DEL GOBIERNO

Para hablar de gobierno electrónico como un instrumento de gestión gubernamental, se debe tener presente el ascenso que se ha experimentado en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación por parte de las administraciones gubernamentales.

Primero, a mediados de los años setenta: se da la etapa de informatización de la administración pública, que ha consistido en la aplicación de las tecnologías de la información y de la comunicación para automatizar la gestión de sus procesos internos. Esta fase ha sido el origen del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación en el sector público y ya ha pasado por diferentes renovaciones tecnológicas (desde sistemas Host hasta los sistemas cliente/servidor y Netcentric, en el caso de los países más avanzados).

Segundo, desde finales de los años noventa: se da la fase de desarrollo de portales Web como modelo de presencia en Internet, principalmente con oferta de contenidos pero no tanto de servicios, ya que esto requiere muchas veces de la reingeniería de procesos internos, que son complejos y de elevada intervención manual, y de modificaciones del marco legal. Es en esta etapa donde nace el concepto de gobierno electrónico o e-Government³.

Por último, desde principios del año 2000, se inicia la etapa de participación activa del gobierno en el desarrollo de la sociedad de la información. Los gobiernos empiezan a planificar su estrategia de gobierno electrónico, crece la oferta de servicios de gobierno en línea y surgen los portales en forma de ventanilla única, dirigidos a ciudadanos o empresas.

Permítaseme afirmar al respecto que el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) y su evolución histórica, ha ayudado a que surjan nuevas ideas de cómo realizar una gestión gubernamental más abierta, donde sus procesos internos puedan ser más claros y éstos puedan estar al alcance de todos aquellos que quieran tener información sobre las actividades y procesos que se realizan dentro de los organismos gubernamentales.

En el recorrido del último cuatrienio la idea de agilizar los procesos en las entidades de carácter público han arrojado varias muestras que denotan los avances en la estrategia de políticas públicas en línea, las cuales buscan entregar a los ciudadanos, servicios oportunos, ágiles y sin ningún costo.

Actualmente, trámites y servicios como la expedición de los Antecedentes Judiciales del Departamento Administrativo de Seguridad (DAS) y los certificados de antecedentes de la Procuraduría y la Contraloría se pueden expedir de forma efectiva gracias a las herramientas del programa que busca facilitar este tipo de procesos con el uso de la tecnología y lograr una relación más transparente de los ciudadanos con el Estado.

³ E-política", "ciberdemocracia", "democracia electrónica", "política virtual" o "teledemocracia" son algunas de las expresiones utilizadas en los últimos años para distinguir un nuevo contexto potencial de las democracias actuales, creado bajo el impulso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), con especial referencia a Internet.

Figura 4. Ejemplo trámites en línea

EJEMPLOS TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA

Ventanilla Única de Comercio Exterior



- ♦ Integra **18 entidades** para adelantar **98 trámites simplificados** (antes eran 200) de comercio exterior
- ♦ Se han realizado a 31OCT/10 2'400.000 autorizaciones
- ♦ 5.000 empresas actúan con certificado de firma digital y 39.500 usuarios inscritos actúan a través de sociedades de intermediación aduanera
- ♦ El promedio de aprobaciones es de 8 horas



Ministerio de Tecnología
de la Información y las Comunicaciones
República de Colombia



Portal del Estado
Colombia

sábado 4 de diciembre de 2010

La proyección en el futuro para esta política dentro de las entidades públicas es alcanzar a automatizar la mayoría de trámites y servicios que ofrezcan a ciudadanos y empresas en todo el territorio colombiano, en el portal de Gobierno en Línea por ejemplo, se puede acceder a información para realizar trámites con el gobierno colombiano, como la aprobación o modificación de Licencias de Importación, la expedición de Certificados de Origen, el registro de Contratos de importación de Tecnología, el certificado de Antecedentes Judiciales, entre otros (Portal del Estado colombiano, 2012).

Por otra parte la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales pone a su disposición la posibilidad de realizar todos los trámites relacionados con sus trámites y servicios tributarios, aduaneros, de control cambiario, de comercio exterior (Dian, 2011).

El Ministerio de Protección Social coloca a disposición de los ciudadanos colombianos la posibilidad de realizar en línea la inscripción y actualización del Comité Paritario de Salud Ocupacional y/o Vigía Ocupacional, la expedición del Certificado de Proporcionalidad entre Trabajadores Nacionales y Extranjeros en las Empresas o Empleadores, la autorización del trabajo de adolescentes entre 15 y 17 años y de menores de 15 años, y la expedición de las Tarjetas Profesionales de los Médicos (Ministerio de la Protección Social, 2011).

Para las empresas que cancelan los aportes de sus trabajadores a salud, pensiones y cesantías, se han habilitado varios portales web con el fin de que no sea engorrosa la cancelación de estas obligaciones en Colombia. Aportes en línea, Mi planilla y SOI son ejemplos de ellos (Aportes en línea, 2011; Compensar, 2011; SOI, 2011).

Con la implementación de esta estrategia en el orden de lo público se persiguen mejorar aspectos tales como: el control de los recursos, la transparencia en la gestión, agilizar los procesos, en fin, la mejora de la eficiencia y la eficacia de la gestión gubernamental. Al resumir, en la gestión gubernamental se deben dar innovaciones que se traduzcan en servicios para el ciudadano, para las empresas y para los trabajadores que laboran en las instituciones públicas, y buscando alcanzar un resultado en tres áreas específicas de trabajo tales como: Gobierno-Gobierno, Gobierno-Empresa y Gobierno-Ciudadano.

3.2.1 Gobierno Electrónico como instrumento de gestión del gobierno y los entes gubernamentales. (Gobierno-Gobierno). Según lo estudiado puedo sostener que el gobierno electrónico se refiere a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales. Este depende funcionalmente de muchas ramificaciones como el compromiso de los gerentes públicos, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales; se requiere que el gobierno tenga apertura a un modelo de prestación de servicios bastante complejo, en el que interactúan todos los niveles del gobierno.

Actualmente los gobiernos a nivel mundial han querido reducir el atraso burocrático⁴ de las operaciones en la administración pública, estas modificaciones en los procesos administrativos dentro de los entes gubernamentales se denominan La Nueva Gestión Pública⁵.

⁴ Max Weber (1864-1920), sociólogo alemán, profesor universitario y escritor de gran número de obras ha sido considerado por muchos como el padre de la burocracia, nos da a entender que la organización burocrática está llamada a resolver racional y eficientemente los problemas de la sociedad y por extensión de las empresas. Está científicamente diseñada y debe funcionar con exactitud. Lo que se trata de dar a entender con el concepto de atraso burócratico es la falta de agilidad, exceso de trámites y falta de transparencia en la relación de los servicios ofertados por el Estado con los ciudadanos

⁵ El New Public Management surge como un paradigma de la administración que se caracteriza por adaptar herramientas de la gestión empresarial al manejo de los asuntos públicos, y que propugna por la prestación de servicios más ajustados a las necesidades de los ciudadanos con un enfoque de eficiencia, competencia y efectividad en la satisfacción de las demandas sociales. Andrés Navas Quintero Coordinador local proyecto jóvenes por la democracia y la transparencia. Corporación Ocasá. Colombia

La herramienta más idónea para que dichos cambios establezcan la nueva gestión en las operaciones gubernamentales es el Gobierno Electrónico, ya que éste se plantea como una ayuda para mejorar los servicios prestados por los entes gubernamentales.

Según mi opinión, el Gobierno Electrónico se establece para crear un clima de claridad en el funcionamiento de los entes gubernamentales, se trata de establecer herramientas de comunicación que ayuden a reducir de una manera u otra la burocracia que predomina en los entes gubernamentales. Con la reducción de la tramitología se logra maximizar la capacidad de repuestas de estos organismos y reducir el tiempo de ejecución de las distintas actividades que se manejan. De esta manera se establecen algunos beneficios que se pueden constituir con la implementación de una herramienta de Gobierno Electrónico que funcione correctamente dentro de la administración de los organismos del gobierno. Estos beneficios son los siguientes:

Una ganancia en eficiencia y efectividad por un mejor uso y manejo de la información, ya sea en el soporte al establecimiento de políticas o en la administración de programas. Las tecnologías de Intranet pueden ofrecer la posibilidad de establecer bases de conocimientos y mecanismos de trabajo inter-departamental. Las conexiones de Extranet entre organizaciones pueden permitir llevar a cabo gestiones de forma rápida y económica.

Fortificar la seguridad en las instituciones públicas, permitiendo mayor iniciación, claridad y responsabilidad a la vez que protege al individuo; perfeccionando ampliamente la actuación del gobierno, su volumen de respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos; certifica políticas y programas de guía, comprometiendo a las personas como parte en la creación de las mismas. Un medio novedoso que se ha venido implementando en las alcaldías en toda Colombia y también en la Alcaldía municipal de Popayán es el modelo de la rendición de cuentas ante la ciudadanía, la cual se realiza dos veces en el año, busca presentar con claridad, cómo la administración ha venido ejecutando su plan de gobierno y de qué manera se han invertido los recursos públicos, lastimosamente aunque la idea de esta estrategia es muy sana, la participación en estos eventos es mínima, lo que indica que el trabajo de cambiar los conceptos de lo público y la política en la gente del común esta apenas comenzando, pues se necesita del interés y del conocimiento de la comunidad en los asuntos del Estado con el fin de intervenir en la gestión que realizan las entidades territoriales.

En la figura 5 podemos observar los resultados de la gestión realizada por el gobierno del Médico Ramiro Navia en el año 2009 para la Alcaldía de Popayán.

Figura 5. Rendición de cuentas año 2009, Alcaldía de Popayán

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO 'BIENESTAR PARA TODOS' 2008-2009					
DIMENSIONES	2008	2009	SECTORES	2008	2009
1. DIMENSIÓN AMBIENTAL	68,41%	70,61%	1.1 SECTOR AMBIENTAL	64%	80,01%
			1.2 SECTOR ORDENAMIENTO TERRITORIAL	58%	75,14%
			1.3 SECTOR PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES	83%	56,67%
2. DIMENSIÓN INSTITUCIONAL, FISCAL Y FINANCIERO.	75,98%	91,69%	2.1 SECTOR INSTITUCIONAL	81%	92,15%
			2.2 SECTOR FISCAL Y FINANCIERO	71%	91,23%
3. DIMENSIÓN SOCIAL	67,02%	96,70%	3.1 SECTOR EDUCACIÓN	76%	89,69%
			3.2 SECTOR CULTURA	49%	98,23%
			3.3 SECTOR EQUIDAD DE GENERO	100%	98,70%
			3.4 SECTOR INFANCIA ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	72%	78,86%
			3.5 SECTOR GRUPOS VULNERABLES	58%	107,18%
			3.6 SECTOR DEPORTE	50%	128,93%
			3.7 SECTOR SALUD	65%	75,29%
4. DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN Y CONVIVENCIA CIUDADANA.	82,50%	100,21%	4.1 SECTOR PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.	98%	96,01%
			4.2 SECTOR CONVIVENCIA CIUDADANA	67%	104,42%
5. DIMENSIÓN ECONOMICA	52,76%	86,97%	5.1 SECTOR AGROPECUARIO	84%	64,15%
			5.2 SECTOR INDUSTRIAL	33%	100,00%
			5.3 SECTOR EDUCACION COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO	50%	100,00%
			5.4 SECTOR TURISMO	50%	100,00%
			5.5 SECTOR EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD	0%	97,00%
			5.6 SECTOR PLAN ESPECIAL PROTECCION SECTOR HISTORICO.	100%	60,67%
6. DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA, TRANSITO Y TRANSPORTE - MACROPROYECTOS.	83,22%	56,10%	6.1 SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO.	97%	65,34%
			6.2 SECTOR SERVICIO DE ASEO.	97%	51,81%
			6.3 SECTOR CONECTIVIDAD Y TELECOMUNICACIONES.	73%	74,00%
			6.4 SECTOR OTROS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.	100%	36,14%
			6.5 SECTOR VIVIENDA.	95%	0,00%
			6.6 SECTOR VIAL.	98%	53,15%
			6.7 SECTOR MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE.	44%	88,09%
			6.8 SECTOR MACROPROYECTOS	63%	80,28%
6 Dimensiones	72%	84%	28 Sectores	70%	80,11%

Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán, Oficina MECI – CALIDAD, 2011

Fortalecer la unión nacional, creando nuevos espacios públicos de encuentro, debate y estudio de la comunidad, su asociación dentro de la misma, sus intereses comunes, valores y diferencias. Sirve de vía a una economía innovadora y competitiva mediante el apoyo a la creación de conocimiento y su expansión a través de las redes de trabajo. De igual manera se puede establecer una relación Gobierno–Gobierno que es el espacio de comunicación virtual (informática) entre el gobierno municipal y otros tipos de gobierno como, el gobierno local, municipal, y nacional.

Se refiere a que el gobierno debe girar en torno a la participación y el desarrollo de una plataforma para la realización de trámites de modo que puedan ofrecer

servicios en línea a otros tipos de gobiernos. Permitiendo a las instituciones del gobierno mostrar información sobre cómo se hacen los trámites, qué servicios proveen, qué hace la institución o quiénes son, es una fase unidireccional donde se provee información a los organismos.

El objetivo principal del E-gobierno con los gobiernos locales es ofrecer un sitio de agencia gubernamental que brinda asesoría, direcciones físicas y virtuales, horas de atención y documentos oficiales de relevancia para el público en general. Los servicios que se ofrece entre gobiernos por medio de un portal que ofrezca servicios de E-Gob es la publicación de normas y procedimientos, organigramas, directorios telefónicos y de correo electrónico, páginas blancas y amarillas de los órganos o entes gubernamentales. Este servicio funcional, forma parte del servicio genérico de información. El término Gobierno Electrónico implica la total transformación de todas las instancias del Estado para que funcionen de manera electrónica, es decir, se trata de que los diversos sistemas del gobierno se puedan comunicar internamente entre ellos, de forma tal que puedan ofrecer un mejor servicio y que éstos puedan tener acceso a la red desde cualquier parte y a través de cualquier dispositivo electrónico. Para fortalecer el funcionamiento interno de los entes gubernamentales se tienen las siguientes características:

Mejorar la eficiencia, en este caso en la reducción de costos y tiempo de los procesos.

Gestión de procesos en planeamiento, monitoreo y control de desempeño de los recursos (humanos, financieros, tecnológicos y otros).

Articulaciones estratégicas dentro del Estado, a través de los niveles (nacional, regional, municipal, local), para fortalecer la capacidad de análisis, desarrollo e implementación de estrategias y políticas gubernamentales.

Descentralización y potenciamiento en transferencia y atribuciones para acercar las decisiones y los procesos a los lugares en que se manifiestan los requerimientos.

Por lo tanto, considero que el gobierno electrónico aplicado en las instituciones gubernamentales trae consigo la automatización de los procesos internos, la mejora en la capacidad de respuesta de éstos entes a los ciudadanos y la capacitación del personal en lo que se refiere a las nuevas tecnologías y en el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación o TIC`s.

3.2.2. Gobierno Electrónico como herramienta de información entre la gestión del gobierno y la sociedad. (Gobierno-Ciudadano). Una de las razones por las cuales se establecen herramientas o instrumentos de Gobierno Electrónico, es para darles a los ciudadanos mayor acceso a la información que ofrecen los entes del gobierno y para que la sociedad se integre o tenga una participación en la administración del Estado.

Para mejorar la relación de servicio del gobierno al ciudadano, empresa e inversionista, se tiene que hacer uso intensivo de tecnologías de la información y comunicación, que permita prestar un servicio eficiente y eficaz. Un gobierno sin paredes, sin puertas, ni horarios. “Con espíritu empresarial se pretende transformar el sistema y la organización gubernamental, en busca de eficacia, eficiencia, adaptabilidad y capacidad de innovación. Para poder lograr estos objetivos, es necesario descentralizar las operaciones, ser competitivos, otorgar incentivos, aplicar los principios del sector privado, capacitar a los empleados y dar un servicio cordial y primordial al cliente” (Gestión y política pública, 1993). Este concepto mencionado se refiere a un movimiento de la reforma administrativa que tuvo gran impulso gracias a la obra de David Osborne y Ted Gaebler, denominado La reinención del Gobierno.

En otro sentido, según Valeria Betancourt (Coordinadora del Programa de Políticas de Información y Comunicación de América latina, 2008. Observación inédita), propiciar la participación ciudadana a través de procesos de gobierno electrónico no tiene que ver con trasladar el movimiento y la participación de las personas al espacio virtual, sino con mejorar su capacidad para participar en el manejo del Estado y para tomar decisiones informadas sobre su propio desarrollo. En definitiva, para incrementar la participación de los ciudadanos/as en los procesos democráticos.

Entonces, al establecer una relación entre Gobierno-Ciudadanía mediante el uso de las TICs y del Gobierno Electrónico, se deben tomar en cuenta aspectos como: el acceso a la información gubernamental por parte de los ciudadanos, también hacer uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de los entes gubernamentales para prestar sus servicios, cómo los ciudadanos hacen uso también para acceder a esos servicios. Por último, propiciar la participación ciudadana en donde la sociedad pueda emitir opiniones y establecer críticas constructivas de cómo el gobierno puede invertir en el Estado y de cómo se están realizando las actividades gubernamentales o de qué forma el gobierno puede invertir los recursos del Estado. Así mismo, se desarrollará una mejor comunicación entre el gobierno y la ciudadanía y de esta manera el gobierno pueda conocer las necesidades de la comunidad y así poder darle soluciones a las mismas.

Es por ello que podemos mencionar algunos beneficios que se dan al aplicar herramientas de Gobierno Electrónico:

Mejor acceso, con servicios disponibles donde y cuando se presenta una demanda.

Despacho a través de diversos medios: en taquilla, a través de un centro de atención telefónica y en-línea.

Segmentación del mercado, con servicios ajustados para cubrir las necesidades de grupos dentro de un mercado particular.

Mejor respuesta al feedback sobre el contenido y la calidad de los servicios.

Agrupamiento de servicios en torno a episodios de vida o eventos comunes.

Análisis comprehensivo de datos referentes a patrones de uso.

Participación de los usuarios en el rediseño y mejora de servicios.

De esta manera se puede visualizar la relación Gobierno – Ciudadano que es el Espacio virtual de comunicación entre los gobernantes y los ciudadanos, de forma que se produzca un fortalecimiento de la democracia y la transparencia de las acciones del gobierno local (e-democracia)”.

Esto quiere decir que el e-gobierno debe girar en torno a la participación ciudadana por medio de un sitio virtual en donde puedan intercambiar información con los gobernantes. Esta herramienta virtual no debería solo mejorar la eficiencia técnica del gobierno sino mejorar la comunicación directa con la ciudadanía, creando formas innovadoras de ampliación de la democracia directa, en ese sentido, de participación ciudadana activa.

El acceso a la información pública y la existencia de servicios públicos en línea pueden ser definitivos, si están debidamente implementados, para que los ciudadanos interactúen local y nacionalmente con sus gobiernos, para el ejercicio

de mecanismos de control social y evaluación de la gestión y desempeño de los mismos.

A través del gobierno electrónico los usuarios pueden conocer por ejemplo: si el límite de tiempo para cancelar sus impuestos está por vencerse, también pueden realizar pagos a través de Internet o si desea formar una empresa puede conocer los requisitos a seguir por medio de un portal de E-Gob, gestionar los trámites y pagar los aranceles a través de Internet sin tener que perder tiempo en hacer colas e ir de un sitio a otro.

Los servicios que ofrece un portal de gobierno al ciudadano es la disposición de toda la información relativa a todos los trámites que se llevan a cabo ante la administración pública, permitiendo acceder a la gestión automatizada del trámite en particular, desde el portal gobierno hasta el sitio Web del órgano o ente gubernamental que sea responsable de la ejecución de la competencia relacionada al trámite de interés, facilitándole al ciudadano el seguimiento a su solicitud. Este servicio funcional, forma parte del servicio genérico transaccional. Para mejorar la relación entre los gobiernos y los ciudadanos se tienen las siguientes características:

Comunicación con los ciudadanos, proporcionándole información suficiente sobre las actividades del sector público y exhibiendo plena disposición para responder a consultas acerca de sus decisiones y acciones.

Participación ciudadana para promover el interés, el involucramiento y la participación activa de los ciudadanos en las decisiones y acciones del sector público.

Desarrollo de servicios para mejorar la calidad, accesibilidad, oportunidad y costo de los servicios previstos por el sector público.

Por lo tanto, el establecimiento del gobierno electrónico como una herramienta de comunicación y fortalecimiento de la relación Gobierno-Ciudadano, trae consigo la mejora en la participación ciudadana en los procesos llevados a cabo por el gobierno a través de foros o redes establecidas para fomentar esa participación, donde los ciudadanos puedan emitir su opinión y de esta manera sea escuchada por las organizaciones gubernamentales, también la mejora en los servicios que los entes prestan a los ciudadanos, y por ende una mayor eficiencia y eficacia a la hora de dar respuesta a las necesidades colectivas.

3.2.3 E-Gobierno como pieza fundamental en la comunicación entre el Estado y las organizaciones y/o empresas privadas. (Gobierno-Empresa). En el establecimiento de un punto de vista en el cual las instituciones públicas y sus trabajadores, los ciudadanos y las empresas dan a la aplicación de las tecnologías de información y comunicación y del gobierno electrónico, las empresas dan un punto de vista de negocios, de comercialización, y de encontrar un beneficio o lucro mediante la relación de negocios con el gobierno.

De esta manera el Gobierno Electrónico representa un beneficio para las empresas privadas ya que éstas podrán realizar sus operaciones de proveeduría de insumos para el funcionamiento de los entes, ofrecer servicios a las organizaciones gubernamentales, pagar los impuestos mediante esta herramienta, y realizar otras actividades. Menciono a continuación algunos beneficios que trae el E-Gobierno para las empresas:

El sector público no sólo interactúa con las empresas como un cliente o un proveedor.

Adicionalmente, es el responsable de una amplia jerarquía de funciones reguladoras y de soporte que pueden ser facilitadas.

De esta manera podemos establecer una relación Gobierno – Empresa que sería un espacio virtual de servicios para dar soporte al desarrollo del tejido empresarial de la localidad.

Las empresas requieren de opciones tecnológicas las cuales les permitan ser más eficientes, competitivas y productivas, facilitando la entrada a los mercados y accediendo a la información, adiestrando al personal a través de cursos on-line para actualizar el conocimientos de éstos en cuanto a la operación de alguna maquinaria específica y la información sobre oportunidades de expandirse hacia nuevos mercados donde estas empresas se puedan establecer.

El Gobierno Electrónico sirve de herramienta para la transformación de una sociedad industrial para satisfacer las múltiples demandas de servicios que exige la sociedad, además ayuda a las organizaciones a reducir los costos operativos ya que a través de portales web se facilitan los trámites para la creación o constitución de nuevas empresas, reduciendo los recaudos necesarios para la formación de éstas. Así mismo los entes gubernamentales y las empresas puedan tener mayor acceso a contratos con la administración pública, y puedan realizar

licitaciones mediante portales web donde el gobierno pueda escoger cuál es la más conveniente.

Con respecto a los empleados, estos brindan satisfacción en el lugar de trabajo, incrementando la productividad, ya que podrán acceder a la información realizando transacciones a través de internet lo que traerá como consecuencia que los empleados realicen tranquilos y satisfactoriamente su trabajo y así eleven su perfil profesional (en cuanto a calificación y tareas de valor añadido, etc.). Las empresas deben tener nuevos valores para enfrentar el cambio que están ocasionando el uso de las TICs.

El Gobierno Electrónico, permitirá poner a la disposición de los actores del sector productivo, toda la información de los trámites, permitiendo también acceder a la gestión automatizada del trámite en particular, desde el portal gobierno hasta el sitio web del órgano o ente gubernamental que sea responsable de la ejecución de la competencia relacionada al trámite de interés, facilitándole al empresario el seguimiento a su solicitud estableciendo un mejor servicio en las transacciones. Para mejorar y potenciar la relación de los organismos gubernamentales y empresas se tienen las siguientes características:

Interacción del gobierno con empresas mediante la provisión digital de información y de apoyo a trámites, sistematización de procesos y prestación de servicios con mejor calidad, conveniencia y costos.

Desarrollo de comunidades que contribuya al fortalecimiento de capacidades sociales y económicas en ámbitos locales.

Construcción de redes asociativas como alianza entre organizaciones para lograr objetivos económicos y sociales, con intervención del sector público.

3.3 GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO INSTRUMENTO DE CONTROL DE LOS ENTES GUBERNAMENTALES EN COLOMBIA

En los distintos entes que conforman el organigrama organizacional del gobierno Colombiano existen dificultades a la hora de realizar las diferentes tareas y actividades que éstos realizan para su correcta administración. Estos son problemas que se presentan a la hora de controlar los recursos que estos entes manejan. Estos problemas de control en la administración gubernamental se

pueden solventar mediante la aplicación del Gobierno en Línea, ya que éstas herramientas permitirán el flujo constante de información con la creación de redes internas (intranet), las cuales permitirán la comunicación entre departamentos y dependencias en una misma organización, o de las redes externas (extranet), las cuales permitirán establecer una comunicación eficiente y eficaz desde un ente gubernamental a otro directamente. Con el uso de las nuevas tecnologías se pueden solventar problemas de control administrativo en las organizaciones del Estado, ya que en la mayoría de los casos el órgano de control interno no ayuda a mantener un orden en los distintos recursos que se manejan y asignan a cada actividad que se ejecute o se lleven a cabo en estas instituciones.

La aplicación del Gobierno en Línea como herramienta de gestión en los organismos del gobierno en Colombia, puede enfrentar y dar solución a problemas administrativos como el control de recursos (humanos, financieros, tecnológicos, entre otros), ya que se establecerá un flujo constante de información que permitirá corregir cualquier tipo de desviación, mediante la creación de redes internas que comuniquen a todos los departamentos y dependencias el cual ayudará a realizar un seguimiento a los recursos asignados para cualquier actividad.

A través del E-Gobierno se pueden controlar los recursos humanos o la fuerza laboral, mediante el monitoreo de las actividades realizadas por los trabajadores y de que éstos cumplan cabalmente sus funciones a través de la aplicación de tarjetas de identificación automatizadas que evidencie la hora de llegada y de salida del empleado o trabajador. De igual forma, también se pueden controlar los recursos financieros, ya que los gerentes o personas encargadas de la administración de estos entes deben reflejar en las páginas Web de la organización la asignación de recursos monetarios para cada actividad que se realiza mostrando estados de cuentas los cuales reflejen el flujo de recursos para una actividad.

Por otra parte, la aplicación del E-gob como herramienta de gestión en los entes gubernamentales facilitará el control de los recursos tecnológicos, ya que se hará un monitoreo, examen o prueba del personal para determinar la capacidad y conocimientos necesarios para manejar las nuevas tecnologías; además se deben realizar cursos de capacitación en cuanto al manejo de estas al personal que no tenga un conocimiento y conducción mediante el manejo y el adiestramiento frente a un computador. Por esta razón, es que la aplicación de un instrumento de Gobierno Electrónico permitirá a la administración pública controlar distintos aspectos importantes de las organizaciones gubernamentales, y así hacer más eficaz y eficiente su gestión dando claridad y transparencia a todas sus actividades, y cumplir con los objetivos del Estado el cual es el deber de dar respuesta a las necesidades de la sociedad de la mejor manera posible.

4. DESARROLLO DE GOBIERNO EN LÍNEA EN LA ALCALDÍA DE POPAYÁN

4.1 RESPONSABILIDAD DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE POPAYÁN COMO ENTE DE GESTIÓN FRENTE A LA COMUNIDAD

La Constitución Política de Colombia define al Estado Colombiano como “un Estado Social de Derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista...”. Este esquema descentralizado permitió un reordenamiento de lo administrativo y lo económico, en el sentido que le otorgó competencias y funciones específicas a cada nivel de gobierno. La redistribución de funciones busca entonces que el nivel nacional se encargue de definir los objetivos, planes, políticas y estrategias de desarrollo económico y social para todo el territorio; que el departamento como nivel intermedio, se encargue del control y supervisión de la aplicación de esta política en su jurisdicción, y que el municipio, como célula básica de la organización del Estado, sea el prestador de los servicios públicos sociales, ejecutor básico del gasto público y primer intérprete de la comunidad.

Desde otro punto de vista y según el artículo 311 de la Constitución Política, le corresponde al municipio -como entidad fundamental de la división político administrativa- la prestación de los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes. En tal sentido, *el fin último del municipio es satisfacer las necesidades básicas de la población de su territorio para alcanzar un desarrollo permanente y sostenible a escala local*, que sumado con el desarrollo de otras localidades permitirá alcanzar los fines del Estado a nivel agregado.

El municipio es, por tanto, el escenario propicio para el cumplimiento de los fines y deberes esenciales del Estado de Derecho. Es precisamente en el municipio donde se puede medir la eficacia, eficiencia, efectividad y equidad de las políticas públicas en términos de mejoramiento de la calidad de vida de la población, del fortalecimiento de los canales democráticos para la resolución de conflictos y la consolidación de los procesos productivos, dado que es el nivel ejecutor del Estado Colombiano.

Con el fin de alcanzar los objetivos esenciales del municipio y cumplir con sus competencias constitucionales y legales, la administración local en cabeza del

alcalde debe concebir a la entidad territorial como una empresa, cuyo objeto debe ser maximizar o alcanzar los mayores niveles de bienes y servicios sociales para mejorar la calidad de vida de su población.

El carácter empresarial del municipio implica que a través de su gestión, este produce ciertos trámites, bienes y servicios, representados en coberturas en materia de salud y educación, promoción del desarrollo económico y provisión de los servicios públicos sociales, entre otros.

Implica además que, con el fin de alcanzar estas metas, el municipio de Popayán, en cabeza del alcalde, debe tomar decisiones basadas en los objetivos, estrategias, y políticas priorizadas dentro de un proceso de planeación; debe orientar la ejecución de las acciones planeadas, y debe realizar la evaluación de las acciones adelantadas, con el fin de dar cuenta a la comunidad que lo eligió y tomar los correctivos necesarios para alcanzar las metas propuestas en la fase de planeación.

La administración de un municipio debe partir entonces del entendimiento de éste como una organización o una empresa, las cuales son entendidas como medios destinados a alcanzar determinados fines. Para esto, toda organización fija unas políticas, define programas y metas y establece procesos y funciones mediante los cuales administra sus recursos, todo ello bajo ciertas condiciones del entorno y en el marco de la normatividad vigente.

El concepto que reúne los insumos o recursos, los bienes y servicios producidos y los procesos que encadenan la producción es el de Gestión. La *gestión pública integral orientada a resultados es la articulación permanente y continua de los procesos de planeación, ejecución y evaluación de las acciones que el Estado emprende*, tendientes a dar cumplimiento a los compromisos democráticamente concertados y asumidos por los mandatarios electos para atender de forma integral, oportuna, transparente y eficiente las necesidades de la ciudadanía y dar cumplimiento a la función y competencias encomendadas por la Constitución y la ley a la Nación y a sus entidades territoriales.

El concepto de gestión está asociado a la realización de una serie de acciones orientadas a mejorar las condiciones de vida de la población que ocupa un determinado territorio. De otra parte, el concepto de gestión pública está directamente asociado a los resultados que logre una administración y se ha definido como un proceso integral, sistemático y participativo, que se articula en tres grandes momentos: la planificación, la ejecución y el seguimiento y evaluación

de las estrategias de desarrollo económico, social, ambiental, físico, institucional, político y financiero sobre la base de unas metas acordadas de manera democrática.

Desde otra óptica, hay que decir que la gestión pública local generalmente se vincula a la responsabilidad exclusiva de la administración, pero en realidad son diversos actores los que pueden intervenir en los procesos y los que en últimas permiten que esos objetivos de desarrollo se logren efectivamente.

En el siguiente cuadro se resume el papel de cada actor en el proceso de gestión pública local:

Cuadro 3. Descripción del papel de los actores en el proceso de gestión pública local

Actores	Planeación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación
Administración Local	Coordina y formula el Plan de Desarrollo sobre la base del Programa de Gobierno, a partir de los recursos disponibles para la inversión.	Elabora los planes de acción, el Plan Operativo de Inversiones y el presupuesto. Realiza procesos interadministrativos (contratación).	Elabora los informes de seguimiento y gestión según las metas del Plan. Realiza procesos de rendición de cuentas.
Sociedad Civil	Participa en la formulación del Plan a través del Consejo Territorial de Planeación Municipal directamente y a través de reuniones que promuevan la administración.	Participa en la identificación, formulación y ejecución de proyectos. Se hace responsable por el buen uso de los bienes públicos.	Ejerce funciones de veeduría y control social de las acciones públicas en la entidad territorial.
Dirigencia Política	Aprueba las estrategias y programas establecidos en el Plan de Desarrollo. Participa en las decisiones.	Aprueba el plan de inversión y el presupuesto y otras normas.	Recibe y aprueba los informes de gestión. Realiza control político y veeduría.

Fuente: Matus, 1980.

Con el esquema anterior se establece que la toma de decisiones en lo local, es responsabilidad de los diferentes actores quienes desde su posición apoyan y

refuerzan las decisiones que se tomen para garantizar el bienestar colectivo. El papel de los líderes en el contexto de la gestión pública local cobra gran importancia, no sólo porque están más cerca de la realidad de sus comunidades sino también porque a través de su ejercicio se canalizan y se definen mejor las prioridades de acción que una administración quiera adelantar.

En síntesis, la gestión pública local debe buscar de manera eficaz y eficiente resultados frente a la reducción de la pobreza y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes y, en consecuencia, avanzar hacia un desarrollo integral. Así, el proceso de gestión pública municipal debe estar fundamentado en la articulación de normas, recursos, instrumentos, procesos y procedimientos, los cuales, si están en armonía y son consistentes, garantizarán mejores resultados.

4.2 AVANCES DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA. TRÁMITES Y SERVICIOS PUBLICADOS EN EL PORTAL DEL ESTADO COLOMBIANO

La Alcaldía de Popayán mediante la conformación del comité de Gobierno en Línea por razón del Decreto No. 00367 de agosto de 2009 dio el primer paso para dar cumplimiento al cronograma establecido por el Nivel Nacional a través del Decreto 1151 de abril de 2008 por el Programa de Agenda de Conectividad con el fin de implementar la política de Gobierno en Línea a nivel local.

La socialización externa por parte de la Alcaldía de Popayán en relación a esta nueva estrategia electrónica ha permitido observar avances que, aunque requieren ajustes, son significativos, puesto que el gobierno electrónico permite usar Internet y las redes telemáticas como canales de comunicación con los ciudadanos, complementarios de los canales tradicionales. Desde la irrupción de internet se ha generado todo tipo de expectativas respecto a su impacto en el ejercicio de la política y la democracia. Por un lado se habla de las potencialidades y ventajas para el Gobierno, principalmente debido a que aumenta la eficiencia en la gestión mediante la automatización de procesos y la integración informática de distintos servicios, generando en el mediano plazo importantes ahorros, mayor transparencia y mayor cercanía a la ciudadanía.

En cuanto a las expectativas asociadas a la democracia, se habla de una nueva relación política con los ciudadanos, como la posibilidad de participar en el diseño de políticas públicas, poder comunicarse directamente con autoridades, generar reclamos y fiscalizar la labor pública, entre otros. De allí las denominaciones de «gobierno electrónico» y «democracia electrónica» para referirse a los impactos de la incorporación de internet en los respectivos ámbitos. Muchas veces la

reflexión y el debate se hacen en forma separada: gobierno electrónico y democracia electrónica como campos distintos e incluso contrapuestos, donde el primero se reduce a aspectos informáticos de gestión y el segundo a un sistema utópico de relación política entre Estado y ciudadanía. Lo cierto es que están íntimamente vinculados y es en su interdependencia donde encontramos una perspectiva global de los impactos de internet en la política.

Paralelamente observamos que las instituciones públicas y políticas están siendo presionadas por una ciudadanía que ha comenzado a cuestionar la forma tradicional de hacer las cosas. Antes que internet lo permitiera, nadie habría imaginado acceder a los archivos de la votación o asistencia de los parlamentarios, hacer trámites en línea o reclamar por un mal servicio desde la casa u oficina.

Esta creciente comunicación entre Estado y ciudadanos por medios electrónicos ha sido un componente novedoso del proceso de modernización del Estado. Lo nuevo, sin embargo, no es el uso de la tecnología en sí, sino la posibilidad de abrir canales de comunicación cada día más directos para acercar a autoridades, funcionarios y ciudadanos. Es una nueva forma de mediación que afecta los esquemas tradicionales de representación.

Con el desarrollo del Gobierno en línea la administración municipal de Popayán ha logrado optimizar recursos de índole humano, técnico y presupuestal, ya que al generar una atención virtual con el ciudadano se genera un ahorro en el usuario pues éste no debe movilizarse a las instalaciones físicas de la Alcaldía, sino que desde su casa puede obtener la información de algún trámite o servicio que preste el municipio.

El ahorro también lo realiza la Alcaldía de Popayán puesto que al generar la comunicación virtual, se puede prestar un mejor servicio a las personas que visiten las instalaciones, hay menos filas, una mejor atención y el trabajo interno que realizan los funcionarios se perfecciona toda vez que pueden destinar más tiempo a este tipo de actividades.

Internet se está constituyendo en un vía de acceso al gobierno para amplios sectores sociales y culturales que han estado tradicionalmente privados de expresión más allá de su entorno inmediato. El gobierno electrónico representa para el ciudadano una administración que no se detiene, que no cesa de laborar, que está siempre disponible y que permite mayor inherencia de los administrados a sus decisiones. Los servicios electrónicos del municipio se pueden prestar en

tiempo real, las 24 horas del día, los 7 días a la semana y los 365 días del año. La Alcaldía Municipal de Popayán presta a sus ciudadanos la información de 41 trámites y servicios que aparecen en el Portal del Estado Colombiano <www.gobiernoenlinea.gov.co>, los cuales han sido revisados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y contienen información de pasos, requisitos y valores que el ciudadano puede consultar de manera gratuita por medio de internet:

Cuadro 4. Trámites publicados en <www.gobiernoenlinea.gov.co> de la Alcaldía de Popayán

Nombre del trámite	Dependencia encargada
1. Certificado de residencia en Popayán	Secretaría de Gobierno
2. Registro como asociaciones de vivienda en Popayán	Secretaría de Gobierno
3. Licencia de conducción municipio de Popayán	Secretaría de Tránsito
4. Impuesto predial unificado en Popayán	Secretaría de Hacienda
5. Cambio de motor de un vehículo automotor en el Municipio de Popayán	Secretaría de Tránsito
6. Inscripción o levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor o modificación del acreedor prendario en Popayán	Secretaría de Tránsito
7. Cambio de color de un vehículo automotor en Popayán	Secretaría de Tránsito
8. Refrendación de la licencia de conducción en Popayán	Secretaría de Tránsito
9. Radicación de la matrícula de un vehículo automotor en Popayán	Secretaría de Tránsito
10. Duplicado de placas de un vehículo automotor en Popayán	Secretaría de Tránsito
11. Regrabación de motor, chasis y/o serial de un vehículo automotor en Popayán	Secretaría de Tránsito
12. Duplicado de la Licencia de conducción en Popayán	Secretaría de Tránsito
13. Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN de Popayán	Oficina Asesora de Planeación
14. Certificado de tradición del vehículo en Popayán	Secretaría de Tránsito
15. Corrección o actualización de Datos de identificación de Personas registradas en el sistema de identificación y clasificación de potenciales Beneficiarios de Programas Sociales –SISBEN de Popayán	Oficina Asesora de Planeación
16. Desvinculación del sistema de identificación y clasificación de potenciales Beneficiarios de Programas Sociales –SISBEN de Popayán	Oficina Asesora de Planeación
17. Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda en Popayán	Oficina Asesora de Planeación

Cuadro 4. (Continuación)

Nombre del trámite	Dependencia encargada
18. Recategorización de la licencia de conducción en el municipio de Popayán	Secretaría de Tránsito
19. Traslado de matrícula de un vehículo automotor en Popayán	Secretaría de Tránsito
20. Duplicado de licencia de Tránsito en Popayán	Secretaría de Tránsito
21. Autorización y registro de cambio de empresa de servicio público terrestre automotor individual de pasajeros, vehículos taxis en el municipio de Popayán	Secretaría de Tránsito
22. Matrícula de vehículos de servicio público de pasajeros en Popayán	Secretaría de Tránsito
23. Cancelación de la matrícula de un vehículo automotor por destrucción total en Popayán	Secretaría de Tránsito
24. Cierre de vías para la ejecución de obras civiles en Popayán	Secretaría de Infraestructura
25. Inclusión de personas menores de 18 años en el sistema de Identificación y clasificación de potenciales Beneficiarios de Programas Sociales – SISBEN de Popayán	Oficina Asesora de Planeación
26. Afiliación al Régimen subsidiado del sistema General de seguridad Social en Salud Popayán	Secretaría de Salud
27. Matrícula de un vehículo automotor de servicio particular en Popayán	Secretaría de Tránsito
28. Suspensión de la afiliación al Régimen subsidiado en salud en Popayán	Secretaría de Salud
29. Cancelación de la matrícula de un vehículo automotor por hurto o desaparición documentada, pérdida definitiva en Popayán	Secretaría de Tránsito
30. Cambio de carrocería de un vehículo automotor en Popayán	Secretaría de Tránsito
31. Certificado de aptitud para manipular alimentos en Popayán	Secretaría de Salud
32. Inscripción o reforma de las organizaciones comunales de primero y segundo grado de Popayán	Secretaría de Gobierno
33. Impuesto de Registro de patentes, marcas y herretes, en el municipio e Popayán	Secretaría de Gobierno
34. Cancelación de la matrícula de un vehículo automotor por destrucción total a causa de un accidente de tránsito en Popayán	Secretaría de Tránsito
35. Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas en Popayán	Secretaría de Gobierno
36. Matrícula de arrendadores en Popayán	Secretaría de Gobierno
37. Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primer y segundo grado del municipio de Popayán	Secretaría de Gobierno
38. Matrícula de vehículos de misiones diplomáticas en Popayán	Secretaría de Tránsito

Cuadro 4. (Continuación)

Nombre del trámite	Dependencia encargada
39. Reconocimiento y registro de personería jurídica de los organismos de acción comunal del primero y segundo grado de la ciudad de Popayán	Secretaría de Gobierno
40. Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primer y segundo grado de la ciudad de Popayán	Secretaría de Gobierno
41. Publicidad exterior visual en Popayán	Secretaría de Infraestructura

Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán. Oficina Meci – Calidad, 2011.

Figura 6. Trámite de la Alcaldía de Popayán en el Portal del Estado Colombiano

The screenshot shows the 'Portal del Estado Colombiano' website. The main navigation bar includes 'Inicio', 'Idioma', 'Opciones de Formato', and 'Mapa del sitio'. Below the navigation bar, there are links for 'Infórmate', 'Participa y comparte', 'Te orientamos', and 'Hazlo en línea'. The main content area is titled 'Trámites y servicios' and features a search bar. A specific service is highlighted: 'Certificado de residencia en Popayán'. Below this title, there is a brief description: 'Documento que se expide a solicitud del ciudadano, cuando le es requerido por alguna entidad, empresa o institución para certificar que vive en determinada localidad'. The 'Pasos a seguir...' section lists three steps: 1. Solicitar verbalmente el certificado de residencia en la Secretaría de Gobierno; 2. Realizar el pago correspondiente a los derechos del trámite en la entidad financiera autorizada; 3. Presentar la documentación requerida en la Secretaría de Gobierno. The 'Requisitos...' section specifies the profile as 'Persona Natural' and lists requirements: Lugar de origen, nacionalidad, residencia, identificación; Residir en el municipio de Popayán; Tener nacionalidad colombiana; and Acreditar pago de derechos. A link to the 'Alcaldía de Popayán' website is also provided.

Las ventajas que pueda generar el gobierno electrónico para la sociedad y en particular para los municipios, serán tangibles si se optimiza el uso de la tecnología y se garantiza la integridad de los derechos de sus usuarios. En este orden de ideas, el uso de las TIC en el gobierno, debe buscar afianzar los principios constitucionales y legales que orientan la función pública y en ningún caso justificar vulneraciones a los derechos del Estado o de los asociados.

De igual manera es de anotar que además de informar los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía de Popayán, la página institucional <www.popayan-cauca.gov.co> brinda a sus ciudadanos información valiosa que permite que la relación con el estado sea más sencilla y ágil.

Figura 7. Servicios que presta la Página web Institucional de la Alcaldía de Popayán



Como se puede observar son muchos los beneficios que se pueden obtener por medio del uso de las TIC, se puede descargar desde los recibos del predial hasta obtener información sobre la contratación del municipio pues esta debe estar publicada y dada a conocer con el fin de que los procesos de licitaciones sean libres y transparentes.

El gobierno electrónico ha creado una administración más accesible, abierta y transparente que reduce la corrupción real y percibida. Esto es así cuando la automatización reduce el potencial de soborno. Esto se logra mediante la automatización de los contratos públicos y la posibilidad de consultar los procesos en Internet. El gobierno electrónico puede permitir que los ciudadanos informen a

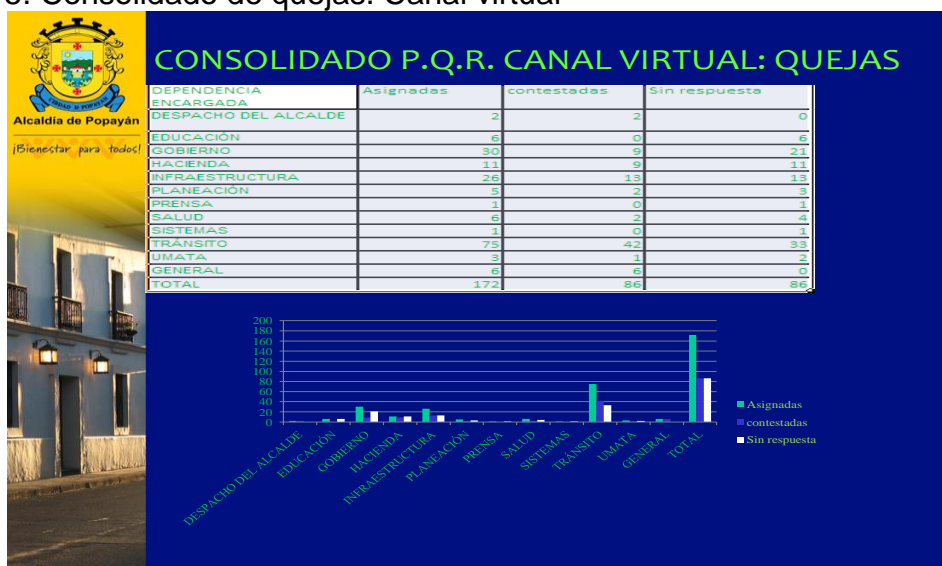
los gobiernos y contribuyan a las políticas públicas en formas innovadoras. Esto incluye los procedimientos de consulta que permiten la participación de los ciudadanos, sin desnaturalizar los procesos democráticos que corresponden a los responsables políticos.

Otro de los grandes avances que ha tenido la implementación del gobierno electrónico en Popayán es el de poder recibir quejas y reclamos por medio de la web por parte de la ciudadanía payanesa.

En el año 2011 se recibieron 600 quejas, reclamos o peticiones, los cuales fueron debidamente direccionados a las dependencias encargadas con el fin de que se les diera la respuesta oportuna. Es pertinente anotar que aunque ha sido una manera novedosa de relacionarse con la ciudadanía falta más socialización del tema tanto en los usuarios de la administración municipal como en los funcionarios puesto que el analfabetismo electrónico todavía es alto en la comunidad y la apropiación de la estrategia todavía es muy precaria en los servidores públicos, observando que algunas veces se le responde de manera eficaz y en otras ocasiones la respuesta no permite al ciudadano tener certeza de lo que debe hacer frente a su problemática, mermando la legitimidad de esta política pública y de paso de la Alcaldía de Popayán.

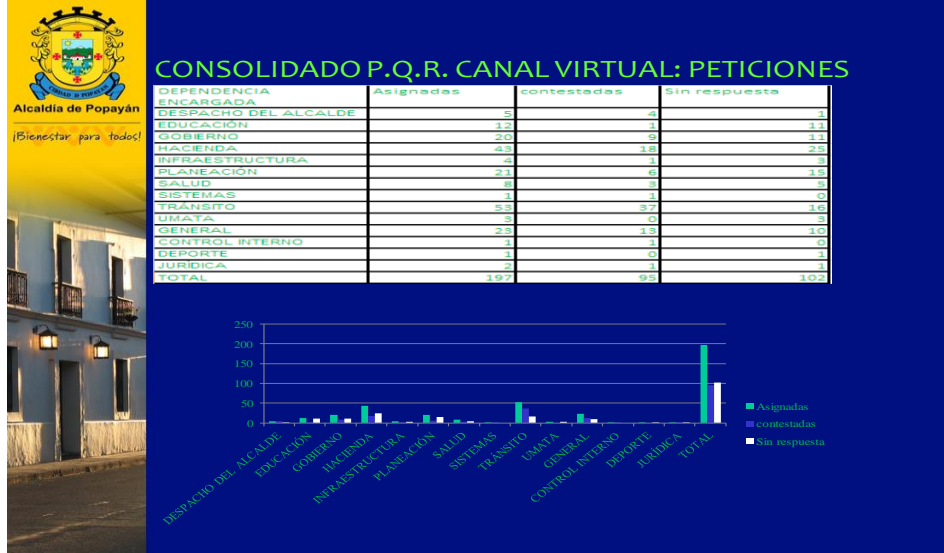
En los cuadros 5 y 6 se puede observar el estado del primer semestre del 2011 en lo referente a respuestas de las unidades administrativas.

Cuadro 5. Consolidado de quejas. Canal virtual



Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán. Oficina Meci – Calidad, 2011.

Cuadro 6. Consolidado de peticiones. Canal virtual



Fuente: Alcaldía Municipal de Popayán. Oficina Mecí – Calidad, 2011.

A mi entender lo que reflejan estas dos gráficas es que la deliberación pública posee ciertos requerimientos básicos para que se pueda dar el modelo de e-democracia deliberativa. Por ejemplo, que haya acceso a información balanceada: los ciudadanos deben estar debidamente informados antes de ser consultados o involucrados en ejercicios deliberativos.

Del mismo modo se requiere la existencia de una agenda abierta, a fin de evitar que se planteen opciones cerradas y no negociables. Es esencial que la participación sea inclusiva y representativa. No pueden quedar fuera los pobres sin acceso a internet, por ejemplo. De allí la importancia de que haya dispositivos públicos como los telecentros. Otro requerimiento fundamental es la existencia de un marco regulatorio para la discusión deliberativa donde se establezca, por ejemplo, un contexto para la libertad de interacción, de manera que sea posible tanto la comunicación entre ciudadano y Gobierno como entre ciudadanos. Aquí lo fundamental es la existencia de canales de ida y vuelta con la autoridad y canales para las relaciones horizontales ciudadano-ciudadano. Precisamente la práctica centrada en el ciudadano debe ser el norte de la Alcaldía de Popayán en la implementación del Gobierno en Línea a nivel local. Para dar cumplimiento a este objetivo es preponderante contar con servicios de gobierno electrónico integrados y eficientes: lo que se necesita no es más ni menos, sino un mejor gobierno electrónico. Servicios disponibles en forma centralizada, integrados a través del gobierno, usables, accesibles y confiables, focalizados en la generación de impactos positivos y medibles, que promuevan la participación incorporando la retroalimentación de los usuarios, y que se comunican a los usuarios de manera consistente.

4.3 PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA GESTIÓN DE LA ALCALDÍA Y PLANES DE MEJORAMIENTO

Sin duda alguna el conocimiento de esta forma de integrarse con el Gobierno local no es masivo, y solo una parte de la población payanesa usa estos medios como forma de informarse o acercarse al estado. Cercapaz (2012), una organización no gubernamental, presenta un estudio acerca de lo que los ciudadanos piensan sobre el gobierno electrónico dando a concluir que el camino es largo y las cinco fases de las que habla el programa del Ministerio de las Comunicaciones, las cuales deben estar implementadas para el año 2012, no están listas y suponen de mucho trabajo para socializarlas y pedagógicamente encontrar los mecanismos para que la apropiación de la política en línea por parte de los usuarios y funcionarios sea excelente.

La fase de democracia en línea la cual se debe implementar en las entidades territoriales en el año 2012, debe asegurar que el ciudadano participe activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno en Línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano.

El Gobierno debe incentivar a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones y, en general, está dispuesto a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía. En esta fase las entidades ofrecen específicamente información, servicios y trámites en línea para incluir a las poblaciones más vulnerables. La concepción de la ciudadanía payanesa referente al gobierno en línea, entonces, no es la mejor, puesto que primero la desconocen y segundo la atención virtual por parte de los servidores públicos debe mejorar evidentemente. Como con cualquier otra iniciativa, es importante evaluar la demanda de los usuarios (ciudadano, empresa o gobierno) de los servicios; después de todo, ¿puede haber auténtico gobierno electrónico sin ciudadanos y empresas conectadas? Los gobiernos a menudo adoptan iniciativas de gobierno electrónico sin tener una clara comprensión acerca de lo que quieren los potenciales usuarios; ¿quieren servicios disponibles on-line? ¿A qué servicios quieren acceder, frente a otras formas de acceso? ¿Cómo es importante es el gobierno electrónico comparado a otras vías o canales de acceso?

Si uno de los objetivos del gobierno electrónico es mejorar los servicios, es imprescindible conocer las necesidades del usuario antes de emprender cualquier acción. El gobierno electrónico debería estar organizado desde la perspectiva del usuario, no desde la perspectiva del gobierno. Identificando necesidades,

prioridades y expectativas de los usuarios, los gobiernos pueden proporcionar lo que quieren los usuarios y no lo que los gobiernos piensan que quieren los usuarios. Dado el enorme coste financiero y operativo de fracasar, hay que tener en cuenta las áreas que son prioritarias para los ciudadanos en la asignación de los recursos.

4.3.1 Informe de satisfacción del cliente externo. El objeto de la realización del informe de satisfacción al cliente externo, fue conocer la percepción de los usuarios con respecto a la prestación de los servicios en la Alcaldía de Popayán. La población encuestada corresponde a usuarios que visitaron la sede de la Alcaldía de Popayán; se aplicaron 100 encuestas (Anexo A), cuyos resultados se encuentran resumidos en el siguiente cuadro.

Cuadro 7. Resumen de resultados de la encuesta

PREGUNTA	1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. SATISFECHO	4. MUY SATISFECHO	5. NS/NC
1. El servicio que suministraron era lo que esperaba	7%	6%	29%	64%	0%
2. La información que suministraron fue veraz y oportuna	6%	4%	16%	43%	0%
3. El personal que lo atendió muestra disponibilidad, amabilidad y respeto	7%	4%	15%	74%	0%
4. Los horarios de atención son puntuales, adecuados y respetados	10%	5%	24%	60%	1%
5. El trato que le brindó el personal fue considerado y amable	10%	5%	24%	60%	1%
6. El personal que lo atendió de la imagen de estar calificado para las tareas que realiza	5%	4%	22%	67%	2%
7. Cuando acuda nuevamente al área o servicio sabe que encontrará la mejor solución	7%	2%	38%	53%	0%
8. Cuando acudo al servicio no tengo problemas en contactar con la persona que pueda responder a mis necesidades	9%	5%	25%	53%	6%
9. El personal del área/servicio me informo de forma clara y comprensible	6%	6%	20%	65%	4%
10. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	5%	10%	17%	21%	47%

Cuadro 7. (Continuación)

PREGUNTA	1. MUY INSATISFECHO	2. INSATISFECHO	3. SATISFECHO	4. MUY SATISFECHO	5. NS/NC
11. He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos adecuados para llevar a cabo su trabajo	4%	3%	22%	23%	47%
12. He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros servicios de la alcaldía para facilitar su labor	12%	23%	25%	32%	7%
13. El área /servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas que he presentado como ciudadano	12%	8%	25%	53%	2%
14. He observado mejoras en el funcionamiento general del área/servicio en mis distintas visitas al mismo	7%	11%	24%	56%	1%

A continuación se presentan las representaciones gráficas que muestran los porcentajes contenidos en el cuadro anterior.

Figura 8. Pregunta 1: El servicio que suministraron era lo que esperaba

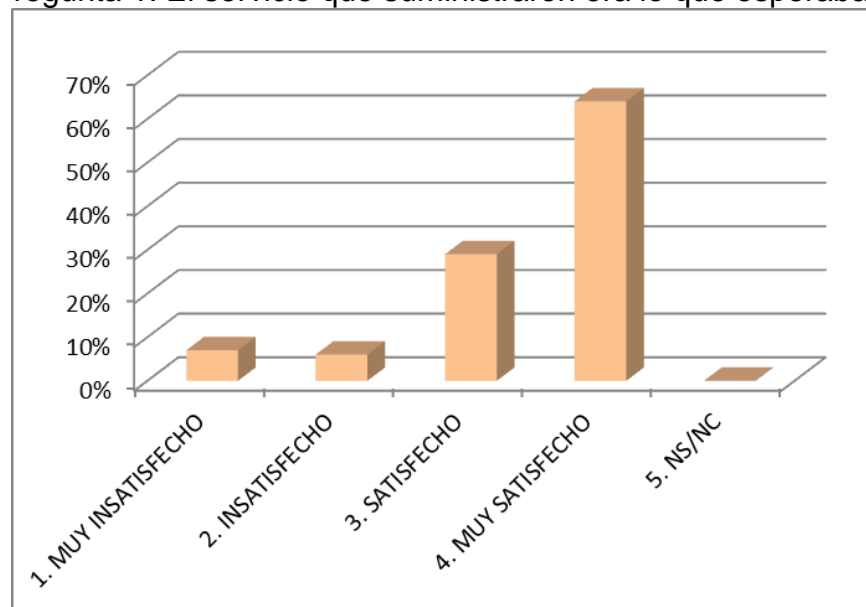


Figura 9. Pregunta 2. La información que suministraron fue veraz y oportuna

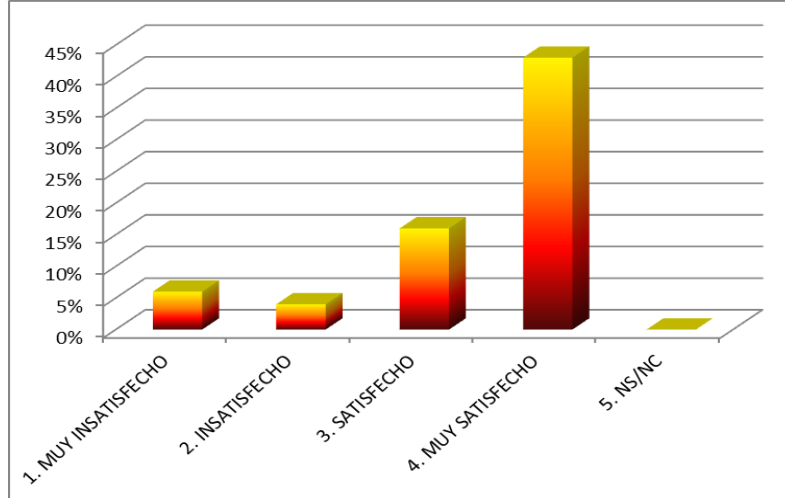


Figura 10. Pregunta 3. El personal que lo atendió muestra disponibilidad, amabilidad y respeto

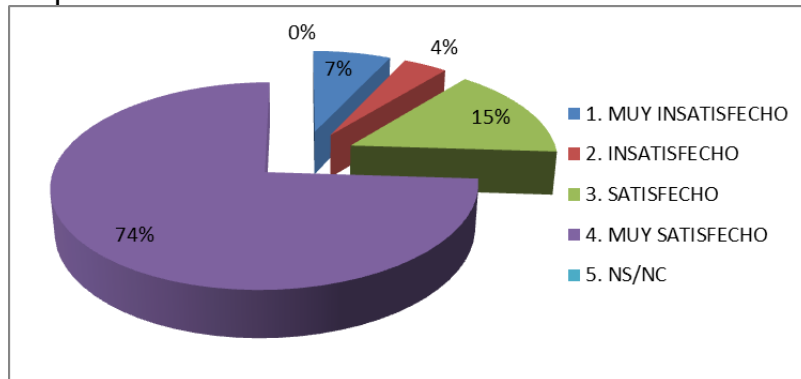


Figura 11. Pregunta 4. Los horarios de atención son puntuales, adecuados y respetados

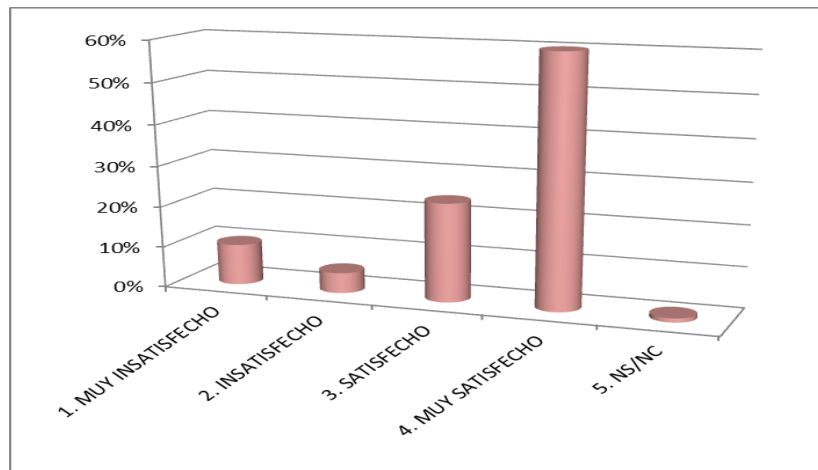


Figura 12. Pregunta 5. El trato que le brindo el personal fue considerado y amable

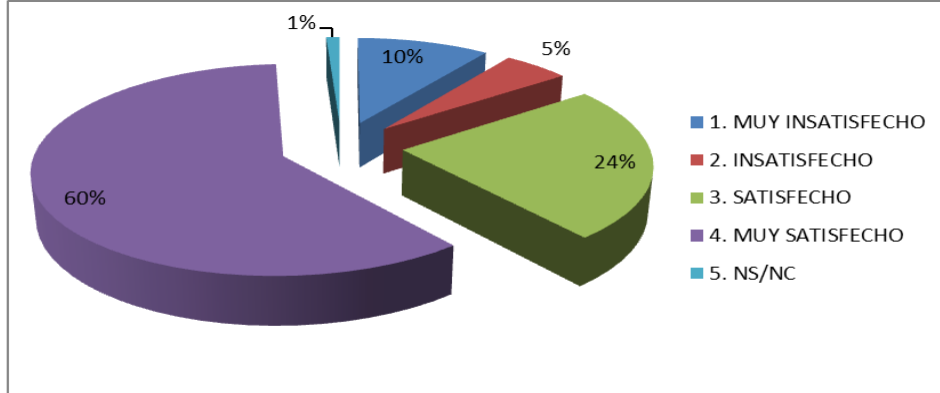


Figura 13. Pregunta 6. El personal que lo atendió da la imagen de estar calificado para las tareas que realiza

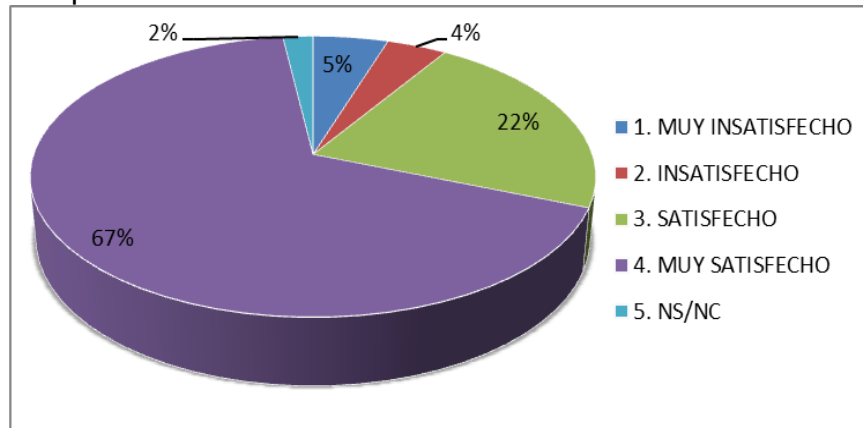


Figura 14. Pregunta 7. Cuando acuda nuevamente al área o servicio sabe que encontrara la mejor solución

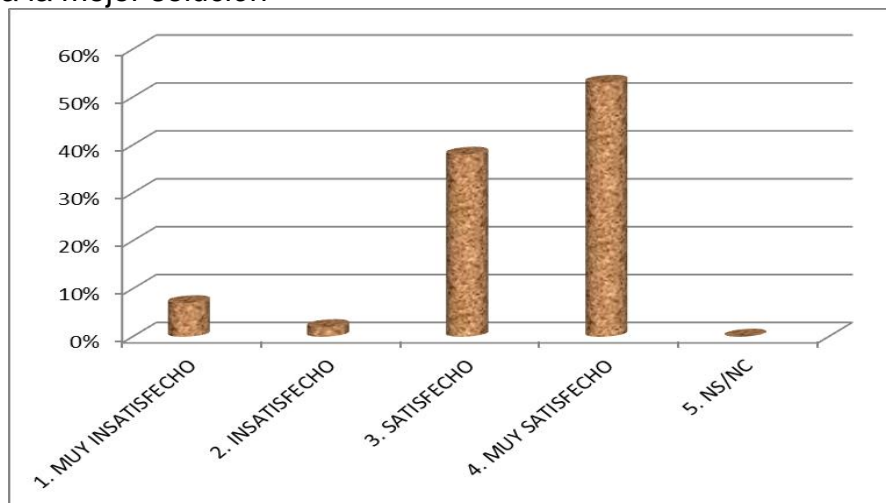


Figura 15. Pregunta 8. Cuando acudo al servicio no tengo problemas en contactar con la persona que pueda responder a mis necesidades

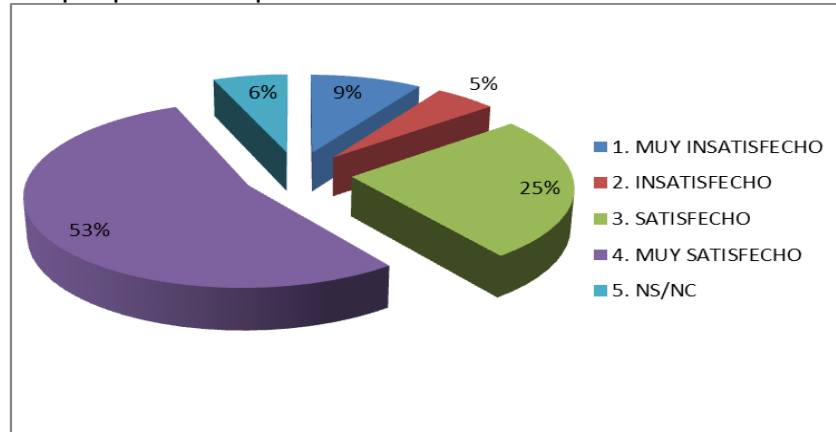


Figura 16. Pregunta 9. El personal del área/servicio me informo de forma clara y comprensible

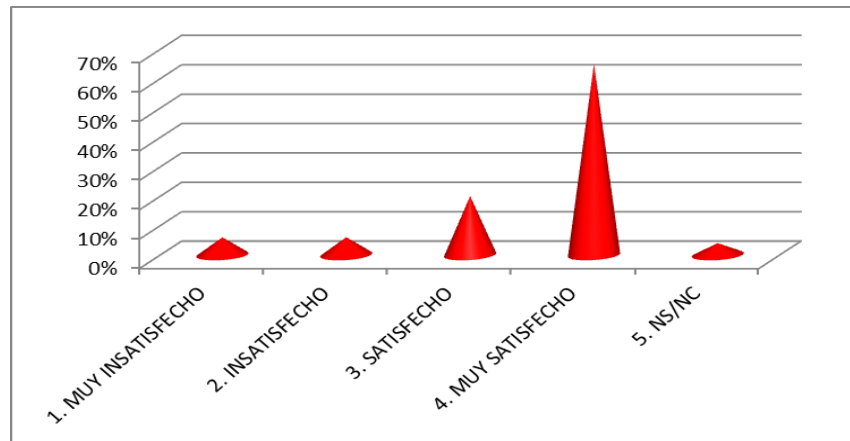


Figura 17. Pregunta 10. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con los recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo

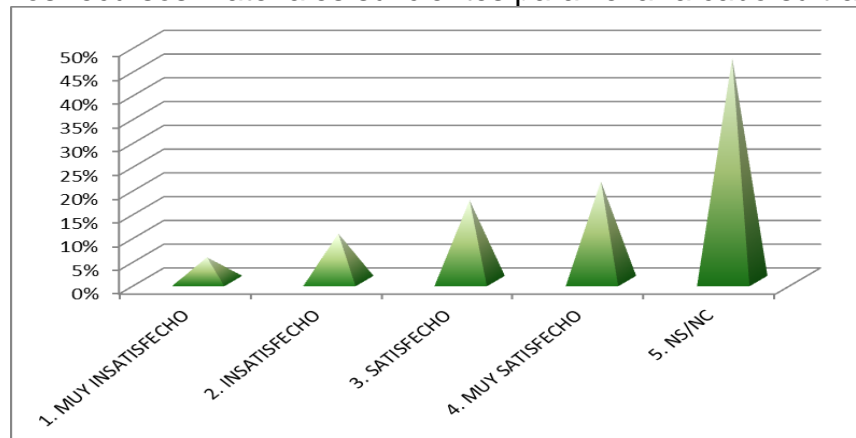


Figura 18. Pregunta 11. He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos adecuados para llevar a cabo su trabajo

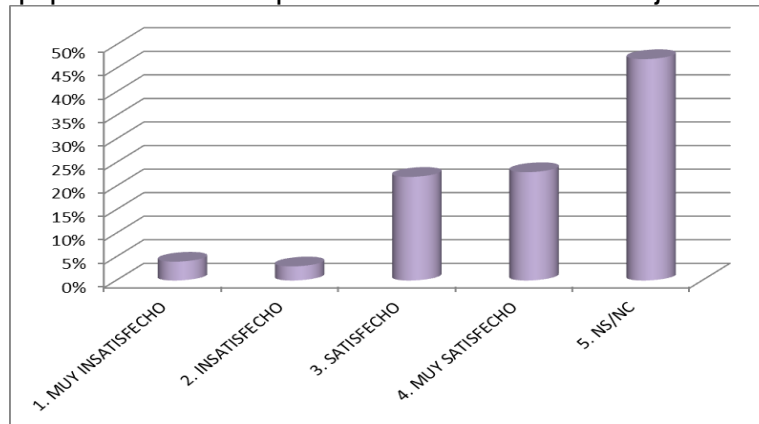


Figura 19. Pregunta 12. He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros servicios de la alcaldía para facilitar su labor

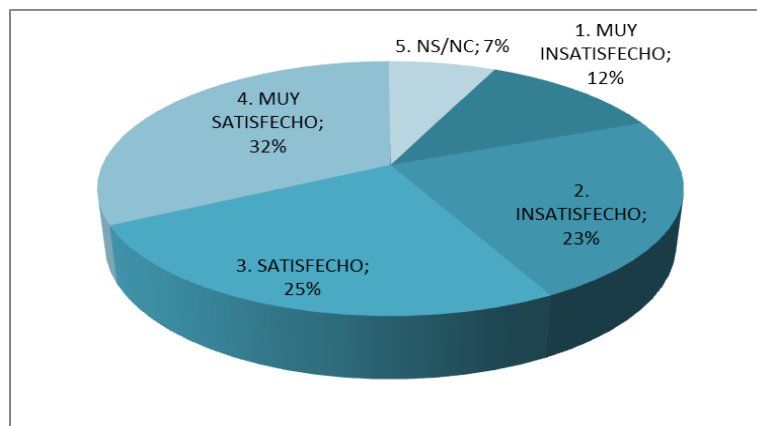


Figura 20. Pregunta 13. El área /servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas que he presentado como ciudadano

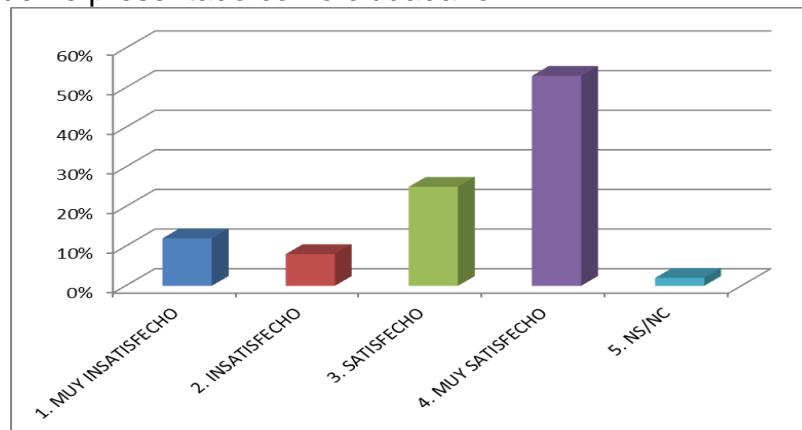
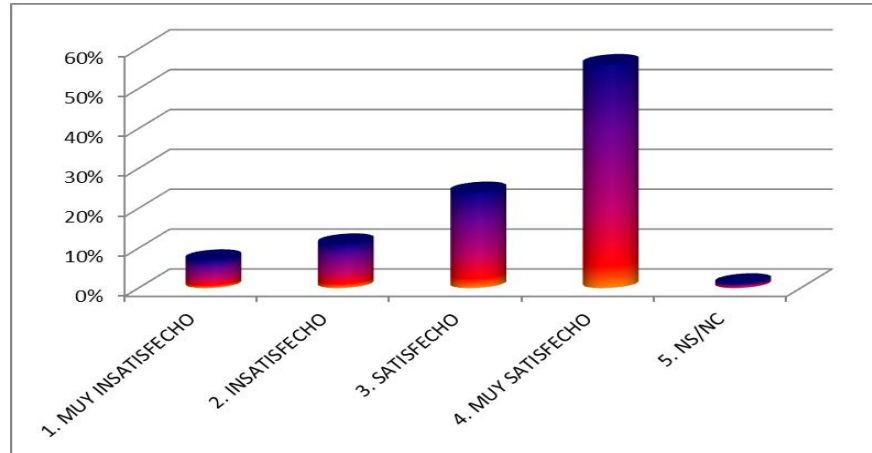


Figura 21. Pregunta 14. He observado mejoras en el funcionamiento general del área/servicio en mis distintas visitas al mismo



El alto porcentaje de funcionarios que están dispuestos a cambiar para bien su actitud hacia el ciudadano, es un paso importante dentro de la visión que debe proyectar el funcionario público, pero esta intención debe ser recogida e impulsada desde el mismo mandatario local quien debe brindar el apoyo a sus funcionarios para que se encuentre en bien en sus puestos de trabajo y este bienestar se vea reflejado en la forma como se atiende al ciudadano.

Para comprender las necesidades de los usuarios han resultado útiles las encuestas, los grupos focales y las consultorías. Sin embargo, uno de los desafíos del gobierno electrónico es llegar a ofrecer servicios que el ciudadano nunca ha tenido y posiblemente tampoco haya considerado con anterioridad. Sin conocimiento o experiencia en el campo del gobierno electrónico, es muy difícil para los potenciales usuarios suministrar información de lo que podrían querer y cómo querrían verlo presentado.

La visión sobre el gobierno electrónico, si está bien formulada, puede permitir que el gobierno no se vea arrastrado por los cambios tecnológicos, sino que establezca su propio curso de acción, basado en sus propias prioridades y valores.

4.4 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL GOBIERNO EN LÍNEA EN LA ALCALDÍA DE POPAYÁN

Como en cualquier otro proceso de innovación, la implementación del gobierno electrónico puede originar un gran número de desafíos y obstáculos. Los

obstáculos más comunes se pueden dividir en tres grupos. El primer grupo está formado por obstáculos que surgen primariamente dentro de la organización; incluye cuestiones como actitudes escépticas, peleas por el territorio, dificultades en el mantenimiento del entusiasmo en el personal del programa. Dificultades en la implementación de nueva tecnología, oposición sindical y oposición de los mandos intermedios.

El segundo grupo de obstáculos surge del entorno político e incluyen cuestiones de financiación y otros recursos, así como constricciones legales. El tercer grupo es entorno externo al sector público e incluye dudas del público, dificultad en llegar al grupo al que está dirigido el programa, oposición de intereses privados afectados, oposición pública y oposición de entidades del sector privado que, como resultado de la innovación, se verían forzadas a competir con el sector público.

Reales o percibidas, estas son importantes preocupaciones que la Alcaldía de Popayán debe enfrentar si se quiere avanzar satisfactoriamente en la política de gobierno en línea. Hay diferentes tácticas para tratar con dichas cuestiones y requieren más y más consideración a medida en que las organizaciones avanzan en los estadios de implementación del gobierno electrónico. Entre las que se podrían utilizar, están la persuasión –mostrando los beneficios de la innovación, estableciendo proyectos que sirvan de muestra. – y la adaptación- consultando a las partes afectadas, implicándoles en la gestión de la innovación, y proporcionando formación a aquellos cuyo trabajo se vería afectado por la innovación.

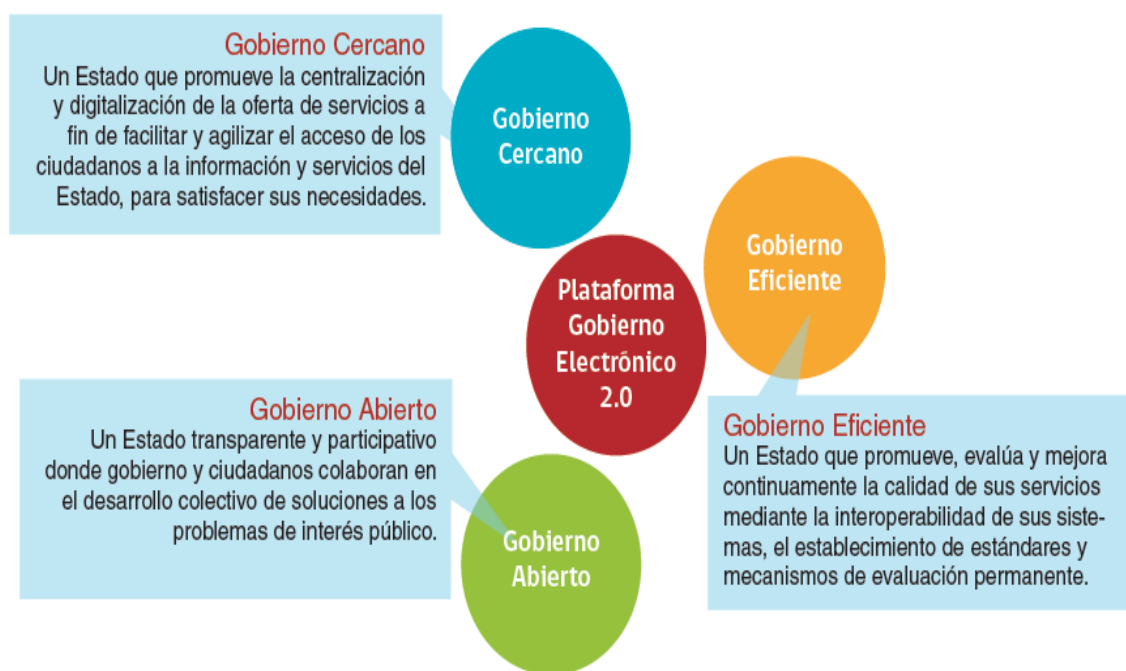
Es importante considerar que, al implicar cambios culturales y organizacionales, el Gobierno en línea es un proceso gradual y evolutivo por tanto su desarrollo e interiorización por parte de los diferentes actores requieren de esfuerzos en el corto, mediano y largo plazo. Así mismo, requiriendo del trabajo colaborativo de los servidores públicos del país, un reto interesante consiste en lograr su continuidad más allá de los cambios de administración o de la rotación de personal, a lo que se ven abocados los gobiernos nacional, departamental y municipal.

4.4.1 Perspectivas de Gobierno en Línea en la Alcaldía de Popayán. La visión del gobierno electrónico para la alcaldía de Popayán es que en un término de cuatro años pueda ofrecer a los ciudadanos un acceso sencillo, rápido y directo con el Estado. Un sistema de gobierno electrónico que se abra a la participación, que aprenda de sus ciudadanos, que promueva una cultura de innovación y utilice lo mejor de la revolución tecnológica que vivimos, para fortalecer la democracia y

la transparencia, impulsar la descentralización y brindar de manera eficiente a los ciudadanos información, servicios y beneficios con estándares de clase mundial.

Lo que se intenta lograr es una alcaldía municipal con un gobierno en línea cercano, centrado en sus ciudadanos. Una entidad territorial en que los ciudadanos cuenten con servicios de gobierno electrónico personalizado y centrado en sus necesidades, intereses y propuestas. Un sistema de gobierno electrónico que opere como plataforma hará posible que cada día más ciudadanos puedan elegir la forma en que interactúan con el Estado a través de sus diferentes canales, accedan a información permanentemente actualizada y a servicios públicos organizados en forma sencilla, cercana y consistente. En una plataforma integrada cualquier canal es el correcto. En cualquier momento y lugar resulta posible solicitar información, beneficios, realizar un trámite, o presentar un reclamo y conocer su estado de avance. A fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos del Estado debe promover la implementación de un sistema de identidad digital. Lo que debe buscar la alcaldía con la implementación de la estrategia es que con solo ingresar los datos de identidad digital una vez se pueda acceder a servicios de cualquier sitio del Estado. No sólo basta con servicios electrónicos eficientes y personalizados. La seguridad es un aspecto esencial del objetivo de la estrategia y por ello se necesita promover altos estándares para proteger el acceso y uso de los datos personales.

Figura 22. Modelo de Plataforma de Gobierno Electrónico



Las tecnologías ofrecen herramientas fundamentales para avanzar en las políticas de Gobierno abierto. En el marco de esta estrategia se debe considerar que los ciudadanos puedan contribuir libremente en el desarrollo de soluciones innovadoras a los problemas del Estado, mediante plataformas participativas destinadas a acoger sus sugerencias y propuestas. Otro de los retos que debe afrontar la Alcaldía de Popayán es el de profundizar la transparencia mediante la liberación de datos gubernamentales para que éstos puedan ser reutilizados para generar nuevas soluciones y conocimiento. Por otra parte, tanto el cumplimiento de los compromisos como la eficiencia en la inversión de los recursos tecnológicos, en el Municipio de Popayán convienen que sean de público acceso para que la ciudadanía conozca cómo opera su administración.

Aprovechando todo el potencial que las tecnologías ofrecen para superar las barreras geográficas, el promover la descentralización de manera efectiva acercando la información y servicios del gobierno a todas las comunas por medios electrónicos. Apoyar a todos los sectores de la sociedad mediante la creación de una oferta de servicios electrónicos especialmente destinada a los sectores más vulnerables en temas de acceso a información pública, pagos electrónicos de servicios municipales, e interoperabilidad entre otros.

No solo se debe proveer herramientas para facilitar la relación con el Estado, sino que se debe fomentar su uso apoyando iniciativas de info-alfabetización e incorporación de las tecnologías de información y comunicación a la sociedad.

El Estado necesita facilitar a los ciudadanos la búsqueda y el acceso a los servicios electrónicos en forma rápida y eficiente. Por esto, se necesita desarrollar una estrategia donde los servicios de información y transaccionales se organicen y entreguen conforme a criterios comprensibles para el ciudadano (por ejemplo en torno a un ciclo de etapas de vida) en un portal único del Estado. Ya no puede ser necesario conocer la estructura y complejidad subyacente al Estado para poder hacer uso de sus servicios. Se busca crear además un mecanismo de autenticación y acceso único que facilite la realización de transacciones en línea.

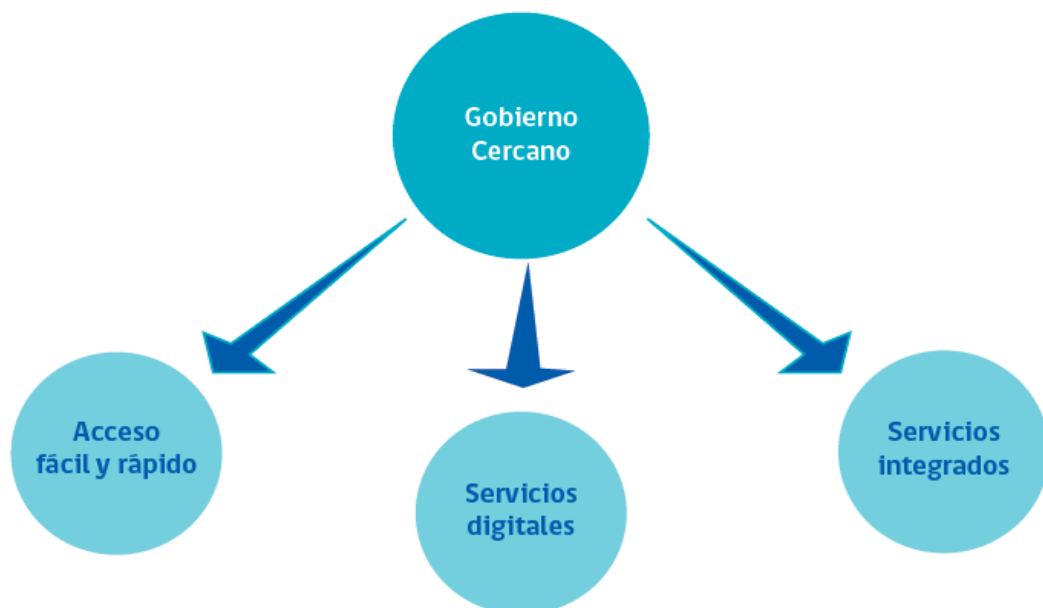
La Alcaldía de Popayán necesita mejorar los tiempos y la calidad de las respuestas a las solicitudes formuladas por los ciudadanos. Para esto trabajar en la simplificación de los pasos necesarios para obtener una determinada información o acceder a un servicio. En este contexto potenciar la transformación de los trámites presenciales más utilizados por los ciudadanos hacia plataformas digitales, que permitan su inicio y término en línea, reduciendo costos tanto para el solicitante como para la institución. Junto con lo anterior, promover la adopción de firma electrónica en los servicios digitales del Estado con el fin de agilizar la

emisión de documentos electrónicos, con la consiguiente optimización en los tiempos de respuesta.

Finalmente, considerando el alto grado de penetración de las tecnologías móviles y redes sociales, se debe estimular el desarrollo de servicios y aplicaciones que permitan acceder a los servicios del Estado de manera rápida y al alcance de la mano.

4.4.2 Iniciativas de gobierno cercano. Hoy en día, los ciudadanos deben peregrinar entre múltiples servicios públicos para realizar trámites y solicitar beneficios. Esto dificulta la relación de los ciudadanos con el Estado, obligándolos muchas veces a realizar grandes desplazamientos a oficinas centrales. Como entiendo, que el Estado debe ser transparente para el ciudadano, propongo la implementación de una Red Multiservicios del Estado, distribuida a lo largo del municipio que integre el canal de atención presencial con aquellos no presenciales para proveer servicios relacionados con diferentes instituciones del Municipio de Popayán. En esta red se incorporarán diferentes servicios públicos, que entregarán sus productos en un solo lugar.

Figura 23. Modelo Gobierno Cercano al Ciudadano



En Internet, esta red de servicios estará disponible mediante un portal centralizado donde se podrá encontrar información y acceso a los servicios del Estado. El

diseño de este portal no solo está orientado a la búsqueda de información, sino que también asistirá al ciudadano en el conocimiento de beneficios y productos que se adapten a sus necesidades. Como nuestro foco es entregar al ciudadano todas las herramientas para que pueda acceder a la oferta del Estado, se debe trabajar fuertemente en la integración de un lenguaje ciudadano y amigable en la información y la integración con dispositivos móviles.

4.4.2.1 Identidad Digital. Esta iniciativa busca proveer a los ciudadanos de una Identidad Electrónica única para la realización de trámites en línea en los sitios electrónicos del Estado, eliminando la necesidad de contar con múltiples registros para cada servicio. Las instituciones dispondrán de una aplicación para la autenticación en línea, cuyo enrolamiento y verificación será realizado por el Registro Civil e Identificación, y en donde los datos de identificación se transmitirán de manera segura y confiable a través de la plataforma de interoperabilidad del Estado. La identidad digital facilita la implementación del modelo de portal centralizado de la red multiservicios del Estado al facilitar el acceso a diversos servicios mediante una autenticación común.

4.4.2.2 Un Estado atento: Plataforma integral de atención. Para entregar un servicio coherente y consistente a través de los diferentes canales de la red de atención, es necesario generar mecanismos que den trazabilidad a las solicitudes ciudadanas. Para esto, se necesita diseñar un modelo de solución que permitirá a los ciudadanos tener mayor control y transparencia de sus procesos de solicitud de información a las instituciones públicas, formular reclamos, obtener respuestas y tener mayor claridad respecto de sus respectivos plazos. Mediante esta iniciativa se facilitará además la coordinación entre las diferentes Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias al tiempo que se fortalecerá la labor de la oficina de Mecicualidad de la Alcaldía de Popayán quien es la que se apersona de las quejas y reclamos de la ciudadanía. A través de una combinación de herramientas de software público, estándares de procesos e intercambio de información con aplicaciones, se fortalecerá una capa de gestión de solicitudes ciudadanas orientada a entregar un mejor servicio.

4.4.2.3 Potenciando la Web: Más trámites digitales. En la misma línea de facilitar la entrega de servicios a los ciudadanos, se hace necesario trabajar en el desarrollo de un plan de digitalización de trámites que permita aumentar la oferta de servicios en línea tanto para la web, como para plataformas móviles. Para cumplir este objetivo, la Alcaldía de Popayán debe trabajar acompañando a las instituciones en su proceso de implementación, entregándoles herramientas y estándares de procesos, así como también una plataforma de apoyo a la digitalización de trámites, que facilite el acceso a la atención digital para todas las instituciones.

Transversalmente, se debe trabajar colaborativamente con las instituciones en el mejoramiento y simplificación de procesos, para que la experiencia digital, tenga un soporte eficiente y de calidad. Con este objetivo, se debe realizar una agenda, encabezada por el Ministerio de comunicaciones y las demás instituciones que a nivel local presten servicios públicos, centrada en proyectos institucionales que incluyen la simplificación de postulación a subsidios y beneficios.

En síntesis concibo el gobierno electrónico como una plataforma integrada que permitirá mejorar la eficiencia y la calidad en la entrega de servicios con el fin de satisfacer las necesidades e intereses de los ciudadanos, al tiempo que permitirá consolidar políticas de gobierno abierto como la transparencia y la participación

5. CONCLUSIONES

Después de analizar cada uno de los fundamentos y objetivos del Gobierno Electrónico respecto a la Modernización del Estado, a mi juicio es un avance acorde a los tiempos y que se debía hacer lo antes posible. Además, también se aprecia la importancia del uso de las nuevas tecnologías en los servicios públicos, en el cual se demuestra claramente un cambio en cuanto a la forma de actuar de los trabajadores públicos junto con una nueva visión y objetivos claros, dejando de lado paradigmas sin contenido que, sin embargo, aún existen.

Está claro que los ámbitos de desarrollo del Gobierno Electrónico son la Atención al Ciudadano, la cual se ha demostrado que va mejorando, que es eficiente, oportuno, y eficaz. El Buen Gobierno también se ve que ha funcionado dado que hay una mayor comunicación entre los entes del gobierno pero se debe mejorar en cuanto al manejo de la información pues en ocasiones no se comparten los datos entre ellos, generando así una falencia dentro de la estrategia. Además se avanza en cuanto a la Modernización del Estado, ya que aumenta la participación de las personas o ciudadanos como clientes, existen objetivos claros y una nueva visión, se logra una planificación de las labores, se genera un cambio en la cultura organizacional de los organismos públicos.

En cuanto al Desarrollo de la Democracia, también se ha ampliado en este ámbito, dado que existe mucha más claridad y transparencia en cuanto a actos del gobierno y existen muchas formas de participar en encuestas, foros, etc. Además, existen diversas formas de estar en línea, ya sea a través de las bibliotecas, en los colegios, instituciones, etc.

También es importante describir que se evitará la duplicación e interferencia de funciones, alcanzando mayor eficiencia por parte de los funcionarios públicos. Se refiere a que los ciudadanos comunicarán la información solo una vez a algún servicio público, y él se encargara de comunicárselo a los demás, lo que permitirá que los tiempos de demora en trámites disminuyan. Además, se tendrá disponible la información cuando se necesite.

Otra importante ventaja del Gobierno Electrónico es que la función pública se ejercerá con transparencia. Todo ciudadano que desee saber o conocer información de un determinado servicio público, la podrá obtener sin mucho esfuerzo, puesto que se encontrará disponible en Internet. Permitirá a las personas obtener información y realizar algunos trámites de forma más rápida y eficiente, no siendo necesaria la concurrencia al lugar físico para poder satisfacer

una necesidad de información. Las sugerencias, quejas o reclamos se podrán hacer llegar directamente a la máxima autoridad de la institución o servicio al cual se concurra, para que de esa manera, se tomen las medidas correspondientes para mejorar las falencias o felicitar a los subordinados que corresponda.

No puedo dejar de anotar como ha ido avanzando la prestación de servicios para los ciudadanos mediante el portal del Servicio de Impuestos predial donde hay una gran cantidad de trámites y servicios para que los ciudadanos tengan más facilidad de: declarar y pagar sus impuestos mensuales y anuales (por ejemplo, impuesto de industria y comercio, el ICA, el recibo del impuesto predial); consultar la situación tributaria de, tanto personas individuales como personas jurídicas como Sociedades Anónimas, de Responsabilidad limitada.

Uno de los puntos débiles de este proceso son las zonas rurales alejadas de la ciudad. En estos lugares la gente no está muy al tanto de las nuevas tecnologías del entorno, además de que no cuentan con la educación y los recursos para ponerse al día en los avances que ha experimentado la tecnología en los últimos años, por lo cual se hace difícil que aprendan a usar estos canales de comunicación.

Otro punto bajo es la capacitación del personal público, dado que hay personal que dada su edad, no se podrá adaptar a las nuevas tecnologías, ya que lleva una vida trabajando de una forma, y ahora no cambiará; este es el caso de funcionarios antiguos.

También se puede resaltar que hay puntos que no se han resuelto o cambiado completamente, por ejemplo, el problema de las Ventanillas Únicas, ya que en la actualidad, todavía hay trámites o gestiones por parte de los usuarios, en los cuáles, hay que ir a distintas organizaciones públicas que están al servicio de los ciudadanos, por lo tanto, es un problema que todavía no se resuelve en un 100% de los casos existentes en el país.

La Modernización del Estado, en cuanto al Gobierno Electrónico se refiere, ha ido avanzando en forma rápida y se ha ido expandiendo con velocidad, sólo falta pulir algunos detalles e internalizar algo más esta nueva visión en los organismos públicos, junto con aumentar la comunicación entre estos.

La experiencia de gobierno electrónico emprendida por la alcaldía de Popayán se encuentra en una etapa inicial de su constitución. Los resultados indican la etapa

incipiente en la que se encuentra el Gobierno electrónico en el ámbito de la administración pública local. La información que predomina es de carácter pasivo, ya que no promueve la participación de los componentes de la e- gobernabilidad, viéndose limitada las posibilidades de generar una relación activa e innovadora de la forma tradicional de relación entre elementos conformadores de la gobernabilidad. Esto corresponde a la fase en la que lo más importante es estar presente en la web y proporcionar información relevante al público externo (Ciudadano-Gobierno-Empresa).

Para avanzar en la e-gobernabilidad, la Alcaldía de Popayán debe estimular la participación ciudadana, comenzando con el nivel básico de participación ciudadana, en el que debería aclararse dudas a los ciudadanos, explicar los alcances, beneficios y consecuencias de las acciones, así como rendir de cuentas para incrementar la transparencia de la gestión y la argumentación en la toma de decisiones.

La información debe garantizar el control social y dirección del desarrollo democrático, ya que es el equilibrio entre la autoridad que representa el Estado y la Libertad de la sociedad. Las posibilidades de ampliar la oferta de servicios en los sitios de gobiernos locales en el país, se encuentran limitadas por dos necesidades básicas:

La necesidad de desarrollar un sistema o estructura tecnológica adecuada, seguidas de las orientaciones correspondientes que soporten los procesos que son necesarios implementar para ampliar la oferta de servicios y estrechar relaciones beneficiosas.

La formulación y difusión de políticas públicas específicas a la conformación y evolución de iniciativas de gobierno electrónico en el país.

Esto corresponde a la idea de que el objetivo de la e-gobernabilidad, no es el de ampliar la oferta de servicios gubernamentales a través de la red, por seguir una corriente mundial, sino adecuarla a los intereses democráticos y necesidades de los usuarios del Municipio de Popayán.

6. RECOMENDACIONES

La política pública en materia digital se ampliará en los próximos años hacia los ámbitos regional y local. Las estrategias de gobierno electrónico avanzan desde una fase concentrada en el desarrollo de trámites electrónicos gestados principalmente en el nivel central, hacia una fase cuyo énfasis estará en la interoperabilidad e integración de los diferentes servicios públicos, así como en la consolidación del gobierno electrónico en los municipios, gobiernos regionales, Poder Judicial y Parlamento.

Esto implicará que a niveles macro y micro se necesitará incorporar no sólo conocimientos teóricos prácticos sino mayores competencias para un logro e impacto más efectivos, que se traduzcan en mayores beneficios para las personas en situación de pobreza. Es necesario incorporar una perspectiva pensando en las personas de estratos socio-económicos bajos en la formación de estrategias de gobierno electrónico. Al no acceder a la información en forma rápida y pertinente, las personas en situación de pobreza tienen menos posibilidades de intervenir e incidir en el gobierno. Si el desarrollo del gobierno electrónico no viene acompañado de estrategias integrales, la brecha aumentará cada vez más, lo que afecta el desarrollo y la construcción democrática.

A partir de los resultados de esta investigación se formulan las siguientes recomendaciones para el fortalecimiento de la estrategia de gobierno electrónico en la Alcaldía de Popayán y su absorción por parte de la ciudadanía.

Para el desarrollo del gobierno electrónico, es necesario generar incentivos que estimulen a las personas en situación de pobreza a recurrir a sus servicios. Por ejemplo, en las comunas rurales no existen los incentivos suficientes como para que las personas se acerquen y accedan a cursos de capacitación. Para lograr incentivos a nivel local es necesario vincular a los sectores productivos y empresas locales con actividades que incorporen el uso de las nuevas tecnologías. Por ejemplo, se puede invertir en capacitación en las TIC para los trabajadores o en buscar soluciones alternativas de conectividad para aquellos sectores que carecen de ella.

Para el éxito de los cursos de alfabetización digital se recomienda incluir en ellas actividades de interacción con los servicios públicos en línea: realizar trámites personales u organizacionales; acceder a información de carácter público; hacer transacciones comerciales o financieras con el Estado; inscribirse en bases y sistemas de registro público.

La principal crítica que reciben los cursos de alfabetización digital es que se concentran demasiado en la herramienta y dejan de lado la información práctica y cotidiana que permite a los usuarios identificar los beneficios de utilizar estas tecnologías. También es de vital importancia que las instituciones regionales y locales adquieran un mayor conocimiento y competencia sobre la oferta existente de gobierno electrónico.

La difusión es esencial para la efectividad del gobierno electrónico, porque existen sectores de la población que no conoce de su existencia ni sabe cómo funciona. Por eso, se recomienda realizar una estrategia de difusión masiva de los servicios públicos en línea a través de los distintos medios de comunicación.

Esta estrategia debería tener al menos los siguientes componentes:

Generar y difundir mensajes fuerza que informen sobre qué trámites están disponibles, cómo acceder a ellos, cómo hacerlos, y para qué sirven.

Generar confianza en el uso de la información y en el manejo de datos personales que se ingresan a la red, así como en la validez de la documentación que se obtiene en línea.

Informar claramente sobre los beneficios del gobierno electrónico. • Aludir en los mensajes a otras experiencias exitosas de innovación tecnológica que aporten confianza y expectativas positivas de éxito a los usuarios.

Generar información dirigida no sólo al ciudadano común sino también a los funcionarios públicos, de manera de comprometerlos con las campañas informativas y con el funcionamiento del sistema y fomentar el cambio en la forma de atención a los usuarios.

Desde el Estado, deben generarse directrices y modelos que permitan desarrollar sitios web con un diseño centrado en el usuario, para que éste pueda seguir las distintas etapas de un trámite y llegar al resultado esperado. Es primordial que la navegación sea clara y que permita encontrar fácilmente la información requerida.

También debe incorporarse el concepto de usabilidad, lo que implica atender los requerimientos de los distintos grupos de la población, por ejemplo, los de la población con una discapacidad visual o auditiva o con un determinado grado de alfabetización. En relación con los contenidos, se recomienda usar un lenguaje claro y sencillo, y si es necesario, recurrir a las lenguas nativas.

Es importante sumar a otros actores en este proyecto, para que ellos actúen como un puente entre la oferta de gobierno electrónico y los sectores más excluidos. Para ello es de vital importancia generar estrategias directas de trabajo con actores locales. En ese sentido, un excelente elemento son las personas que atienden en los centros de acceso público a Internet, así como los líderes locales que trabajan en organizaciones sociales. También es necesario potenciar una visión de conjunto que permita aprovechar otros esfuerzos que ya se han realizado en la materia, como el Portal Ciudadano de la Alcaldía de Popayán.

Los centros de acceso público y comunitario a Internet cumplen un rol importantísimo, centrado principalmente en acercar las nuevas tecnologías a la comunidad y capacitar a las personas. No obstante, existe la necesidad de acciones directas en estos espacios, tales como la capacitación sobre trámites a los operadores y usuarios de cada centro. Una gran dificultad que se percibe en los servicios en línea son las formas de pago. Ellas constituyen una barrera que puede ampliar aún más las ya existentes en el caso de las personas en situación de pobreza. Es necesario incorporar una tarjeta única de pago de servicios y trámites en línea, generar sistemas de pagos en los mismos infocentros o centros de acceso público. Debido a la alta penetración de otros dispositivos tecnológicos en contextos rurales, tales como la telefonía celular, el Estado podría integrar estrategias que incorporen el uso de otros dispositivos que permitan una mayor absorción por parte de los ciudadanos de los servicios que ofrece el gobierno electrónico.

BIBLIOGRAFÍA

ALCALDÍA MUNICIPAL DE POPAYÁN, Oficina Modelo Estándar de Control Interno MECI – Calidad, 2011.

APORTES EN LÍNEA. 2011. Fácil, rápido y confiable [en línea]. Consultado diciembre de 2011. Disponible en internet en: <http://www.aportesenlinea.com/>

CERCAPAZ. Cooperación entre estado y sociedad civil para el desarrollo de la paz [en línea]. Bogotá, Colombia, 2012. Disponible en internet en <http://www.cercapaz.org>

COMPENSAR. 2011. Mi planilla.com [en línea]. Consultado diciembre de 2011. s.f. Disponible en internet en: <https://www.miplanilla.com>

COMUNIDAD EMAGISTER. Dirección estratégica de proyectos [en línea]. Disponible en internet en: <http://www.emagister.com/tutorial/gestionpublica-tps-1063687.htm>.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 790 de diciembre 27 de 2002, por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República. Bogotá D.C., 27 de diciembre de 2002. Diario Oficial número 45.046.

_____. Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Santafé de Bogotá, Diciembre de 1998.

CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA. Santafé de Bogotá, 1991.

DAFP DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. El portal para los servidores públicos colombianos [en línea] s.f. Disponible en internet en: <http://www.dafp.gov.co>

DE ARMAS URQUIZA, R. y DE ARMAS SUÁREZ, A. Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación [en línea]. En: Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2011. Disponible en internet en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/>

DIAN. 2011. Trámites [en línea]. Consultado diciembre de 2011. Disponible en internet en: <http://www.dian.gov.co/Content/servicios/tramites.htm>

DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA DE LA LENGUA. Cuarto Tomo. s.f. Pág. 586

DIMOCK, Marshall. The Frontiers of Public Administration. New York. Ed. Gauss, Russell. 1967. p.12

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO [en línea] Julio de 2009. Disponible en internet en: <http://gobiernoelectronicogobierno.blogspot.com>

FAYA, Jacinto. Administración Pública Federal. Ed. Porrúa, México, 1983.

FONT, Guido M., Gestión Pública y Decisión Política en: Boletín Digital del IRAM, marzo 2004. Disponible en www.iram.com.ar

GESTIÓN Y POLÍTICA PÚBLICA. 1993. Vol. 2(3). Enero – junio 1993.

GUTIÉRREZ y ROJAS. “El Gobierno Electrónico como creador de condiciones para la apropiación de los ciudadanos y propiciador de una ciudadanía e identidad cultural en Venezuela basada en el uso de las TICs”. 2008.

La administración pública [en línea] Disponible en internet en: <http://www.whitehouse.gov/>

LÓPEZ, A. y CORRADO, A. Indicadores de gestión para el monitoreo de las Políticas de modernización del sector público. Pág. 5. s.f.

MATUS, Carlos. Política, Planificación y Gobierno. Planificación de Situaciones. Fondo de Cultura Económica, México, 1980.

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Decreto 2150 de 1995, por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Bogotá, D.C., Diario Oficial No. 42.137 de 6 de diciembre de 1995.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. 2011. Trámites [en línea]. Consultado diciembre de 2011. Disponible en internet en: <http://mps.minproteccionsocial.gov.co/TramitesServicios/>

MINISTERIO DE TIC TECNOLOGÍAS DE INFORMACION. Agenda de Conectividad, Camino a la Sociedad del Conocimiento [en línea]. Consultado 2011. Disponible en internet en: <http://www.agenda.gov.co>

MORA, Elys. La política venezolana: entre las fallas de la descentralización, las demandas de participación y la necesidad de innovación gestiológica. Revista venezolana de Análisis de Coyuntura, julio-diciembre, año 2005. Número 002. Universidad Central de Venezuela.

OCAMPO, Fernando. El gobierno electrónico: ¿reforma de última generación? En: Revista Electrónica de Derecho Informático REDI. Julio 1 de 2003. Editorial vLex. Pág. 23.

OZLAK, O. Políticas públicas y regímenes políticos: reflexiones a partir de algunas experiencias latinoamericanas. Pág. 6. s.f.

PNUD COLOMBIA. Gobernabilidad Democrática [en línea] s.f. Disponible en internet en: <http://www.pnud.org.co>.

PORTAL DEL ESTADO COLOMBIANO. 2012. Gobierno en línea [en línea]. Consultado enero de 2012. Disponible en internet en: <http://gobiernoenlinea.gov.co/web/guest;jsessionid=30BB875F51CC8D1096A8B40F031D6D9F>

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Directiva Presidencial 02 de 2000. Gobierno en línea [en línea]. Agosto 28 de 2000. Disponible en internet en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/Directiva_02_2000.PDF

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario. Bogotá, D. C., agosto 20 de 2002.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. DNP DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Documento Conpes 3072, Agenda de Conectividad, Santa Fe de Bogotá, D.C., 9 de Febrero de 2000.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. MINISTERIO DE COMUNICACIONES. Decreto 1151 de abril de 2008 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 46.960 de 14 de abril de 2008. El ministerio. Bogotá, D.C.

RIASCOS, S.C., MARTÍNEZ G., G. y SOLANO, O.J. El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica -Casos Colombia y Uruguay. s.f. Universidad del Valle (Colombia) -

ROTH DEUBEL, André-Noel. Qué y para qué las políticas públicas. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Noviembre de 2009.

SEGUNDO CONGRESO ARGENTINO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Sociedad, Gobierno y Administración Pública " Reconstruyendo la estatalidad: Transición, instituciones y gobernabilidad " Córdoba, 27 a 29 de noviembre de 2003.

SERVICIOS TIC's [en línea]. Definición de TIC. s.f. Disponible en internet en: www.serviciostic.com/las-tic/definicion-de-tic.html

SISFO SAS. Gob en línea Demo [en línea] s.f. Disponible en internet en: <http://www.gobiernoenlinea.com.co>

SILVA, U., Desde los aportes de la Comunicación. Gobierno Electrónico en Chile: Idealizaciones y realidades en: FINQUELIEVICH y otros Op Cit., páginas 151 a 170


SOI LA RED DE LA SEGURIDAD SOCIAL. 2011. [en línea]. Consultado diciembre de 2011. Disponible en internet en: <https://www.soi.com.co>

TOMASSINI, L. Reforma y modernización del Estado. Santiago: Lom. Santiago de Chile, 2002.

TORRES, M., VÁSQUEZ, C. y VILORIA, A. Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico [en línea]. Disponible en internet en: <<http://www.scielo.org.ve>> 2009.

ANEXOS

ANEXO A. FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO - ALCALDÍA DE POPAYAN AÑO 2011

	ALCALDIA DE POPAYAN SECRETARIA GENERAL	F- GAC - 115 - 06 Versión 3
	ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Página 1 de 1

ÁREA O SERVICIO DONDE FUE ATENDIDO Archivo


Gracias por realizar la encuesta de Satisfacción al ciudadano, no tardará mas de 5 minutos para responderla y será de mucha ayuda para el mejoramiento de los Servicios suministrados en la alcaldía de popayán

Califique según su criterio
 1 Muy Insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Satisfecho, 4: Muy Satisfecho NS/NC: califique si no cuenta con el conocimiento de la pregunta formulada

PREGUNTA	RESPUESTA				
	1	2	3	4	NS/NC
1. El Servicio que le suministraron era lo que esperaba					
2. La información suministrada fue veraz y oportuna					
3. El personal que lo atendió muestra disponibilidad, amabilidad y respeto					
4. Los horarios de atención son puntuales, adecuados y respetados					
5. El trato que le brindó el personal fue considerado y amable					
6. El personal que lo atendió da la imagen de estar calificado para las tareas que realiza					
7. cuando acuda nuevamente al área/ servicio sabe que encontrará la mejor solución					
8. Cuando acudo al servicio, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis necesidades/ solicitudes					
9. El personal del área/ servicio me informó de forma clara y comprensible					
10. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
11. He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos adecuados para llevar a cabo su trabajo					
12. He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios de la Alcaldía para facilitar su labor					
13. El área/ Servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas que he presentado como ciudadano					
14. He observado mejoras en el funcionamiento general del área/ Servicio en mis distintas visitas al mismo					

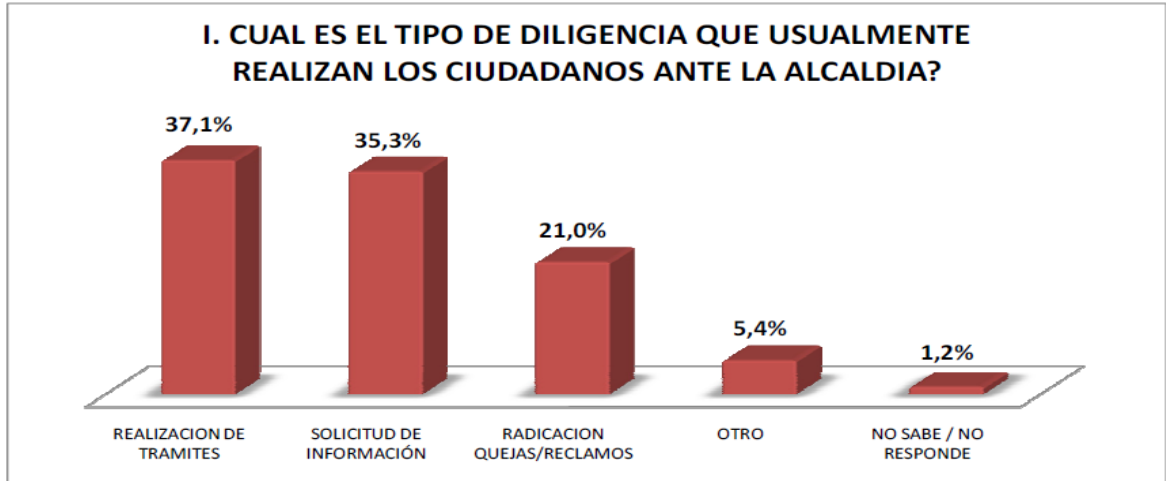
15. Como ciudadano de Popayán, qué requisitos adicionales son importantes para usted al momento de solicitar un servicio en la Administración Municipal?

Si desea realizar alguna observación sobre el servicio/unidad puede utilizar el BUZON DE SUGERENCIAS o nuestra pagina web
GRACIAS POR SU TIEMPO Y ATENCIÓN!



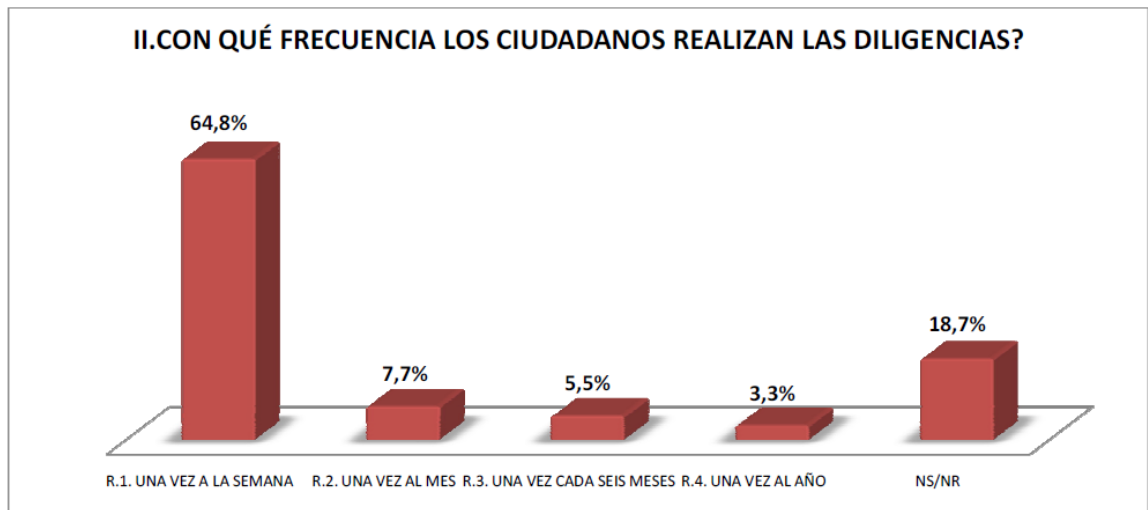
ANEXO B. ANÁLISIS DE ENCUESTA A SERVIDORES PÚBLICOS 2010

PREGUNTA No 1



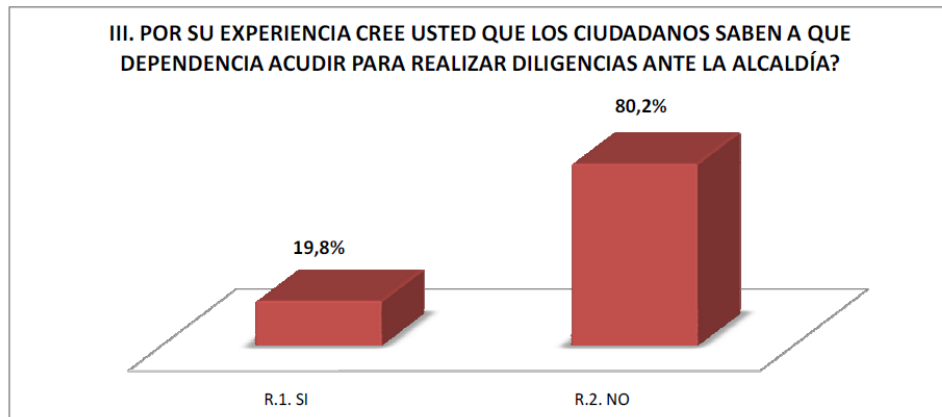
Por medio de esta pregunta se busca establecer las diligencias que con mayor frecuencia realizan los ciudadanos al interior de la alcaldía, ante lo cual la respuesta fue la realización de trámites, seguida por la solicitud de información, por lo que sería importante fortalecer estas áreas y realizar un continuo seguimiento para determinar cómo está funcionando la administración en cuanto a la realización de trámites y si estos se realizan dentro de los tiempos estipulados para tal fin, además de brindar la mayor información posible en todos los aspectos relacionados con los temas que le atañen a la administración.

PREGUNTA 2



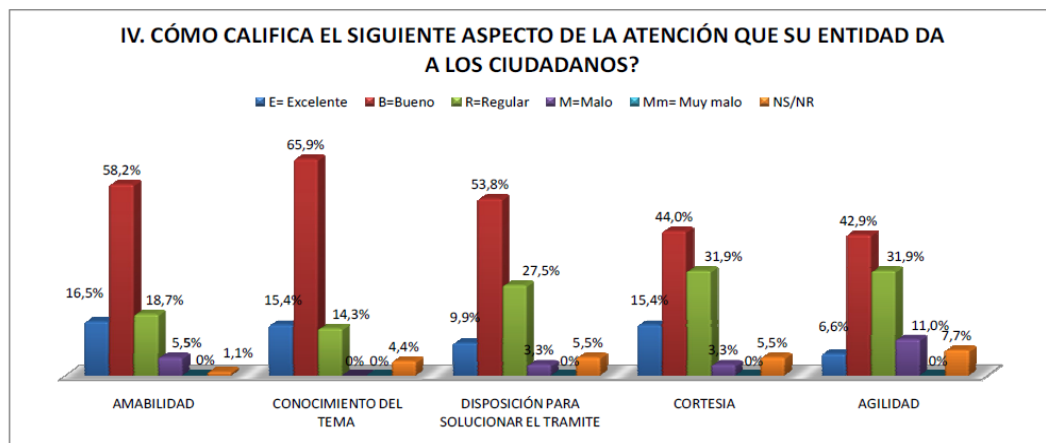
La realización de diligencias en la alcaldía tiene una alta frecuencia según los funcionarios, por lo que es necesario realizar un análisis con el fin de determinar si esta frecuencia es causada por el alto grado de tramitología o porque no existe una información fluida al respecto de cómo se deben surtir los trámites y que documentos son necesarios para la realización de los mismos.

PREGUNTA 3



El alto grado de desconocimiento de los ciudadanos sobre donde debe realizar sus diligencias debe ser corregido mediante la creación de una oficina de atención al usuario, donde los funcionarios encargados conozcan las funciones que desarrolla cada oficina y puedan guiar al usuario de manera que este llegue al sitio donde puedan atender su necesidad sin pasar de oficina en oficina buscando resolver su trámite o inquietud, además del conocimiento que deben tener los funcionarios encargados de la oficina en mención es muy importante la amabilidad y la comprensión para con las personas que acudan a solicitar el servicio.

PREGUNTA 4



En cuanto a la **amabilidad**; la calificación de bueno sobre pasa por un amplio margen a las demás lo que nos lleva a concluir que si se realiza un trabajo de sensibilización al personal, esta concepción podría mejorar hasta lograr ubicarse en un nivel de excelente, que sería lo ideal al interior de una institución cuya razón de existir es la atención al ciudadano.

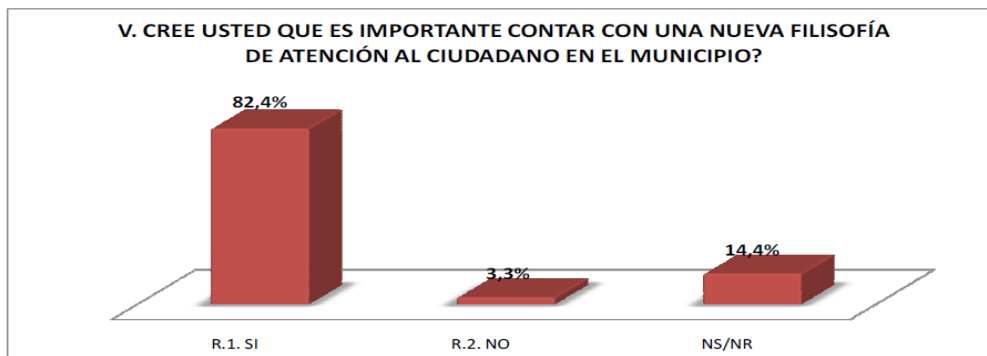
Conocimiento del tema; se evidencia que las personas que trabajan en la alcaldía conocen de su trabajo lo importante es que ese conocimiento hay que saberlo transmitir y este es el punto que hay que fortalecer mediante un programa de pedagogía el cual se debe brindar a los funcionarios.

Disposición para solucionar el trámite; es representativa la disposición que muestra el funcionario en solucionar los trámites a su cargo, pero es importante tener en cuenta que según la pregunta No 1 de esta encuesta la actividad que más se realiza al interior de la alcaldía es la realización de trámites, por lo que es aquí donde se debe fortalecer este servicio mediante una actitud diligente y proactiva por parte de los funcionarios.

Cortesía; es claro que aunque se le da el mayor porcentaje a la respuesta que es buena, se encuentra muy cercana a la calificación regular por que sería imperioso reforzar este aspecto desde la oficina de personal cuando se plantean los planes de capacitación con el fin de que sea tenido en cuenta un programa de relaciones personales y atención al usuario.

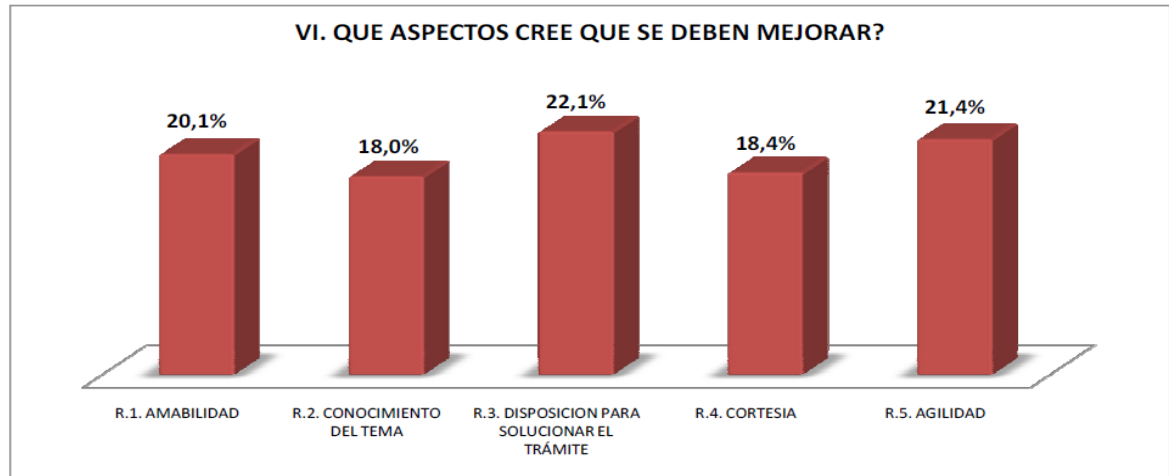
Agilidad; aunque está la mayor calificación catalogada como buena, este aspecto es muy importante en la vida moderna donde el ciudadano vive contra el tiempo y la productividad se encuentra en función del tiempo por lo que debería ser prioridad para los funcionarios quienes deben buscar ser ágiles sin que esto implique dejar de cumplir con las normas.

PREGUNTA 5



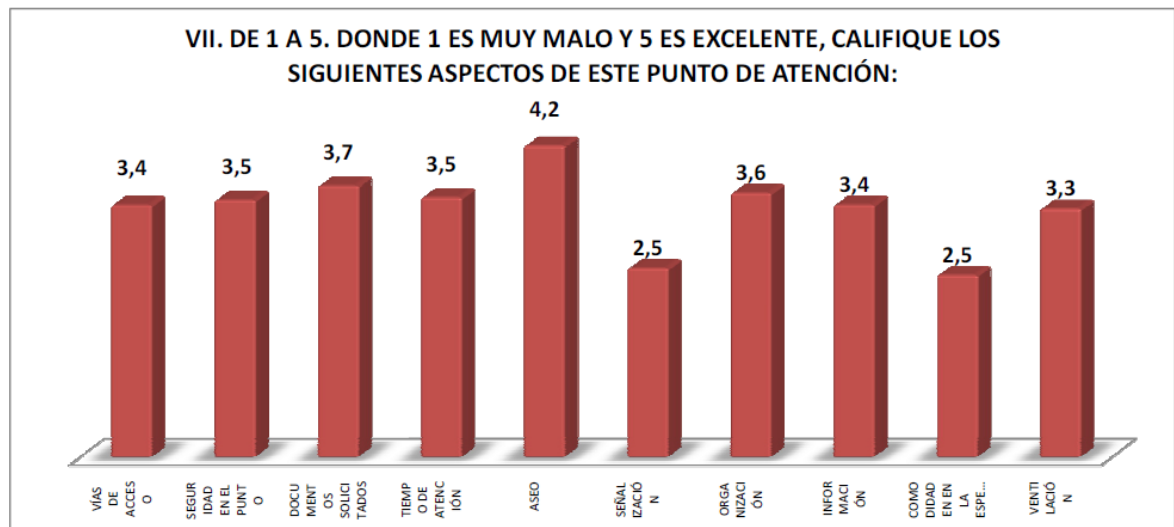
El alto porcentaje de funcionarios que contesto afirmativamente esta pregunta es evidencia de la voluntad de mejorar la tención al ciudadano, pero para lograrlo es necesario el apoyo de la alta dirección en cuanto a un mayor acercamiento con el personal para concertar los aspectos a mejorar con un compromiso de cada una de las partes.

PREGUNTA 6



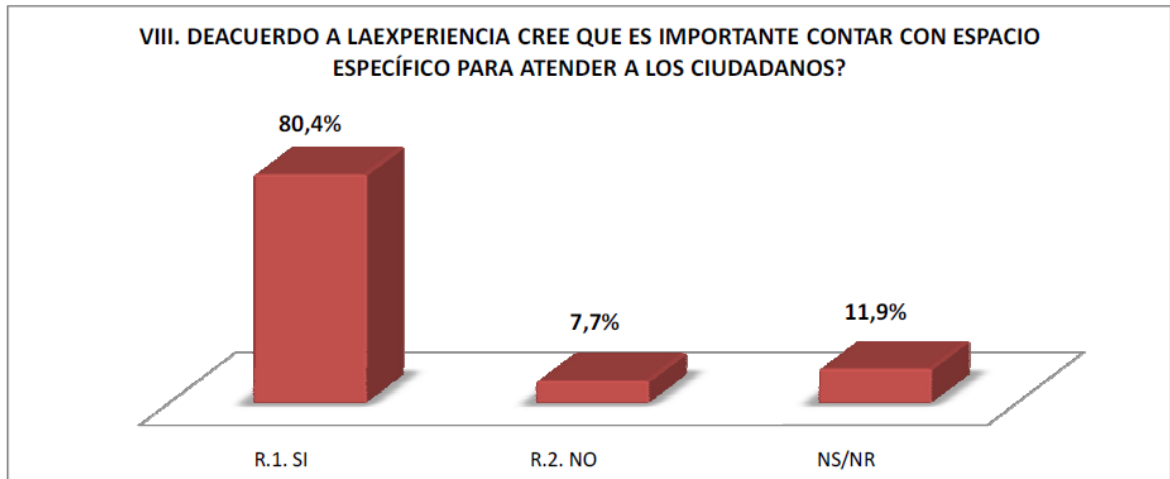
Este diagnostico nos muestra como para los funcionarios todos los aspectos evaluados hay que mejorarlos y es muy uniforme el porcentaje de funcionarios que están de acuerdo en que es necesario mejorar, pero siempre debe existir el apoyo de la alta dirección en este tipo de retos.

PREGUNTA 7



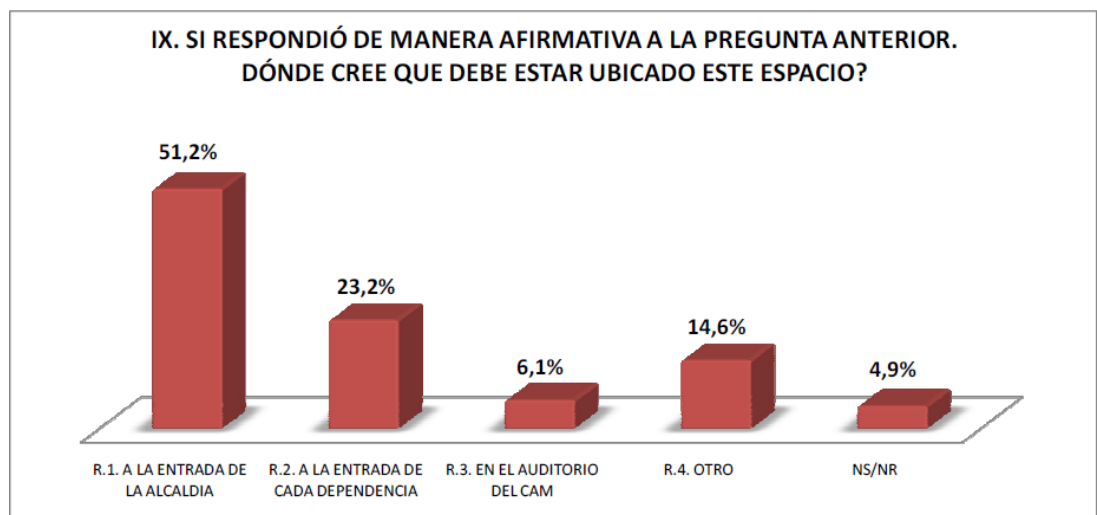
El aspecto con mayor puntaje es el aseo lo que nos evidencia que el personal de servicios generales esta realizando una buena labor al interior de la alcaldía, se evidencia falta de señalización y falta de comodidad en los sitios de espera, los demás aspectos se mantienen en una calificación aceptable aunque no es la mejor. Se recomienda reforzar la logística e infraestructura en las instalaciones de la alcaldía.

PREGUNTA 8



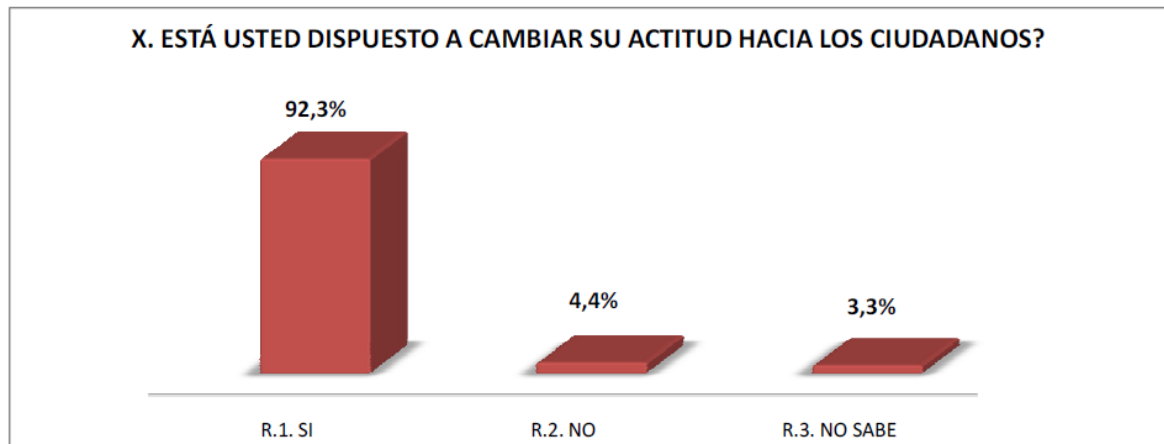
Es claro que no existe un espacio físico que brinde comodidad para la atención al público siendo este una gran falencia en una institución que se debe dedicar a atender las necesidades de la comunidad.

PREGUNTA 9



Es evidente que para los funcionarios encuestados el sitio ideal para ubicar la oficina de atención al usuario es a la entrada de las instalaciones de la alcaldía ya que este es paso obligado de todos los usuarios además se facilita el acceso a personas de la tercera edad y discapacitados.

PREGUNTA 10



Fuente: la encuesta fue elaborada por la oficina MECI_CALIDAD. Se puede encontrar en la pagina institucional de la Alcaldía de Popayán www.popayan-cauca.gov.co