

**CLICSALUD: UNA EXPERIENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL DE COLOMBIA**

GLORIA MARCELA MOJICA BRAN

HUGO YEZID GORDILLO GÓNGORA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD

ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS - ECJP

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

BOGOTÁ D.C., 2018

**CLICSALUD: UNA EXPERIENCIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL DE COLOMBIA**

GLORIA MARCELA MOJICA BRAN

HUGO YEZID GORDILLO GÓNGORA

Trabajo presentado bajo la modalidad de Monografía como requisito para optar al título de
Especialista en Gestión Pública

Directora: CATHERINE DEL PILAR DÍAZ SANABRIA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD

ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS - ECJP

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

BOGOTÁ D.C., 2018

Resumen

El importante avance en las Tecnologías de la Información y la Comunicación, ha llevado a cambios en la forma como los gobiernos ejercen sus funciones y gestionan sus recursos, siendo necesaria la rápida introducción de mecanismos, estrategias, herramientas técnicas y tecnologías que permiten un ejercicio más eficiente, transparente, participativo, incluyente y que este orientado a prestar servicios con oportunidad, calidad, universalidad y de fácil acceso para todos los ciudadanos–usuarios. Dentro de este panorama, Colombia ha llevado la delantera con la implementación de estrategias de gobierno electrónico y dentro de este, de gobierno móvil, que han traído un importante impacto en la transparencia y la participación ciudadanía.

Una de estas herramientas, ha sido la aplicación móvil ClicSalud del Ministerio de Salud y Protección Social, canal de atención virtual que además de ofrecer un nuevo medio de comunicación, facilita el acceso a información pública de calidad, contribuye a la toma de decisiones, y promueva el diálogo y la confianza entre los ciudadanos, el Ministerio y la Superintendencia de Salud. Sin embargo, su uso no ha alcanzado las expectativas esperadas; dado lo anterior, es objeto de esta monografía, caracterizar la experiencia de esta aplicación como canal de atención al ciudadano en el Ministerio de Salud y Protección Social, así como analizar sus efectos y ofrecer recomendaciones a modo de plan de mejora para fortalecer su uso a partir del análisis de experiencias internacionales y las percepciones del equipo de atención al ciudadano del Ministerio.

Descriptorios y Palabras Clave

Atención al ciudadano, m-gobierno, aplicaciones móviles, Clicsalud, salud Colombia.

Tabla de Contenido

1.	Introducción	7
2.	Planteamiento del Problema	8
3.	Justificación.....	10
4.	Objetivos	11
4.1.	Objetivo General	11
4.2.	Objetivos Específicos	11
5.	Metodología	12
5.1.	Método	12
5.2.	Procedimientos e Instrumentos	12
5.3.	Análisis de Información.....	13
5.4.	Generación de Recomendaciones	13
6.	Marco Conceptual y Teórico	14
6.1.	Atención ciudadana como una forma de participación	14
6.2.	Tecnologías de la Información y Comunicación.....	17
6.3.	Gobierno Abierto.....	19
6.3.1.	Ejes del modelo oGov.....	23
6.3.2.	Cambios para integrarse al modelo oGov.	26
6.4.	E-gobierno.....	27
6.4.1.	Dimensiones del e-gobierno.	29
6.4.2.	Principios del e-gobierno.	30
6.4.3.	Beneficios del e-gobierno.	32
6.4.4.	Barreras del e-gobierno.....	33
6.4.5.	Instrumentos del gobierno electrónico.	35
6.5.	M-gobierno.....	37
6.5.1.	Tipos de gobierno móvil.	39
6.6.	Dispositivos móviles.	40
6.6.1.	Terminales de usuario en m-gobierno.....	42
6.7.	Apps móviles.....	44
6.7.1.	Apps móviles y m-gobierno.....	46
6.7.2.	Clasificación y caracteres de las app móviles gubernamentales.....	48
6.8.	Análisis Experiencia de gobierno móvil en varios países	52
6.8.1.	Experiencia de m-gobierno en América Latina y el Caribe.	52

6.8.2.	Experiencias de m-gobierno en otros continentes.....	57
7.	Análisis de Resultados (Evaluación de la App ClicSalud del MSPS).....	58
7.1.	Encuesta Grupo Atención al Ciudadano MSPS.....	59
7.1.1.	Pregunta No. 1.....	59
7.1.2.	Pregunta No. 2.....	59
7.1.3.	Pregunta No. 3.....	60
7.1.4.	Pregunta No. 4.....	61
7.1.5.	Pregunta No. 5.....	62
7.1.6.	Pregunta No. 6.....	62
7.1.7.	Pregunta No. 7.....	63
7.2.	Evaluación de Usuarios de la App ClicSalud en la tienda App Store.....	63
8.	Conclusiones.....	66
9.	Recomendaciones (Plan de Mejoramiento).....	68
10.	Anexos.....	73
10.1.	Anexo 1. Encuesta funcionarios grupo de atención al ciudadano MSPS.....	73

Tabla de Gráficos

Gráfico 1.	Antecedentes legales de la participación.....	16
Gráfico 2.	Sectores de uso de las TIC.....	18
Gráfico 3.	Aprovechamiento de las TIC.....	19
Gráfico 4.	Proyectos de e-gobierno según ámbitos de acción.....	30
Gráfico 5.	Terminales de usuario en m-gobierno.....	43
Gráfico 6.	Aplicaciones móviles.....	45
Gráfico 7.	App cultural.....	49
Gráfico 8.	App de transporte.....	50
Gráfico 9.	App ClicSalud.....	51
Gráfico 10.	App RTVC- Sistema de Medios Públicos (noticias y música).....	52
Gráfico 11.	BA móvil.....	54
Gráfico 12.	SIC.SP.....	55
Gráfico 13.	Seguridad Pública CR.....	56
Gráfico 14.	SAT Móvil.....	57
Gráfico 15.	Pregunta N°1. Encuesta grupo atención al ciudadano MSPS.....	59
Gráfico 16.	Pregunta N°2. Encuesta grupo atención al ciudadano MSPS.....	60
Gráfico 17.	Pregunta N°3. Encuesta grupo atención al ciudadano MSPS.....	61
Gráfico 18.	Calificaciones de usuarios de la App ClicSalud en la tienda App Store.....	65

Índice de Tablas

Tabla 1. Administración burocrática, Nueva Gestión Pública y Nueva Gobernanza	21
Tabla 2. Barreras a e-gobierno	33
Tabla 3. Beneficios del m-gobierno	38

1. Introducción

Con el pasar del tiempo se han desarrollado diversos modelos para administrar de la mejor manera lo público y dentro de esto la atención al ciudadano, que van desde el burocrático hasta el gobierno abierto, esto de la mano de la evolución en el campo de la información y la comunicación. Lo anterior ha traído como resultado la rápida implementación del e-gobierno y de sus herramientas como el m-gobierno y las aplicaciones móviles. Estas aplicaciones gracias a la alta penetración de la telefonía celular han tenido un importante auge a nivel nacional e internacional, siendo nuestro país uno de los pioneros en el tema con la Estrategia GEL o Gobierno en Línea para mejorar la democracia y desde el año 2016 en el ámbito de la salud, el Ministerio de Salud y Protección Social con el lanzamiento de la aplicación ClicSalud, cuyo objeto ha sido crear canales que faciliten realizar acciones del sistema de salud.

En general todas las intervenciones que se desarrollan para mejorar las problemáticas de los ciudadanos son importantes, pero las que van dirigidas al campo de la salud, tienen una alta relevancia, pues impacta en un tema altamente sensible como es el control y tratamiento de la enfermedad y en consecuencia de su vida. Al respecto, son conocidas las dificultades y barreras que se presentan para los usuarios desde la aparición de la LEY 100 y el modelo actual de atención en salud, y que están relacionadas con la fragmentación del sistema por niveles de atención, de las estructuras y los procesos, la segmentación de los usuarios de acuerdo a su capacidad para contribuir al sistema y de los paquetes de servicios en POS y no POS (sin embargo, desde 2012 se unificaron), la baja presencia de prestadores de servicios de salud, etc.

Dado lo anterior, se piensa que una solución práctica, sencilla de usar y de uso gratuito que contribuye a la salud, que se considera se trata de un mecanismo con gran importancia actual

y futura para mejorar el acceso al sistema y a su vez garantiza la participación ciudadana y la transparencia es valiosa para la ciudadanía. Por lo que ha sido motivo de esta monografía de análisis de experiencias el analizar la eficiencia de la aplicación móvil ClicSalud como canal de atención al ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social. Para su construcción se desarrolló un diseño de tipo mixto (cualitativo-cuantitativo) con el fin de obtener una mirada amplia y holística del fenómeno y así lograr conocer su estado actual y formular recomendaciones para su fortalecimiento.

2. Planteamiento del Problema

Como resultado de los avances tecnológicos que han transformado las formas y medios de comunicación, facilitando el acceso a la información y la democratización del conocimiento, se han generado cambios a nivel mundial en las maneras de gobernar y gestionar lo público que han llevado a los gobiernos a la implementación de diferentes mecanismos, estrategias y herramientas que les permitan formas de administrar más cercanas a la ciudadanía y caracterizadas por una acción más eficiente, transparente y participativa. Dentro de este panorama Colombia como Estado Social de Derecho, ha centrado la finalidad de la función pública en el servicio a la comunidad y puntualizado como uno de sus fines el garantizar la efectividad en el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y en facilitar su participación en los asuntos públicos (Constitución Política, 1991), para lo que ha desarrollado diferentes opciones que dan a sus habitantes la posibilidad de acceder a la información de forma innovadora, gratuita e igualitaria, participar en la toma de decisiones oportunamente y hacer uso de diferentes servicios de manera rápida, eficaz y segura.

Dentro de estas opciones, la estrategia de gobierno electrónico (e-gobierno) denominada "Gobierno en Línea", ha buscado mediante las Tecnologías de la Información y Comunicación

(TIC) prestar mejores servicios en línea al ciudadano, empoderar y generar confianza en los habitantes e impulsar y facilitar el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC (Gobierno de Colombia, 2017). En atención a lo anterior, respondiendo a las necesidades y expectativas de los colombianos en relación con la salud y la protección social y gracias a la elevada penetración de la telefonía móvil en el mercado colombiano (Quimbaya, 2014), el Ministerio de Salud y Protección Social (en adelante MSPS) en el 2016 implementó el uso de una aplicación móvil (app móvil) denominada ClicSalud, cuyo objeto ha sido crear canales que faciliten realizar acciones relacionadas con la obtención de información sobre el sistema de salud, calificación de las atenciones en salud y radicación de peticiones, quejas y reclamos.

Siendo esta una oportunidad gratuita que permite a los usuarios el acceder a los servicios independientemente de su ubicación, garantizando la integralidad, universalidad, acceso y cobertura; brindando alternativas y soporte en línea más allá del esquema tradicional “del trámite y la papelería”, en el menor tiempo posible y con un impacto directo en el ahorro de dinero al comprar medicamentos o al evitar tramites presenciales innecesarios, entre otras características; sería fácil considerar que captaría rápidamente la atención de los ciudadanos-usuarios e incentivaría su demanda. Sin embargo, ha sido poco el avance en el uso de este canal de atención virtual (MSPS, 2016), situación que a futuro podría afectar la confianza institucional en su efectividad y que evidencia la falta de procesos de fortalecimiento, de difusión y publicidad que resalten la importancia y utilidad de dicha herramienta, por ello se ha considerado pertinente discutir respecto ¿cómo se pueden maximizar los aportes de la app móvil ClicSalud para el mejoramiento de la atención al ciudadano en el Ministerio de Salud y Protección Social?

3. Justificación

La multiplicación del uso de internet y de dispositivos móviles ha creado un mercado caracterizado por servicios de alto valor agregado, en el cual la capacidad de innovar y generar soluciones se convierte en los estándares más elevados (Rodríguez, 2016). Colombia no ha sido ajena a este cambio y como resultado ha desarrollado avances que se fundamentan en el deseo del Gobierno Nacional de alcanzar altos porcentajes en la inclusión y participación social por medio del uso adecuado de las TIC, siendo especialmente dentro de este campo, el desarrollo de app móviles como canales de atención virtual al ciudadano, gracias a la importante penetración de los celulares en el país, un cambio trascendental en el modelo y en los canales de atención al usuario que genera importantes y favorables transformaciones de la relación Estado-ciudadano.

Lo anterior, plantea oportunidades sin precedente para el país tales como el optimizar y garantizar la interacción con la ciudadanía, el mejorar la prestación de servicios a nivel municipal, departamental y nacional, así mismo hacer frente a la carente satisfacción de los usuarios y la precaria innovación en las instituciones y entidades del gobierno. Además, si se logra que los diversos sectores del Estado incorporen estrategias, herramientas técnicas y tecnologías que permiten un gobierno más eficiente, transparente, participativo, incluyente y que esté orientado a prestar servicios con oportunidad, calidad, universalidad y de fácil acceso para todos los ciudadanos-usuarios, se lograría la efectiva realización de acciones de cambio e impacto social que minimicen tiempos y recursos en pro de satisfacer las necesidades de la población, siendo esto especialmente importante para los habitantes que tienen grandes barreras de acceso por su ubicación geográfica y por su precaria condición económica-social y que por décadas han sido excluidos de opinar y participar en la toma de decisiones en el país.

Sumado a esto, es necesario trabajar sobre los futuros retos relacionados con el mercado de las apps móviles, pues si bien existe un potencial enorme con altos beneficios, es importante

tener en cuenta que el escenario vislumbrado hacia futuro es muy competitivo; dado que por ejemplo existe marcada tendencia a la demanda por aplicaciones de entretenimiento y redes sociales con predilección hacia apps gratuitas y desarrolladas en el exterior (Rodríguez, 2016). En este sentido, es necesario pensar en nuevos modelos y procesos que no vean las aplicaciones como elementos aislados, sino que se constituyan en extensiones de la oferta de bienes y servicios de las instituciones (públicas y privadas). Es por ello que cobra valor la necesidad de analizar la eficiencia de la aplicación móvil ClicSalud como canal de atención al ciudadano del MSPS, determinar las fortalezas y debilidades del manejo que ha hecho el Ministerio de la app y su contribución a la atención al ciudadano, buscando generar mayor cercanía y confianza de la ciudadanía en el Ministerio, mejorar su uso, contribuir a una Colombia más innovadora y menos desigual en el acceso a la información y finalmente, para que se aprovechen de mejor manera las ofertas institucionales disponibles en el contexto de la Gestión Pública y los avances tecnológicos.

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Analizar la eficiencia de la aplicación móvil ClicSalud como canal de atención al ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.

4.2. Objetivos Específicos

- Describir la experiencia de la aplicación móvil ClicSalud como canal de atención al ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.

- Evaluar el manejo que ha realizado el Ministerio de Salud y Protección Social de la App ClicSalud como canal de atención al ciudadano.
- Generar recomendaciones para fortalecer el uso y las características de la aplicación móvil ClicSalud como canal de atención al ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.

5. Metodología

5.1. Método

Para la construcción de la presente monografía de análisis de experiencias se desarrolló un diseño de tipo mixto (cualitativo-cuantitativo) que permitió evaluar el alcance efectivo de la aplicación móvil ClicSalud como canal de atención al ciudadano del MSPS de Colombia, con el fin de obtener una mirada amplia y holística del fenómeno y así lograr conocer su estado actual y formular recomendaciones para su fortalecimiento.

Se eligió este diseño metodológico por contener una variabilidad tal de datos y elementos que permitió un análisis profundo y complejo del problema a estudiar y los objetivos propuestos, pues tal como de forma concreta lo argumenta Creswell (2008) citado por Pereira (2011) la investigación mixta permite integrar, en un mismo estudio, metodologías cuantitativas y cualitativas, con el propósito de que exista mayor comprensión acerca del objeto de estudio.

5.2. Procedimientos e Instrumentos

a) Realización de la investigación documental nacional e internacional con los descriptores de "atención al ciudadano", "TIC", "E-gobierno", "M-gobierno", "aplicaciones móviles"; del mismo modo y por medio de gestiones institucionales respecto a la experiencia

concreta de la aplicación ClicSalud en el país y electrónicamente de otras semejantes en América Latina.

b) Recolección de datos sobre la App ClicSalud a partir de las evaluaciones hechas por usuarios en la tienda de aplicaciones Play Store y de documentación suministrada por el MSPS.

c) Recolección de datos sobre conocimientos y utilidad de la App ClicSalud a partir de la aplicación de una encuesta a los 9 miembros del grupo de atención al ciudadano del MSPS, diseñada para tal fin y que fue sometida a la evaluación de un experto. (VER ANEXO 1).

5.3. Análisis de Información

El análisis de la información recolectada constó de dos momentos consecutivos a diferenciarse:

- Primero se realizó un análisis documental de toda la información recolectada que fue sistematizada en el cuerpo del marco conceptual y teórico.
- En segundo lugar, se realizó una evaluación cuantitativa y cualitativa de la información obtenida en la recolección de datos en relación con la aplicación ClicSalud y el problema de investigación planteado.

5.4. Generación de Recomendaciones

Partiendo de las categorías de análisis identificadas durante el análisis de datos, se formularon recomendaciones al MSPS con miras al fortalecimiento y mejora de la aplicación objeto de estudio como canal de atención al ciudadano. Estas recomendaciones serán socializadas con el área competente del MSPS.

6. Marco Conceptual y Teórico

6.1. Atención ciudadana como una forma de participación

La Constitución Política de Colombia de 1991 permite a todos los ciudadanos, la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública. Al mismo tiempo, determina la forma como los ciudadanos pueden participar en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal:

“El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus Delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente Constitución Política de Colombia”.

Específicamente en el artículo 270 faculta a los ciudadanos para realizar intervenciones activas en el control: *“La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.*

En ese sentido se puede decir que la participación es un proceso en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses (de clase, de género, de generación), intervienen directa o indirectamente, a través de sus representantes, con el fin de mantener, reformar o transformar el entorno social y político vigente (Boobio, Matteucci, y Pasquino, 2002). Entre las formas de participación se encuentran:

- **Ciudadana:** es la forma de participación individual en la que los individuos intervienen en las actividades públicas actuando en función de unos intereses

particulares; tiene primordialmente una connotación política (Blando y Maya, 2012).

La participación ciudadana representa la posibilidad de corregir los desequilibrios de la representación política y social, que se expresan en la preferencia, dentro las instancias de decisión, de aquellos sectores que tienen mayor peso económico y por lo mismo mayor organización (Mujica, Jiménez y Sanhueza, 2003). Ésta será la forma de participación que dará la óptica de la presente monografía, pues con ella se relaciona directamente la atención ciudadana.

- **Social:** forma de participación colectiva (Blando y Maya, 2012) que se ejerce a través de intereses sociales del sector, como una actividad privada, en la medida en que se refiere a problemas de la vida material inmediata, a la satisfacción de sus necesidades y se relaciona con otros actores sociales, no con el Estado (De Roux et al. 1990).
- **Comunitaria:** forma de participación colectiva (Blando y Maya, 2012) en la que la comunidad a través de un proceso de organización busca ser protagonista o sujeto de su propio desarrollo. Para ello genera propuestas, organiza, orienta y controla su desarrollo de manera autónoma o en unión de instituciones públicas o privadas que le sirven de apoyo. Tiene una connotación más civilista y busca vincular a los vecinos, usuarios, comunidades, grupos minoritarios y toda suerte de organizaciones no gubernamentales a la gestión pública en sus diversos niveles de gobierno (Durston y Miranda, 2002).

Así pues, todos los ciudadanos son sujetos de participación haciendo uso de mecanismos formales y no formales para intervenir en la formulación de las políticas públicas; ésta

participación se puede promover por diferentes medios. Pero antes de conocerlos es necesario tener en cuenta algunos antecedentes legales de la participación:

Gráfico 1. Antecedentes legales de la participación



Fuente: Equipo Investigador.

Una de las vías generadas para la participación ciudadana es la atención a usuarios o clientes que consiste en un servicio que ofrece las diferentes entidades del estado o empresas privadas como canal para el mejoramiento continuo de la prestación de servicios; ésta es una herramienta eficaz en las organizaciones al momento de la toma de decisiones puesto que es una de las oportunidades de contacto con los usuarios o ciudadanos para buscar aumentar el nivel de satisfacción de los mismos.

6.2. Tecnologías de la Información y Comunicación

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; con los que se puede: crear, compilar, procesar, almacenar, administrar, proteger, recuperar y transmitir información (voz, datos, texto, video e imágenes) (Cobo, 2009) que pueda ser útil en la toma de decisiones sin importar la temática. Según la Ley 1341 de 2009, las TIC son: “aquellas tecnologías necesarias en la gestión y transformación de la información.”

Se puede hablar de dos tipos de TIC: las tradicionales, entre las que se encuentran la radio, la televisión y la telefonía convencional; y las modernas caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos, en esta se encuentran la informática, la telemática y las interfaces (Alderete, Araya y Orrego, 2001). Ahora bien, la importancia de las TIC radica en su uso; sin embargo, el aprovechamiento de éstas no parecer ser el esperado.

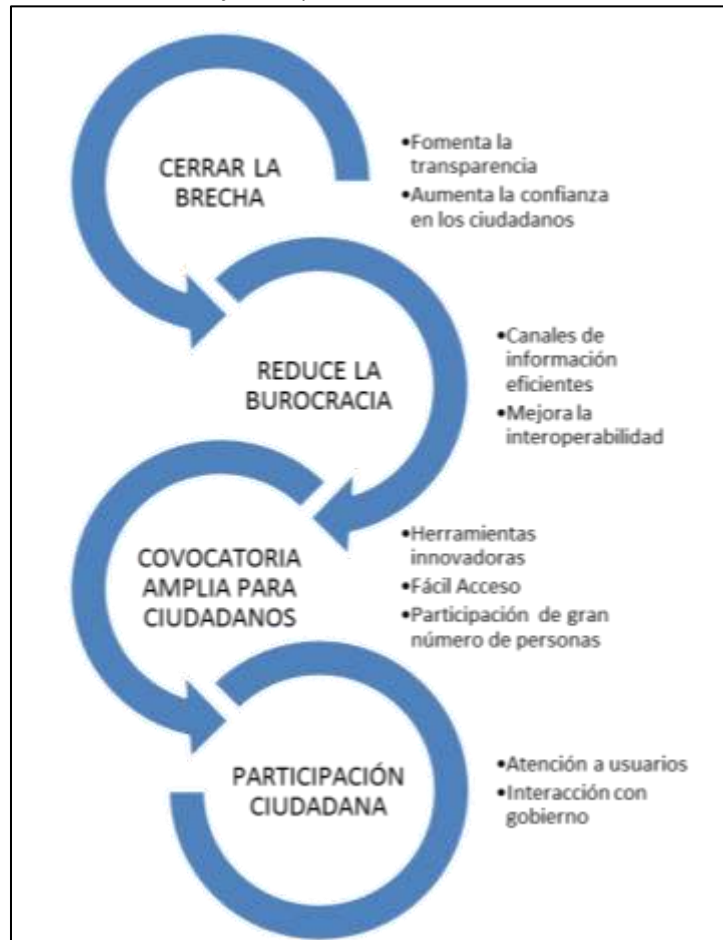
Gráfico 2. Sectores de uso de las TIC



Fuente: Equipo Investigador.

Si bien es cierto que las TIC ponen a disposición medios a bajo costo para acceder de mejor forma a la información a fin de facilitar la toma de decisiones, el empoderamiento de los ciudadanos y la generación de desafíos y soluciones (Frey, 2003); éstas se encuentran encaminadas, en el contexto de la monografía, es decir en procesos administrativos con los que se busca transparencia, cercanía y accesibilidad a partir de la participación ciudadana; por lo que posibilitan a los ciudadanos hacerse visible, ser escuchado y finalmente el exigir y participar generando soluciones sostenibles en territorios más eficientes y mejor conectados (Harto, 2006).

Gráfico 3. Aprovechamiento de las TIC



Fuente: Equipo Investigador

6.3. Gobierno Abierto

Según Calderón y Lorenzo (2010):

"Un gobierno abierto es aquel que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente" (pág.11).

Aunque el Gobierno Abierto (oGov por la contracción del nombre en inglés “open government”) comenzó a originarse hace décadas, es recientemente que ha retomado importancia, gracias a los retos que ha impuesto el nuevo siglo y que están relacionados con la exigencia a nivel global de una democracia de calidad, para la cual resulta imprescindible un gobierno abierto y transparente, que rinda cuentas ante la sociedad y promueva políticas de participación ciudadana junto con otras de eficiencia en la gestión pública basadas en las ideas de colaboración y cooperación generadoras de conocimiento mediante el uso de las TIC (Villoria, 2012).

De acuerdo a Sánchez (2015), su mayor impulso ocurrió en el año 2009 cuando el Presidente de los Estados Unidos Barack Obama firmó un memorándum sobre transparencia y oGov, en el que se comprometía a crear “un nivel de apertura en el gobierno sin precedentes y un sistema de transparencia, participación pública y colaboración que reforzara la democracia, asegurara la confianza pública y promoviera la eficacia y eficiencia gubernamental”. A partir de este momento, el concepto de oGov se ha popularizado y otras administraciones como el gobierno británico, lo han asumido como modelo de gobierno e impulsado y progresivamente numerosos países lo han implementado.

El mismo autor sostiene que este modelo también ha aflorado por dos razones; en primer lugar y como se expuso anteriormente, porque la ciudadanía actual demanda una democracia de mayor calidad y para ello son necesarias la transparencia y la rendición de cuentas por parte de todo el sistema político-administrativo; el acceso a la información pública (fehaciente, completa y de fácil acceso para la ciudadanía); y la participación y colaboración en el diseño, formulación e implantación de las diferentes políticas públicas. En segundo lugar, por la evolución de la Administración Pública a lo largo del tiempo debido a las condiciones políticas, sociales,

económicas y culturales de cada momento de la historia que han llevado al fallo en los modelos usados previamente para administrar (Sánchez, 2015).

Los tres modelos de la Administración Pública que antecedieron el oGov son: el burocrático, la Nueva Gestión Pública (NGP) y la Nueva Gobernanza. Más detalles al respecto se pueden ver en la siguiente tabla:

Tabla 1. Administración burocrática, Nueva Gestión Pública y Nueva Gobernanza

	Administración		
Características	Burocrática	Nueva Gestión Pública	Nueva Gobernanza
Fundamentos			
Teóricos y Epistemológicos	Teoría política	Teoría económica	Teoría democrática
Concepción del Interés Público	El interés público es definido políticamente expresado en la ley.	El interés público y de los intereses individuales.	El interés público es el resultado de un diálogo sobre valores compartidos.
Papel del Gobierno	Remar (designando e implementando políticas orientadas a un objetivo políticamente definido).	Timonear (actuando como catalizadores de las fuerzas libres del mercado).	Servir (negociando e intermediando intereses entre ciudadanos y grupos de la comunidad, creando valores compartidos).
Mecanismos para Alcanzar los Objetivos de	Administrando programas a través de las agencias para	Creando mecanismos y estructuras de incentivo para alcanzar	Construyendo coaliciones de agencias públicas, sin ánimo de

las Políticas	gubernamentales	objetivos de las	lucro y privadas para
	Existentes	políticas a través de	ponerse de acuerdo
		agencias privadas y no	sobre las necesidades.
		lucrativas.	
			Múltiples.
	Jerárquica.	Orientado al mercado.	
Aproximación a la Responsabilidad	Los administradores son responsables ante los líderes políticos elegidos democráticamente.	La acumulación de intereses propios producirá los resultados deseados para amplios grupos de ciudadanos (o de clientes).	Los servidores públicos deben cumplirla ley, los valores de la comunidad, las normas políticas, los estándares profesionales y los intereses de los ciudadanos.
Estructura Organizativa Asumida	Organizaciones burocráticas marcadas por una autoridad de arriba-abajo dentro de los organismos y control o regulación de los Clientes.	Organizaciones públicas descentralizadas con un control primario situado dentro de la agencia.	Estructuras colaborativas con un liderazgo compartido interna y externamente.

Fuente: Arenilla, M. (2011). Crisis y reforma de la administración pública.

Al hablar de oGov, existe un consenso que en esencia se refiere a una evolución de nuestro sistema democrático de convivencia y valores, basada en un salto desde nuestro viejo

modelo que se encontraba asentado exclusivamente en la democracia representativa a un modelo de democracia conversacional y abierta que aprovecha las posibilidades que proporcionan las TIC a los ciudadanos de participar en los procesos de toma de decisiones de los gobiernos más allá del ejercicio del derecho de sufragio cada cuatro años o de la participación en organizaciones sociales tradicionales. De esta forma, el ciudadano deja de ser el sujeto paciente y su rol se amplía para ser considerado como cliente bajo las prácticas de modernización administrativa nacidas en los años 90 del pasado siglo, hasta crecer en la actual sociedad- red y convertirse en protagonista activo del proceso de cambio (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2012).

6.3.1. Ejes del modelo oGov.

Se considera que un oGov es aquel que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de escuchar lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y teniendo en cuenta sus preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta, y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente. Dado lo anterior, se considera que la iniciativa del oGov está constituida entonces por tres ejes que son lo que deben estar presentes en la estrategia de los gobiernos para avanzar en su implementación (Oszlak, 2015):

Transparencia: la idea en la que se basa la transparencia es simple, sólo un ciudadano bien informado de los asuntos públicos puede comprometerse con el desarrollo político y social de su país, sólo un Gobierno radicalmente transparente puede ofrecer a los ciudadanos suficientes datos de su gestión como para que estos puedan opinar y participar con conocimiento de causa y criterio. Hablar de transparencia no sólo se refiere a establecer una barrera contra la corrupción y los abusos de poder, sino básicamente de un derecho de todo ciudadano a recibir información sobre lo que hacen los gobiernos con el dinero de sus impuestos.

Colaboración: Se define como el proceso de negociación derivado de demandas ciudadanas, pero conducido por la administración. Las razones más importantes que llevan a que los ciudadanos se involucren en este proceso son el altruismo y cuestiones humanitarias, el responder a las peticiones de amigos o intentar involucrarse en una actividad que se ve de forma favorable y como algo importante por otros, la posibilidad de aprender nuevas cosas, la necesidad de exhibir públicamente conocimientos, cuestiones ideológicas como creer que la información debe ser libre, y la diversión. Se han descrito cuatro estados de la colaboración:

- A) Colaboración gubernamental:** se trata tanto de la colaboración interna de un gobierno y los departamentos que lo forman como de la colaboración de éste con otros gobiernos.
- B) Colaboración con la sociedad civil:** los gobiernos no deben sólo colaborar con otros gobiernos, también deben hacerlo con la llamada sociedad civil, organizaciones de la sociedad civil clásica y aquellas otras que pertenecen al denominado tercer sector, que trabajan básicamente en temas de solidaridad.
- C) Colaboración con la empresa privada y los emprendedores:** son uno de los sectores más dinámicos y que más pueden aportar a la hora de evolucionar las sociedades.
- D) Colaboración con los ciudadanos:** hoy en día, el abaratamiento de los costes de las herramientas informáticas, la extensión de Internet como plataforma de expansión del conocimiento, las conexiones de banda ancha, y la generación de recursos como la nube, hacen que en muchas ocasiones los ciudadanos dispongan de mejores herramientas y que sean capaces de realizar propuestas.

Participación: se considera esta como un elemento de redistribución del poder, en el que se sitúa al ciudadano como comienzo y final del proceso político, es decir, en su comienzo mediante el voto, eligiendo a sus representantes, y al final del mismo ejerciendo tareas de control de la gestión e impidiendo desviaciones del mandato. Antes de la popularización de Internet, la

participación se producía básicamente a través de la llamada sociedad civil, es decir ciudadanos agrupados en torno a intereses determinados, que pretendían ejercer su derecho a introducir variaciones en la agenda pública; Internet transformó radicalmente esta relación, pues permitió al ciudadano ponerse en contacto directo con sus gobernantes, y a estos últimos consultar de forma permanente con los sujetos de sus políticas, quedando la sociedad civil en un punto intermedio, indeterminado y confuso, con un papel cada vez menor que cumplir y representando a un menor número de ciudadanos.

Tras la emergencia de ciudadanos en el mundo que emprenden prácticas políticas y sociales a través del uso de Internet y distintas TIC para hacer valer sus derechos, realizar demandas sociales, incidir en la agenda pública, exigir transparencia en procesos político-electorales, rendición de cuentas y construir acción colectiva en busca del bien común, se han desarrollado tres conceptos adicionales relacionados con el modelo de oGov y que se deben describir por su importancia para el tema:

- Ciudadanía digital: también conocida como ciberciudadanía o e-ciudadanía, ha sido definida como las normas de comportamiento que conciernen al uso de la tecnología. Se refiere por tanto a la aplicación de los derechos humanos y derechos de ciudadanía a la sociedad de la información, y a los derechos y deberes de los ciudadanos que surgen en el entorno de las nuevas tecnologías (Robles, 2009). La ciudadanía digital supone comprender los temas humanos, culturales y sociales relacionados con el uso de las TIC, así como la aplicación de conductas pertinentes a esa comprensión ajustándose a los principios de ética, legalidad, seguridad y responsabilidad en el uso de Internet, las redes sociales y las tecnologías disponibles.

- Ciudadano digital: definido como “aquel individuo, ciudadano o no de otra comunidad o Estado, que ejerce la totalidad o parte de sus derechos políticos o sociales a través de internet, de forma independiente o por medio de su pertenencia a una comunidad virtual” (Robles, 2009. pág. 55). Para ser ciudadano digital, según el mismo autor además se deben cumplir al menos tres condiciones: acceso a internet, conocimiento en el manejo de las herramientas de internet y reconocimiento del usuario de la utilidad de internet para la interacción política.
- Democracia digital: se puede definir como un intercambio electrónico en el proceso democrático, tanto desde la perspectiva del ciudadano como desde la de los políticos y el sistema político. Además del voto en línea, el registro de votantes y las listas electorales, la democracia digital presenta otras formas de lo que se podría llamar “participación electrónica”: encuestas de opinión, campañas y recaudación de fondos, comunicación entre políticos y votantes, foros sobre temas políticos, cuerpos legislativos conectados, retroalimentación del público en los proyectos legislativos, etc. (Frangakis, 2004).

6.3.2. Cambios para integrarse al modelo oGov.

En resumen, de acuerdo a la CEPAL (2012) los cambios necesarios para que un gobierno se integre en la idea de oGov son:

- Cambio cultural: es imprescindible entender que el objetivo de la administración y de todos los que trabajan en ella es servir a los ciudadanos y que el ciudadano debe estar en el centro de la gestión.

- Cambio en los procesos: dado que los procesos en la Administración Pública no han sido diseñados para servir a los ciudadanos, y por tal no son cómodos o no le ayudan, hay que reinventarlos para conseguir que así sea.
- Cambio en la organización: las organizaciones públicas están diseñadas bajo modelos jerárquicos que nada tienen que ver con la eficiencia, por lo que es indispensable reorganizar las administraciones, las plantillas y la definición de los puestos de trabajo para poder actuar bajo un modelo en red, orientado a proyectos y a la consecución de resultados.
- Cambio en las formas de relación: del mostrador a la mesa redonda, del correo certificado a la comunicación en línea, de la obligación de la presencia física a las facilidades de la relación virtual.

6.4. E-gobierno.

Según la Organización de los Estados Americanos (OEA) el gobierno electrónico puede definirse como:

“El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por parte de las instituciones de gobierno para: mejorar cualitativamente los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (OEA, 2006).

E-gobierno, también conocido como gobierno digital, utiliza las TIC para ayudar a los gobiernos a ser más accesibles a los electores, mejorar los servicios y a ser más eficientes, y a

estar cada vez más conectados con otras partes de la sociedad (OEA, 2018). Genéricamente, ofrece mayores y mejores prestaciones a los ciudadanos al proporcionar puntos de acceso unificados y sencillos para satisfacer múltiples necesidades informativas y de servicios; atención personalizada de diferentes usuarios; resolución de trámites, consultas, reclamos y sugerencias “en línea”; aumenta la calidad y reduce el costo de las transacciones al interior del gobierno y, en general, aumenta la transparencia.

Dado lo anterior, e-gobierno es considerado una herramienta de enorme potencial en términos de la Administración Pública y la gestión democrática. Específicamente, porque permite incrementar la calidad de los servicios públicos, mejorar el proceso de toma de decisiones y promover una mayor participación ciudadana durante el ciclo de gobierno. Marca, además, un paso fundamental en la transición hacia la Sociedad de la Información en tanto actúa como agente promotor de la alfabetización digital y la universalización del acceso a las TIC (RED GEALC, 2008).

Puesto que puede generar confusión, se debe diferenciar con nitidez e-gobierno del oGov: hablar de e-gobierno se refiere a la aplicación de las TIC y sus herramientas a los procedimientos administrativos preexistentes y en este caso no se repiensa la administración, sólo tecnificamos procesos. E-gobierno no necesariamente transforma la sociedad, hace más fácil la vida a los ciudadanos. Mientras que el oGov se considera un modelo de Administración Pública en el que se habla fundamentalmente de valores, de repensar administraciones y gobiernos, sus procedimientos y sus dogmas, es colocar el resultado por delante del procedimiento, propiciar la democracia deliberativa en todos los puntos de las administraciones y abandonar el concepto de administrado por el de ciudadano; una administración en la que los procesos pueden ser mejorados por la interacción permanente con los ciudadanos (CEPAL, 2012). De acuerdo a lo

anterior e-gobierno se considera como una herramienta basada en el uso intensivo de las TIC para hacer realidad parte de las promesas del oGov.

6.4.1. Dimensiones del e-gobierno.

E-gobierno abarca en la actualidad dimensiones muy diversas de la actividad estatal (RED GEALC, 2008):

- **Atención al Ciudadano:** a través del establecimiento de nuevas formas de relación gobierno-ciudadano que permiten al Estado brindar sus servicios en forma eficiente eficaz y con independencia de las variables de tiempo y espacio.
- **Gestión Interna:** a través del establecimiento de procesos internos que facilitan la integración de los sistemas, servicios y fuentes de información de las distintas dependencias del Estado, así como el rediseño y la simplificación de los trámites y procesos de las mismas.
- **Desarrollo y fortalecimiento de la democracia:** a través de la creación de mecanismos que renuevan y abren nuevos espacios y formas de participación ciudadana en el proceso de gobierno.

De acuerdo a RED GEALC en el grafico 1 se pueden visualizar los porcentajes en que los proyectos de e-gobierno se distribuyen de acuerdo a cada uno de los ámbitos de acción expuestos:

Gráfico 4. Proyectos de e-gobierno según ámbitos de acción



Fuente: RED GEALC (2008).

6.4.2. Principios del e-gobierno.

Según la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CLAD, 2007) y la cual también fue firmada por Colombia, el gobierno electrónico se inspira en los siguientes principios:

A) Principio de igualdad. Con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las administraciones públicas por medios no electrónicos, tanto al acceso a la prestación de servicios públicos como a cualquier actuación o procedimiento administrativo, sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

B) Principio de legalidad. De forma que las garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano con el gobierno y la administración se mantengan idénticas en los medios electrónicos. Los trámites procedimentales, sin perjuicio de su simplificación general, constituyen para todos los ciudadanos garantías imprescindibles. El principio de legalidad también comprende el respeto a la privacidad, por lo que el uso de comunicaciones electrónicas comporta la sujeción de todas las administraciones públicas a la observancia de las normas en materia de protección de datos personales.

C) Principio de conservación. En virtud del cual se garantiza que las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan en las mismas condiciones que por los medios tradicionales.

D) Principio de transparencia y accesibilidad. Garantiza que la información de las administraciones públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se hagan en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.

E) Principio de proporcionalidad. De modo que los requerimientos de seguridad sean adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la administración.

F) Principio de responsabilidad. De forma que la administración y el gobierno respondan por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que por los realizados por medios tradicionales. De acuerdo con dicho principio, las informaciones oficiales que se faciliten por medios electrónicos no pueden beneficiarse de una cláusula general de irresponsabilidad, ni incorporar una cláusula especial de esta naturaleza. En caso contrario, se dejará constancia con caracteres muy visibles y reiterados de que se trata de una página o portal electrónico no oficial y que no forma parte del sistema de gobierno electrónico.

G) Principio de adecuación tecnológica. Las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado. En ningún caso este principio supondrá limitación alguna al derecho de los ciudadanos a emplear la tecnología de su elección en el acceso a las administraciones públicas. Dentro de este principio se comprende el uso de distintos medios electrónicos como el computador, la televisión digital terrestre, los mensajes SMS³ en teléfonos celulares, etc. sin perjuicio de la eventual imposición del empleo en determinados casos de

aquellos medios concretos que se adecuen a la naturaleza del trámite o comunicación de que se trate.

6.4.3. Beneficios del e-gobierno.

De acuerdo con la CEPAL (2012) para cada una de estas dimensiones existen beneficios concretos de e-gobierno:

- Mejoramiento de la calidad de los servicios públicos: esto no sólo se refiere a la conveniencia de tener acceso a información y servicios gubernamentales 24 horas del día los 7 días de la semana, sino también al mejoramiento sustancial de los productos, procesos y atención a los ciudadanos.
- Eficiencia y productividad en los procesos y operaciones gubernamentales: dado que las labores gubernamentales son muy diversas y los recursos siempre son escasos, uno de los grandes objetivos de e-gobierno es elevar la productividad de las organizaciones públicas y hacer más eficientes los procesos y acciones desarrolladas por entidades gubernamentales.
- Transparencia y rendición de cuentas: las TIC pueden fomentar y facilitar la transparencia de las labores gubernamentales y los procesos de rendición de cuentas. El acceso y disponibilidad de información relevante sobre finanzas, recursos humanos y otros temas que hasta hace algunos años eran sólo accesibles para un selecto grupo de actores sociales, tiene el potencial de transformar radicalmente las relaciones entre el aparato administrativo del Gobierno, los ciudadanos y sus representantes políticos.
- Participación ciudadana: para que un gobierno democrático funcione, es necesario que los ciudadanos tengan oportunidades de participar de forma real y efectiva en las decisiones públicas. Algunos mecanismos específicos son foros virtuales y chats, en

donde los ciudadanos pueden compartir sus opiniones en la comodidad de sus hogares.

- Marco regulatorio que respalde el e-gobierno: los gobiernos no son sólo usuarios de las TIC, tienen la capacidad formal de desarrollar un marco regulatorio que respalde y sustente el diseño, implementación, uso y evaluación de las TIC al interior del propio Estado y en sus relaciones con otros actores sociales.
- Marco legal y regulatorio que fomente la Sociedad de la Información: de forma similar al punto anterior, el Gobierno tiene la capacidad de regular algunas de las acciones que respecto al uso TIC realicen otras entidades, incluyendo tanto a empresas privadas como a organizaciones no gubernamentales.

6.4.4. Barreras del e-gobierno.

Ahora bien, se ha comprobado que únicamente el 15% de los proyectos de e-gobierno son exitosos, mientras que el 50% fracasan parcialmente y el 35% de forma total (Heeks, 2003). Las cinco categorías de barreras más importantes descritas por la RED GEALC (2008) y definidas como aquellos factores de tipo legal, social, tecnológico o institucional que limitan el desarrollo del e-gobierno ya sea porque frenan su demanda, desincentivando u obstaculizando la capacidad de los usuarios para utilizar servicios basados en TIC, o porque frenan su oferta, desincentivando u obstaculizando la capacidad de los gobiernos para proveer servicios basados en TIC, se describen en la siguiente tabla:

Tabla 2. Barreras a e-gobierno

Categorías	Barreras
Barreras de Acceso y	Bajo nivel de acceso a las nuevas tecnologías
Uso	Habilidad de manejo de TIC de los ciudadanos
de las TIC	Habilidad de manejo de TIC por parte de los funcionarios

Barreras Económicas y

Financieras

- Preocupación respecto a la privacidad de la información
- Preocupación respecto a la seguridad de los servicios en línea
- Falta de motivación para usar los servicios electrónicos
- Costo del desarrollo de los e- servicios
- Costo de la provisión de servicios en canales múltiples
- Costos de la implementación de las leyes y regulaciones relativas al gobierno electrónico
- Dificultad de demostrar los beneficios a largo plazo

Barreras de Diseño

Étnico

- Multilingüismo
- Mecanismos de acceso para no videntes y personas con otras discapacidades
- Falta de interoperabilidad de los sistemas
- Dificultad de uso de las aplicaciones de e-gobierno
- Falta de mecanismos seguros de identificación y autenticación
- Ausencia de estándares para la identificación electrónica
- Diferencias en las leyes y regulaciones a nivel nacional
- Políticas inadecuadas sobre libertad de información

Barreras Legales

- Preocupación pública respecto a la colaboración público- privada
- Leyes de empleo que limitan la creación de e-empleos
- Normativas poco claras sobre protección y acceso compartido a la información
- Falta de derechos ciudadanos para comunicarse electrónicamente con las autoridades públicas

Barreras Organizacionales y Administrativas	Riesgos asociados a la responsabilidad jurídica
	Limitaciones referentes a la propiedad intelectual y la re-utilización de Información
	Diferencias en las tradiciones administrativas y procesos internos al sector público
	Resistencia al cambio por parte de los oficiales de gobierno
	Coordinación entre los niveles nacional, regional y local
	Falta de apoyo político al e-gobierno
	Deseo de evitar cambios en servicios que funcionan bien

Fuente: OEA (2006). La Estrategia de Gobierno Electrónico como un Proyecto de País, Provincia y/o Municipio. Módulo 2 del curso: Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico. Portal Educativo de las Américas.

6.4.5. Instrumentos del gobierno electrónico.

De acuerdo al Carrión, Larenas y Carrión (2009) estos instrumentos dependen de la dimensión en que se use, la cual puede ser externa o interna:

A) Dimensión externa. Algunas de las operativizaciones más frecuentes de esta dimensión de relación con los ciudadanos a través de la prestación de servicios y la apertura de nuevos canales de comunicación e interacción son:

- Páginas web: el instrumento más extendido para garantizar la presencia de los gobiernos locales en Internet. En el año 2000, cerca de 80% de los gobiernos centrales de los países de la OCDE tenían página web.
- Portales, asociados a la idea de ventanilla única de servicios públicos del conjunto de niveles de administración. El correcto desarrollo de estos proyectos requiere la colaboración interdepartamental e interinstitucional para que los servicios se

construyan sobre la base de las necesidades y episodios de vida de los ciudadanos, y no según la división orgánica propia de cada organización pública.

- Correo electrónico. Permite que los ciudadanos tengan la oportunidad de dirigirse a los gobernantes y representantes y esperar una respuesta. Son cada vez más los países que incluyen esta opción, pero el tiempo de respuesta, la calidad y utilidad de las mismas es muy desigual.
- Listas de distribución, asociadas a la idea de hacer circular información y documentación a quienes se subscriben. Permite que los ciudadanos, previo registro, den su opinión y debatan sobre temas de interés político.
- Foros web y foros de noticias, donde los ciudadanos pueden ver los comentarios de los participantes en el debate e interactuar y compartir opiniones.
- Chat en línea, que ofrecen a los participantes la posibilidad de intercambiar opiniones en tiempo real.
- Encuestas, los gobiernos incluyen también en sus páginas web encuestas sobre la calidad de los servicios o sobre distintas políticas públicas. Sin embargo, es preciso tener en cuenta que, si bien pueden ofrecer datos interesantes, suelen ser muy poco representativas del conjunto de la población.

B) Dimensión interna. De esta dimensión cabe destacar instrumentos como:

- Intranets, como aplicaciones tecnológicas basadas en redes internas, esto es, de carácter intraorganizativo, como mecanismo para compartir recursos entre los miembros de la organización y servir de canal de información prioritario, en base a la existencia de otros instrumentos de carácter operativo.

- Otros instrumentos de carácter operativo, asociados a las Intranets, como gestores de expedientes, data mining, data warehouse, entre otros, que permiten un mayor control de la gestión interna de las organizaciones. Estos aplicativos tienen un potencial enorme en el seno de aquellas organizaciones públicas que poseen bases de datos y cuentan de altos niveles de conectividad interna, es decir, aquellas que han sido capaces de establecer redes de ordenadores interconectados entre sí para dar mayor fluidez a una información ya existente. El objetivo común es promover una transformación de determinadas áreas de gestión interna apoyándose en la generación de información y en la innovación derivada de las herramientas de apoyo a la gestión.

6.5. M-gobierno

Existen varias definiciones de gobierno móvil (m-gobierno, m-government o mGov por la contracción del nombre en inglés “movil government”), pero en general esta coincide en que es una área de e-gobierno con dos extensiones: una extensión técnica que utiliza aplicaciones inalámbricas o plataformas móviles para teléfonos o dispositivos inteligentes como por ejemplo 3G, Bluetooth, GPRS, y Wi-Fi; y una extensión funcional que permite habilitar a los ciudadanos, negocios y empleados públicos para contar con mejores accesos a información y servicios vía tecnología móvil (Gil, Criado y Téllez, 2017).

La creciente adopción de dispositivos móviles inteligentes con acceso a la red, significa la apertura y crecimiento de un espacio digital extendido de interacción social. De esta forma mGov, como un complemento de e-gobierno, permite el establecimiento de un nuevo canal de acceso al espacio público digital (Bautista, Silva y Rojon, 2015). Las razones que llevan a la adopción del mGov son la difusión y propagación del uso del móvil en los diferentes países, las oportunidades que brinda el uso del móvil para mejorar la eficiencia en la provisión de servicios

públicos y la mejora en la transparencia al incrementarse los niveles y las posibilidades de acceso a la información y datos gubernamentales (Molina, 2015).

Para la OCDE y de acuerdo al estudio M-Government, Mobile Technologies for Responsive Government and Connected Societies (2011), la importancia del m-gobierno resulta crucial para obtener una serie de ventajas o beneficios:

- Ayuda a fortalecer los buenos resultados y generar una sociedad más conectada, mejorando la provisión de servicios por parte de la Administración Pública.
- Dota de capacidades “transformativas” e innovadoras a la Administración Pública.
- Empodera a aquellos ciudadanos postergados por la brecha digital, mejorando la calidad de vida de los afectados por la exclusión digital.
- Intensifica las alianzas y el intercambio entre el sector público y privado.
- Fortalece el rendimiento y la gobernanza del Sector Público.

Tabla 3. Beneficios del m-gobierno

Gobierno	Ciudadano	Empresa
• Mayor Alcance	• Conveniencia y	• Mejora y
• Movilidad y Ubicuidad	Acceso	Desarrollo
• Mayor Personalización de	• Cobertura en Salud	Económico
Servicios	• Cobertura en	• Productividad
• Eficiencia en Costos	Seguridad Pública	• Trabajadores
• Rapidez en el Flujo de	• Manejo Financiero	Móviles
Información	• Educación	• Servicio a Clientes
• Mejor Administración		• Cuidado Ambiental
• Mayor Democracia		

- Cuidado Ambiental

Fuente: OECD/International Telecommunication Union (2011), M-Government, Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies.

6.5.1. Tipos de gobierno móvil.

En un inicio, se asociaban las iniciativas de m-gobierno a tipologías ya existentes de e-gobierno. Por ejemplo, Robertson y Vatrapu (2010) caracterizaron diferentes tipos:

- GtG (government-to-government): aplicaciones de back office, intercambio intra- e intergubernamental, redes gubernamentales, estándares, experiencia.
- GtB (government-to-business): entrega de servicios e información a negocios, e-compras, ventas e intercambio de información de empresas propiedad del gobierno con otras organizaciones y negocios.
- BtG (business-to-government): llenado de registros y requisitos de información de negocios y organizaciones por motivos de trámites, licencias, impuestos, regulación y otros.
- CtG (citizen-to-government): solicitudes y llenado de información del ciudadano para trámites, impuestos, reportes, votación electrónica (e-democracia), licencias de vehículos, y otros.
- GtC (government-to-citizen): provisión de información pública, transparencia (pasiva y activa) acerca de obras y desempeño públicos, entrega de servicios electrónicos.
- A continuación, se identificaron varios tipos de aplicaciones para aquellos proyectos del gobierno que utilizan innovaciones tecnológicas móviles e inalámbricas de la manera siguiente:
 - m-gobierno a ciudadano (mG2C, m-government-to-citizen)

- m-gobierno para ciudadanos (mG4C, government-for-citizens)
- m-gobierno a negocios (mG2B, m-government-to-business)

Posteriormente se han descrito otros tipos de gobierno móvil que se corresponden con dominios de app móviles de políticas públicas tales como:

- m-comunicación: por ejemplo, noticias y correos.
- m-servicios públicos: para transacciones y pagos.
- m-administración: para operaciones internas y administración de documentos y expedientes.
- m-democracia: para votaciones y participación electrónicas, etc.
- m-comunidades: funcionalidades que permiten al usuario generar y compartir contenidos y redes sociales.

De acuerdo con Gil, Criado y Téllez (2017) estas tipologías de gobierno móvil corresponden a la coexistencia de dos tipos de paradigmas sobre el uso de las TIC en el sector público: participativo y administrativo. El paradigma participativo se refiere al uso de las tecnologías móviles con el propósito de mejorar la interacción entre el gobierno y la sociedad para la consecución de políticas públicas. El paradigma administrativo se refiere al uso de las tecnologías para alcanzar niveles de eficiencia más altos. Ambos enfoques buscan transformar alguna función o servicio público mediante la tecnología a fin de alcanzar diferentes valores y/u objetivos.

6.6. Dispositivos móviles.

Los dispositivos móviles según Garita (2013) pueden ser clasificados en los siguientes grupos:

- Los dispositivos de comunicación: son los dispositivos que presentan como función principal ofrecer una infraestructura de comunicación telefónica. Además, brindar la posibilidad de servicios como el envío de mensajes de texto y multimedia.
- Los dispositivos de computación: son los dispositivos que ofrecen mayores capacidades de procesamiento de datos y cuentan con una pantalla y teclado muy similares a la experiencia de los computadores personales. Los PDA y las computadoras portátiles tienen como sus principales beneficios la prestación de mayores y mejores servicios inclusive que los computadores de escritorio.
- Los dispositivos reproductores de multimedia: son aquellos que ha sido diseñados para proporcionar a los usuarios la oportunidad de reproducir uno o varios formatos digitales, ya sea audio, vídeo o imágenes. Algunos ejemplos de este tipo de dispositivo son los reproductores de MP3 y MP4, los DVD portátiles y todos los lectores de libros electrónicos.
- Los dispositivos móviles grabadores de multimedia: son los que permiten la grabación de datos en audio y vídeo. Se encuentran las cámaras fotográficas digitales o las cámaras de vídeo digital.
- Las consolas portátiles: son dispositivos móviles cuya principal función es la de proporcionar al usuario una experiencia real de juego.

Como un dato particularmente importante, las consolas portátiles y los teléfonos celulares fueron los primeros dispositivos móviles en convertirse en un producto de masas. Además, debe considerarse que los nuevos teléfonos inteligentes o Smartphone cubren todas las categorías antes mencionadas y permiten desde realizar llamadas telefónicas, enviar mensajes de texto, tomar

fotografías y vídeos en alta definición, hasta reproducir videojuegos, contienen herramientas de ofimática y un sinnúmero de características de avanzada.

6.6.1. Terminales de usuario en m-gobierno.

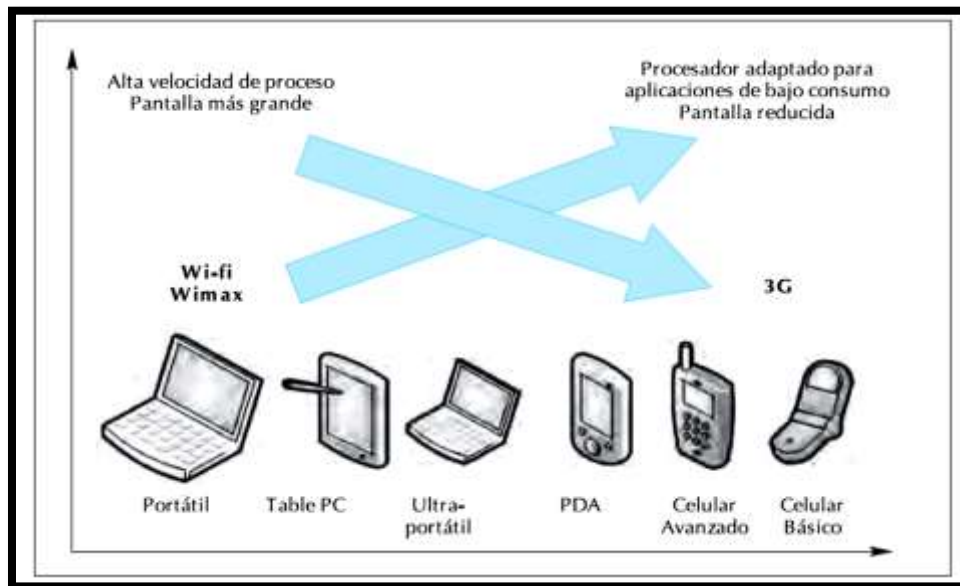
En el gobierno móvil, son usadas las TIC relativas a tecnologías inalámbricas y/o móviles como los celulares/Smartphone, computadoras portátiles y PDA conectadas a LAN inalámbricas. Las características de cada una son las siguientes (Carrión, Larenas y Carrión, 2009):

- Celulares (básico). El teléfono móvil o celular es un dispositivo inalámbrico electrónico que permite tener acceso a la red de telefonía celular o móvil. Se denomina celular debido a las antenas repetidoras que conforman la red, cada una de las cuales es una célula, si bien existen redes telefónicas móviles satelitales. Su principal característica es su portabilidad, que permite comunicarse desde casi cualquier lugar. Sus funciones básicas consisten en la comunicación de voz, y el envío y recepción de mensajes SMS.
- Smartphone o celulares avanzados. El rápido desarrollo de los terminales ha incorporado otras funciones como las de cámara fotográfica, agenda, acceso a Internet, reproducción de video e incluso GPS y reproductor mp3. Los teléfonos que cuentan con estas funcionalidades se denominan avanzados o Smartphone.
- PDA. Del inglés Personal Digital Asistan (Asistente Digital Personal), se trata de un computador de mano originalmente diseñado como agenda electrónica (calendario, lista de contactos, bloc de notas y recordatorios) con un sistema de reconocimiento de escritura.
- Computadoras portátiles y ultraportátiles. Una computadora portátil, también llamada en inglés laptop o notebook, es una pequeña computadora personal móvil, que pesa normalmente entre 1 y 3 kg. Las computadoras portátiles son capaces de realizar la mayor

parte de las tareas que realizan las computadoras de escritorio, con la ventaja de ser más pequeñas, livianas y de tener la capacidad de operar desconectadas por un período determinado. Las llamadas ultraportátiles tienen la característica principal de pesar menos de 1 kg.

El terminal de usuario juega un papel esencial en el desarrollo del m-gobierno, dado que determina el alcance que este puede llegar a tener en los ciudadanos de acuerdo a características propias del terminal como son el precio, la ergonomía en su uso, la facilidad de aprender a usarlo, la capacidad y servicios que tiene. La figura siguiente muestra las diferentes opciones de terminales de usuario que actualmente se comercializan:

Gráfico 5. Terminales de usuario en m-gobierno



Fuente: ING Financial Market Analysis.

La creciente adopción de dispositivos móviles inteligentes con acceso a la red, significa la apertura y crecimiento de un espacio digital difundido de interacción social. De esta forma el m-gobierno, como elemento del e-gobierno, permite el establecimiento de un nuevo canal de acceso al espacio público digital y resulta de la interacción entre las tecnologías móviles y las tecnologías de la información y la comunicación, a través de la creación de apps móviles, con el

objetivo de prestar servicios de participación ciudadana, salud, educación, seguridad pública, entre otros, a la población (Castruita, 2016).

6.7. Apps móviles

Es una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles. Por lo general se encuentran disponibles a través de plataformas de distribución como Google Store o APP Store, operadas por las compañías propietarias de los sistemas operativos móviles como: Android, iOS, BlackBerry, Windows Phone, entre otros. Las aplicaciones permiten al usuario efectuar un conjunto de tareas de cualquier tipo: profesional, de ocio, educativas, de acceso a servicios, etc., facilitando las gestiones o actividades a desarrollar.

Las primeras aplicaciones móviles datan de finales de los 90s y venían precargadas en los celulares, consistían en aplicaciones muy básicas como agenda, contactos, ringtones, juegos y en algunos casos e-mail. La evolución de las apps se dio rápidamente gracias a las innovaciones en tecnología WAP, la transmisión de data (EDGE) y la conexión a Internet que permitieron un mayor desarrollo de las aplicaciones ya existentes. Pero finalmente, fue la aparición en 2007 del iPhone de Apple y que planteaba una nueva estrategia, ofreciendo su teléfono como una plataforma para correr aplicaciones y que dejaba a desarrolladores y compañías externas ofrecerlas en su tienda de apps, la que impulso el desarrollo. Para finales del 2008 había prácticamente una aplicación para todo. Cuando la App Store abrió contaba con 500 aplicaciones y Android Market (Google Play) con 50; para 2015 la primera tenía 775.000 y la segunda 800.000 aproximadamente, con funciones que aprovechan las características del teléfono (Rojas, 2015).

Actualmente, se pueden encontrar aplicaciones para la educación formal e informal de índole privada y pública (universidades, escuelas y colegios), muchas de estas aplicaciones son

creadas por las mismas instituciones como respuesta a necesidades básicas o esenciales para un óptimo desarrollo. Otra cuantiosa cantidad de aplicaciones son las comerciales que permiten tener a mano información de productos y servicios, lugares de visita o destinos, promociones y hasta lugares dónde parquear un automóvil (Garita, 2013).

Gráfico 6. Aplicaciones móviles



Fuente: <http://alejandrapplicacionesmoviles.blogspot.com.co/2015/08/>

Las aplicaciones se pueden clasificar atendiendo a diversos criterios, entre ellos por el tipo de contenido que ofrecen al usuario (Cuello y Vittone, 2013):

- De entretenimiento: donde se encuadran mayoritariamente las apps de juegos.
- De relación social: dirigidas a la comunicación interpersonal.
- De producción o utilitarias: proporcionan instrumentos para la resolución de tareas específicas que requieren inmediatez y rapidez para solucionar problemas, en especial en el sector empresarial y comercial.
- Educativas o informativas: diseñadas y desarrolladas como transmisoras de la información y el conocimiento donde se prioriza el acceso a los contenidos y a las herramientas de búsqueda mediante un interfaz de navegación lo más sencillo y fácil posible.

- Creativas: ofrecen herramientas que potencien la creatividad literaria, musical (y sonora), fotográfica o video-gráfica.
- Publicitarias: con fines comerciales la gran mayoría son de distribución gratuita.

6.7.1. Apps móviles y m-gobierno.

La ampliación de las redes inalámbricas de comunicación, de las capacidades de los mismos celulares y de las aplicaciones móviles hacen emerger al mGov como una continuidad de e-gobierno, con tres ventajas comparativas (Carrión, Larenas, Carrión, 2009):

- a) El celular tiene una mayor penetración de uso que los computadores y el Internet, es decir, hay muchos más usuarios y se encuentran en muchos más lugares.
- b) La población tiene mayor facilidad para el uso del celular que de la computadora, especialmente en sectores de mediana edad y en zonas con poca comunicación, incluso con cierto grado de analfabetismo.
- c) El celular acompaña a la persona adonde esté.

De esta forma mGov es una adaptación de los servicios de e-government a la vida nómada de ciudadano: si el gobierno innovó servicios que llegaban al domicilio del ciudadano, como la entrega de facturación de servicios, o en algunos países la posibilidad de votar por correo, ahora puede entregar información y servicios en el lugar donde esté el ciudadano con su celular; Para lo que se han desarrollado tres niveles de participación, centrados en las perspectivas y formas de utilización del celular y las apps en los gobiernos (Carrión, Larenas, y Carrión, 2009): unidireccional o modelo te informo, bidireccional o modelo contéstame y transaccional o modelo págame.

A) Te informo.

En las comunicaciones gobierno a ciudadanos o gobierno a empresas, un primer nivel es el de comunicación en una vía: informaciones o mensajes que no esperan respuesta por vía digital, aunque impliquen en algunos casos una respuesta del gobierno. En este ámbito son posibles varias aplicaciones. Al momento, las que se han dado, han surgido, especialmente, en el campo de la seguridad pública: por ejemplo, un ciudadano que observa una infracción o requiere comunicación de emergencia envía un mensaje al sistema de seguridad. La posibilidad de enviar fotografías amplía las posibilidades.

B) Contéstame.

El gobierno solicita al usuario información por la que espera una respuesta, o viceversa. El modelo bidireccional para la información implica la disponibilidad del ciudadano a escribir algo o a esperar un mensaje de respuesta, lo que hace algo más complicado el proceso. El gobierno local o nacional debe preparar bases de datos capaces de procesar pedidos de información y generar respuestas inmediatas a la información solicitada. Desde el ciudadano hacia el gobierno se pueden pensar muchas posibilidades:

- Información sobre estados de cuenta de algún servicio (cuánto debo del agua, luz, teléfono o impuestos).
- Acceso a bases de datos de información pública, listas de precios, información pública sobre personas (p. e. estado civil), ubicación de servicios cercanos (¿dónde encuentro un centro de salud, un hospital, una oficina del municipio, un juzgado? ¿dónde voto?).
- Solicitudes de información desde grupos especiales. Se destacan algunas iniciativas dirigidas a personas con limitaciones auditivas, que pueden comunicarse con la policía en Ámsterdam o en Gran Bretaña, vía SMS; o servicios de información sobre ciudadanos de

tercera edad o con lesiones, para el personal de atención, que puede solicitar informaciones especiales a las bases de datos, en Suiza. El modelo contéstame implica la necesidad de establecer una infraestructura de tratamiento a los datos para los servicios de comunicación y, en algún caso, contar con personas de apoyo (por ejemplo, si se trata con personas con problemas auditivos).

C) Págame.

La posibilidad de realizar pagos por celular es viable en muchos casos, por ejemplo, descontando la cantidad de la cuenta del propietario del celular. Esta forma permite por ejemplo la compra de imágenes para el celular, bajarse música, o enviar y recibir mensajes previo pago. Las transacciones por celular son un mundo incipiente, algo inseguro aún, pero de gran potencialidad para la prestación de servicios.

6.7.2. Clasificación y caracteres de las app móviles gubernamentales.

Las aplicaciones móviles para el gobierno pueden clasificarse de la siguiente manera según Molina (2015):

A) Por su temática.

1. Aplicaciones de seguridad ciudadana: su finalidad es llevar a la ciudadanía soluciones útiles e interactivas para su protección frente a la actividad criminal, tanto para el aporte a políticas generales como en casos concretos de inseguridad ciudadana.
2. Aplicaciones de servicios municipales: intentan acercar al ciudadano a el nivel de gobierno más próximo: el local o gobierno de las ciudades; pudiendo ser reforzados en su eficiencia aspectos cotidianos básicos como la limpieza pública, el medio ambiente, el tráfico, etc.
3. Aplicaciones para el empleo público: su objetivo central es generar una mayor difusión de las ofertas de plazas para la función pública, buscando con un radio de alcance más amplio captar los recursos humanos que cumplan con los requisitos y mérito.

4. Aplicaciones jurídicas / judiciales: funcionan como elementos de transparencia, de difusión de normas legales y seguimiento de procesos judiciales.

5. Aplicaciones para la integridad pública: tienen como objeto ofrecer al ciudadano información sobre las pautas y normativa que todo funcionario y cargo electo deben seguir para un ejercicio probo del poder o de la función pública, proporcionando herramientas de denuncia, propuesta y colaboración para salvaguardar el buen uso de los recursos públicos.

6. Aplicaciones culturales: buscan promover las manifestaciones culturales, difundir horarios y localización de museos.

Gráfico 7. App cultural



Fuente: <http://www.enter.co/cultura-digital/entretenimiento/aplicaciones-para-vivir-el-teatro-en-su-dispositivo-movil/>

7. Aplicaciones educativas: creadas para que, de manera directa e interactiva, se impartan cursos, se fomente el conocimiento de una institución educativa o interactuar con los alumnos de la misma, facilitando la tarea formativa e investigadora y los trámites administrativos.

8. Aplicaciones turísticas: ofrecen soluciones prácticas e información sobre los aspectos fundamentales de destinos elegidos por viajeros (alojamiento, alimentación, restauración, lugares de interés, monumentos históricos), también pueden servir para fomentar el turismo sostenible.

9. Aplicaciones de relaciones exteriores: para facilitar trámites consulares, fomentar transparencia y conocimiento de un país, tratados suscritos, etc.

10. Aplicaciones de transportes y comunicaciones: aportan soluciones para la fiscalización interactiva del transporte, y también ayudan al monitoreo en tiempo real de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Gráfico 8. App de transporte



Fuente: <http://www.metroenbogota.com/video-notas-movilidad/transmisitp-la-aplicacion-bogotana-del-transporte-publico-para-latinoamerica>

11. Aplicaciones de comercio exterior: transmiten información sobre oportunidades de inversión en el marco de la globalización económica. A la vez, pueden servir como plataformas para facilitar el intercambio internacional de bienes dentro de la seguridad transaccional, el interés general de los diferentes estados y el libre comercio.

12. Aplicaciones en salud: facilitan las alertas sanitarias ciudadanas (por ejemplo, sobre intoxicaciones alimentarias o brotes de enfermedades), fomentan la telesalud, divulgan información de la ciencia médica y proveyendo trámites como por ejemplo la asignación de citas médicas. A esta categoría pertenece la App ClicSalud del ministerio de salud de Colombia.

Gráfico 9. App ClicSalud



Fuente: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/20.000-colombianos-ya-tienen-ClicSalud.aspx>

13. Aplicaciones de la administración tributaria: facilitan el cumplimiento de las obligaciones formales y sustanciales de los ciudadanos como contribuyentes.

14. Aplicaciones de la administración geofísica: buscan proporcionar datos de sismos ya producidos, facilitando la acción preventiva.

15. Aplicaciones registrales: Proporcionan información sobre los registros públicos y de identidad existentes.

16. Aplicaciones para la lucha por la igualdad: estas apps permiten generar alertas a las instituciones que velan por la igualdad, frente a violaciones de este fundamental derecho.

17. Aplicaciones sobre políticas públicas y desarrollo: difunden datos sobre indicadores, políticas existentes, pero también tienen el potencial de abrir caminos colaborativos para la generación de políticas públicas.

18. Aplicaciones de movilidad: proporcionan información sobre los diferentes medios de transporte: líneas, trayectos, accidentes, tiempos de demora, proximidades, estaciones, incidencias, mapas.

B) Por sus capacidades técnicas y naturaleza de su uso.

1. Aplicaciones informativas: buscan trasladar al usuario información, sea esta práctica o no.

2. Aplicaciones de datos (open data): buscan compartir datos reutilizables, plenamente accesibles y tienen como base la interoperabilidad.
3. Aplicaciones interactivas (de participación y colaboración): sirven para interactuar con la Administración, participando y colaborando dentro del marco de un oGov y en diálogo permanente.
4. Aplicaciones de trámite: son una plataforma para realizar diversos trámites administrativos, simplificando la administración a través de mecanismos tecnológicos (e- government). En esta categoría se puede ubicar la App ClicSalud del ministerio de salud de Colombia.
5. Aplicaciones de alerta: utilizan mecanismos de geolocalización para realizar llamados de urgencia a la Administración, para que esta acuda en el acto al lugar de los hechos.
6. Aplicaciones georreferenciadas: Hacen uso de los mapas para proveer información y/o datos.

Gráfico 10. App RTVC- Sistema de Medios Públicos (noticias y música)



Fuente: <https://www.rtv.gov.co/noticia/rtvc-publica-aplicacion-para-moviles-iphone-y-android->

6.8. Análisis Experiencia de gobierno móvil en varios países

6.8.1. Experiencia de m-gobierno en América Latina y el Caribe.

América Latina y el Caribe (ALC) a inicios del año 2000, registraba tasas de penetración de telefonía móvil inferiores a 20 suscripciones por cada 100 habitantes en varios países de la región. Hoy varios de estos países superaron la marca de más de 100 suscripciones anuales en promedio por cada 100 habitantes. Por otro lado, para el año 2000 en ALC se registraron aproximadamente 18 millones de usuarios de Internet, pero para el primer semestre de 2014 estos usuarios ascendieron a 320.7 millones, representando el 10.5 por ciento del total de usuarios a nivel mundial. Existiendo una penetración del Internet en la región en promedio del 52.3 por ciento del total de la población (Gil, Criado y Téllez, 2017). Lo anterior, ha significado un importante nicho para la implementación de m-gobierno en los países que constituyen esta parte del continente americano. A continuación, se realizará una revisión de cuatro casos de app de m-gobierno en la región, basada en una pesquisa realizada por Gil, Criado y Téllez (2017) y complementada con información recolectada de las tiendas de app por los investigadores de esta monografía.

- **Argentina:** BA Móvil es una aplicación móvil desarrollada y promovida por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con el fin de comunicar el estado de tránsito vehicular, las ubicaciones del tren subterráneo y ciclovías en tiempo real en esta ciudad. Es para dispositivos Smartphone y plataformas BlackBerry (RIM), iOS (Apple), Android (Google) y Nokia (s40). Es de tipo mG2C y de m-comunicación, al 4 de abril de 2018 contaba con más de un millón de descargas y con una calificación promedio de 4 estrellas según Google Play. Está disponible también en inglés y combina información desde distintas fuentes que permite ser filtrada según el medio de transporte elegido por el usuario.

Gráfico 11. BA móvil



Fuente: <http://movilidad.buenosaires.gob.ar/ba-movil/>

- **Brasil:** La aplicación móvil SIC.SP desarrollada por el gobierno del Estado de Sao Pablo permite que el ciudadano obtenga accesos a datos y documentos jurídicos de la Administración Pública que en general son producidos o mantenidos en custodia por los órganos y entidades del gobierno estatal de esta ciudad. La aplicación esta exclusivamente en portugués, presenta características mixtas de mG2C y mG2B para garantizar el acceso a la información y transparencia por lo que se le consideraría entre m-servicios y m-democracia. Ha permitido atender más de 37 mil solicitudes de información, noticias y notificaciones sobre el estado de trámites. Es gratuito y mantiene los datos como confidenciales y personales con acceso restringido; para la fecha los usuarios le han dado una calificación de 4,3 estrellas y se ha descargado más de mil veces. Adicionalmente durante los pasados juegos olímpicos y el campeonato mundial de futbol celebrados en ese país en su última versión se desarrollaron las aplicaciones GUARDIOES DA SAUDE y SAUDE NA COPA respectivamente.

Gráfico 12. SIC.SP



Fuente: <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sp.gestao.sic>

- **Costa Rica:** Seguridad Pública CR es una app desarrollada por el Ministerio de Seguridad Pública de este país que sirve para informar y prevenir a la ciudadanía por medio de consejos de seguridad y noticias del gobierno. La herramienta es de tipo mG2C y mG4C debido al tipo de información: oficial y del usuario. La aplicación ha tenido más de 10000 descargas y 500 valoraciones, con una calificación de 3.7 estrellas. Dentro de sus características destacables se encuentran: posibilidad de encontrar la ubicación y fotografía de más de 750 delegaciones policiales en el país, información y consejos de seguridad cuando se conduce por zonas peligrosas, reporte en línea de incidentes delictivos y finalmente, la aplicación permite visualizar las personas que están siendo buscadas por delitos importantes.

Gráfico 13. Seguridad Pública CR



Fuente: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ice.policia.cr>

- **México:** SAT Móvil es la aplicación oficial del Servicio de Administración Tributaria, agencia encargada de la recaudación fiscal y la atención a los contribuyentes en este país. Entre los servicios disponibles en línea cuentan con facturación electrónica, quejas y denuncias, pago de impuestos y devoluciones, consultas de declaraciones, citas, directorio de oficinas y contadores, calendario fiscal, y estadísticas económicas, entre otras. Esta aplicación es de tipo mixto enfocada a mG2C y mG2B para m-comunicación, m-servicios y m-administración. Está disponible para dispositivos Smartphone para plataformas iOS y Android. Cuenta con un tutorial en YouTube para facilitar la emisión de facturas, con más de 100000 descargas, que en general son pocas para un país con cerca de 130 millones de personas y una calificación de 3.2 estrellas.

Gráfico 14. SAT Móvil



Fuente: <http://www.sat.gob.mx/Apps/default.html>

6.8.2. Experiencias de m-gobierno en otros continentes.

- **Estados Unidos:** Uno de los ejemplos del que se puede mencionar por los positivos resultados después de su implementación es el de Mensajería Móvil del Estado de Columbia; durante sus primeros tres años logró un incremento del 300% en su uso atribuido a su fácil uso, confiabilidad, compatibilidad con varios operadores lo que le permite dar resultado con diferentes interfaces y múltiples sistemas operativos. Entre los beneficios otorgados también está el aumento de productividad y rendimiento en los trabajadores en los organismos del distrito al disponer en tiempo real, de acceso sincronizado a mensajes de correo electrónico, calendarios y contactos. Con este sistema de mensajería, los usuarios pueden tener información completa aun cuando se encuentren lejos de sus escritorios.
- **Reino Unido:** Los ingleses hacen uso de una aplicación para pagar los parqueos, entre otras novedosas aplicaciones. En el condado londinense de Lewisham, los celulares ayudan a mantener limpio el lugar. Los residentes pueden utilizar las cámaras digitales de sus teléfonos para sacar fotos y de paso denunciar rayados de grafiti, basureros repletos, autos abandonados u otros problemas medioambientales. Las imágenes se envían directamente al Concejo del Condado gracias a un software que se baja directamente

desde la página web de la entidad. Luego estas son publicadas junto a nuevas fotografías tomadas en el mismo lugar una vez que el problema se ha resuelto. Los usuarios también pueden optar por mantenerse informados del progreso mediante mensajería de texto.

- **España:** Las aplicaciones por las que se ha decidido utilizar el gobierno de España para mantener una comunicación y participación directa con sus ciudadanos son las que están directamente relacionadas con la administración local de:
 - Barcelona con lo que se pretende dar respuesta a diferentes necesidades informativas, como dar acceso a la agenda cultural barcelonesa o conocer el estado del tráfico, sin embargo, esta herramienta móvil integra una importante novedad, ya que permite al usuario interactuar con el Ayuntamiento en procesos participativos y colaborativos (Ministerio de Economía, Industria y Competitividad de España, 2018).
 - Madrid: ha creado una aplicación móvil para que los ciudadanos dispongan de una herramienta para reportar incidencias de todo tipo en las vías públicas. De esta manera, cualquier persona puede fotografiar un incidente y mandar la localización desde su móvil. Cabe destacar que esta aplicación también cuenta con una opción que permite al usuario hacer un seguimiento de su tramitación, para saber si ha sido recibida y está siendo evaluada. Además, la misma aplicación notifica al usuario cuando se ha resuelto la incidencia (Ministerio de Economía, Industria y Competitividad de España, 2018).

7. Análisis de Resultados (Evaluación de la App ClicSalud del MSPS)

El análisis de resultados se realizó a partir de dos insumos principales: la encuesta aplicada a los miembros del grupo de atención al ciudadano y la valoración que de la aplicación ClicSalud hacen los usuarios en la tienda App Store. Dada la naturaleza del presente trabajo, como se verá los resultados tienden a la evaluación de la aplicación objeto de estudio; a

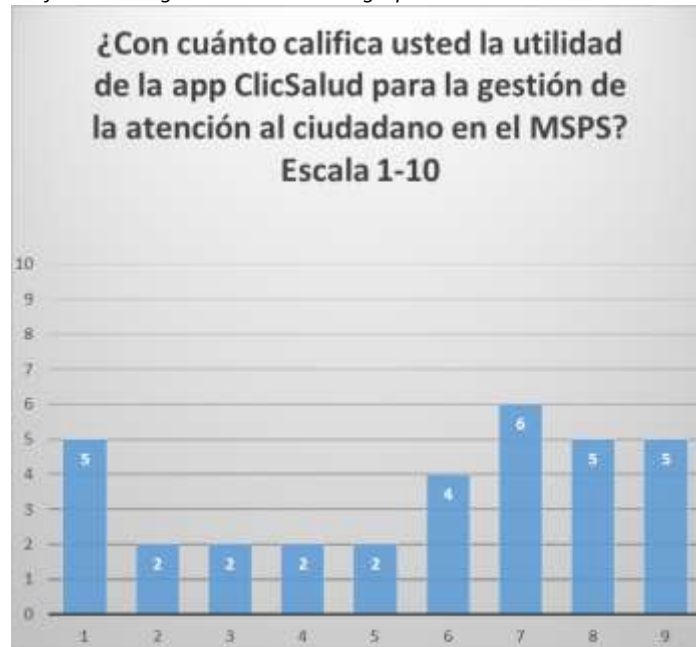
continuación, se observa el análisis de los mismos con miras a la formulación de conclusiones y recomendaciones.

7.1. Encuesta Grupo Atención al Ciudadano MSPS.

Con el fin de conocer la percepción de miembros del grupo de atención al ciudadano respecto a algunos aspectos generales de la App ClicSalud, se aplicó la encuesta expuesta en los aspectos metodológicos y que puede observarse en el Anexo 1 de esta monografía. El procesamiento de los datos brutos arrojó la siguiente información:

7.1.1. Pregunta No. 1.

Gráfico 15. Pregunta N°1. Encuesta grupo atención al ciudadano MSPS.

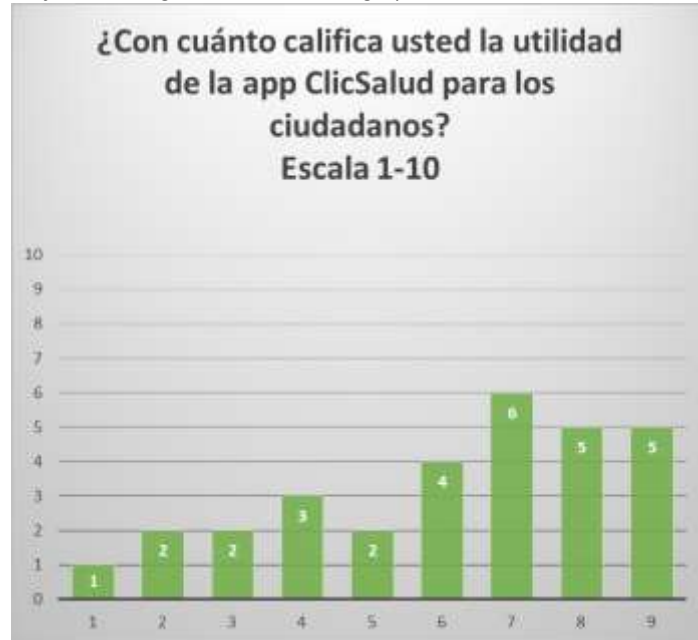


Fuente: Elaboración propia

La valoración promedio que dan los miembros del equipo a la utilidad de la app en la gestión de la atención al ciudadano es de 3,6/10, lo cual indica una muy baja valoración; de hecho, la calificación más alta solo alcanzó 6 puntos. La calificación más baja fue de 2 puntos y 4 funcionarios la calificaron con este valor.

7.1.2. Pregunta No. 2.

Gráfico 16. Pregunta N°2. Encuesta grupo atención al ciudadano MSPS.



Fuente: Elaboración propia.

La valoración promedio que dan los miembros del equipo a la utilidad de la app para los ciudadanos es de 3,3/10, lo cual también indica una muy baja valoración; de hecho, la calificación más alta solo alcanzó 6 puntos, le siguen 3 calificaciones con 6 puntos. La calificación más baja fue de 1 punto.

7.1.3. Pregunta No. 3.

Gráfico 17. Pregunta N°3. Encuesta grupo atención al ciudadano MSPS.



Fuente: Elaboración propia.

La valoración promedio que dan los miembros del equipo al nivel de uso que de la app hacen los ciudadanos es de 2/10, lo cual indica una valoración extremadamente baja; y aunque la calificación más alta alcanzó 6 puntos, 6 de los 9 encuestados la calificaron con 1.

7.1.4. Pregunta No. 4.

¿Cuáles cree usted que son las principales fortalezas de la Aplicación ClicSalud?

Los funcionarios encuestados han circunscrito principalmente, las ventajas de la App ClicSalud al plano tecnológico y sus implicaciones: Agilidad, ahorro de tiempo y dinero, asimismo, acceso a la información, los servicios y las preguntas, quejas y reclamos, sin tener que hacer presencia en las oficinas de la entidad y en una misma herramienta controlada desde un dispositivo electrónico.

En el mismo sentido, aunque desde una perspectiva diferente se han considerado el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales y el potencial para el posicionamiento de la entidad. 2 de las 9 personas encuestadas manifestaron que la aplicación tiene pocas o ninguna fortaleza.

7.1.5. Pregunta No. 5.

¿Cuáles cree usted que son las principales debilidades de la Aplicación ClicSalud?

La mayoría de los encuestados (6 de 9), ha declarado desde diferentes perspectivas, que la principal debilidad de la App ClicSalud es su falta de divulgación, promoción y mercadeo para lograr llegar de una forma más eficiente a los usuarios y aumentar su demanda y uso. También se han argumentado algunas deficiencias de carácter técnico relacionadas con la poca innovación de la aplicación y la poca variación/actualización de sus contenidos; Así, también se menciona que dificultades para el acceso y fallas técnicas propiamente dichas minan las posibilidades de esta herramienta. Desde el punto de vista administrativo los encuestados han argumentado por la falta de articulación institucional y la ausencia de un responsable directo de la aplicación al interior del grupo de atención al ciudadano del MSPS.

7.1.6. Pregunta No. 6.

Algunos estudios han mostrado que el uso de la aplicación ClicSalud por parte de los ciudadanos es muy bajo ¿a qué atribuye usted este hecho?

Una vez más, la mayoría de los encuestados (6 de 9), ha atribuido a la falta de divulgación, promoción y mercadeo para lograr llegar de una forma más eficiente a los usuarios y aumentar su demanda, al poco uso que hacen de la aplicación los ciudadanos. En este mismo

sentido, uno de los encuestados ha manifestado que la aplicación (y el equipo de atención al ciudadano) no tuvieron el acompañamiento y seguimiento adecuados.

Entre las causas técnicas que explican el fenómeno en cuestión, se encuentran las deficiencias en los contenidos publicados y su poca utilidad para el usuario que lo motive a su uso; el que la App no permita a los usuarios la debida trazabilidad de las preguntas, quejas y reclamos.

7.1.7. Pregunta No. 7.

¿Cómo cree usted que podría incrementarse el uso de App ClicSalud?

En este aspecto, las tendencias de las respuestas también hablan por sí mismas: una gran mayoría (7 de 9) de los funcionarios del grupo de atención al ciudadano ven en la promoción y divulgación de la app una importante oportunidad para incrementar su uso por parte de los usuarios. Sin embargo, en esta categoría aflora con una gran claridad el hecho de que dicha divulgación tiene dos dimensiones: una intraestatal, la otra extraestatal.

Como primera medida, según los encuestados la promoción de la app debe darse al interior del MSPS, especialmente a través de capacitaciones a funcionarios y miembros del grupo en particular. Por otra parte, esta promoción debe realizarse también entre las demás instituciones del SGSSS que tengan competencia en el tema.

Desde el punto de vista extraestatal, los encuestados refieren de forma general la necesidad de divulgar la app entre los ciudadanos. Esto, en aspectos como la difusión de su existencia, utilidad y servicios, renovación permanente de contenidos de útiles y especializados, por ejemplo, para niños.

7.2. Evaluación de Usuarios de la App ClicSalud en la tienda App Store.

En mayo del año 2016 el MSPS, MinTIC, Colciencias y Supersalud, realizaron el lanzamiento de una nueva herramienta con la siguiente formula: **“ClicSalud, nueva ‘app’ para ahorrar en medicamentos y calificar la atención en salud”**. Esto en su momento significó un importante paso para mejorar en el país la iniciativa del oGov en dos de los tres ejes que la constituyen: la transparencia y la participación de los usuarios del sector de la salud y que además se encuentra dentro de la dimensión de atención al ciudadano de e-gobierno.

Básicamente se trata de una aplicación móvil de descarga gratuita y disponible para iOS y Android; cuyo menú principal consta de tres componentes:

1. “Elijo saber”: contiene información sobre los precios de las distintas marcas de un mismo medicamento (fueron incorporados 4.285 medicamentos, que equivalen al 46% de las ventas en droguerías), así como la calidad de las EPS e IPS del país.
2. “Tu voz en el sistema”: permite calificar las atenciones en salud, solicitar información, y radicar peticiones, quejas y reclamos.
3. “¿Sabías que...?”: ofrece noticias sobre el sistema, información sobre los derechos y deberes de las personas en el marco de la seguridad social, y recomendaciones relacionadas con zika, chikunguña y dengue.

Por sus características se considera que esta aplicación es de tipo mG2C, para garantizar el acceso a la información y transparencia por lo que se la consideraría entre los m-servicios y la m-democracia. Por sus capacidades técnicas y naturaleza de uso se trata de una app informativa y de trámite. A partir de la información obtenida de la tienda de aplicaciones Google Play, la cual se encuentra en el 86% de los teléfonos inteligentes vendidos en todo el mundo durante el primer trimestre de 2017. En este orden de ideas, se establecieron las siguientes características de la App ClicSalud:

- **Demanda:** a la fecha cuenta con 10.000 descargas, un número reducido si se tiene en cuenta que, en Colombia al término del primer trimestre del 2017, el número de abonados en el servicio de telefonía móvil alcanzó un total de 59.074.868, según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2017). Es decir, la penetración de la App ClicSalud respecto al número de abonados fue de 0.017%; en otras palabras, se descarga en 1.7 de cada 10.000 celulares.
- **Calificación:** el análisis del uso efectivo de las aplicaciones en las tiendas de descarga es a través de un sistema calificación de la satisfacción mediante la colocación de estrellas. De este modo la mínima calificación consiste en otorgar una, mientras que la máxima son 5. Esta app ha sido calificada hasta el momento solo por 140 usuarios, su calificación promedio es de 3.3 estrellas; distribuidas así: 60 usuarios le dieron 5 estrellas, 19 le dieron 4 estrellas, 13 le otorgaron 3 estrellas, 6 le dieron 2 y 42 le dieron 1. Obsérvese la siguiente gráfica:

Gráfico 18. Calificaciones de usuarios de la App ClicSalud en la tienda App Store



Fuente: Elaboración propia a partir de App Store

Aun cuando no corresponde a la calificación mayoritaria, resalta el hecho de que un 30% de los usuarios le dieron una mala calificación de 1. Esto podría denotar una alta inconformidad con los resultados obtenidos por los usuarios tras el uso de la aplicación.

- **Mantenimiento:** la frecuencia con que se actualiza una app es un indicador de este ítem. A la fecha han transcurrido 356 días desde la última actualización (2 de mayo de 2017), lo que se considera demasiado tiempo si se tiene en cuenta que estas actualizaciones deben realizarse de acuerdo con el lanzamiento de las nuevas versiones de sistema operativo o nuevo modelo de Smartphone, que para Android fue a finales del año pasado.
- **Titularidad:** esta variable ofrece información sobre la correcta administración de la app y hace referencia al tipo de institución que ostenta la titularidad y que puede gestionar la disponibilidad de esta herramienta en la tienda virtual. En el caso de ClicSalud se encuentra relacionada con una cuenta de carácter institucional.

8. Conclusiones

Como resultado de haber contrastado la teoría expuesta, las experiencias internacionales, la experiencia nacional y el anterior análisis de resultados, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- El Ministerio de la Salud y la Protección Social de Colombia, realizó un importante esfuerzo técnico y financiero para desarrollar una aplicación móvil con miras al mejoramiento y tecnificación de la gestión a la atención ciudadana; sin embargo el nivel de uso y respuesta de los ciudadanos no ha sido el esperado. Este hecho ha configurado un reto importante en términos de alcances de la Gestión Pública y de la relación entre inversión de recursos y logro de resultados y objetivos.

- Desde el año 2016 a la fecha, la aplicación ha sido descargada en aproximadamente 10.000 oportunidades (que representa una penetración de mercado del 0.017%), sin embargo a la fecha solamente entre 7 a 10 usuarios han hecho uso efectivo de la aplicación para la realización de trámites, preguntas, quejas y reclamos¹. Se trata de un uso prácticamente nulo y así lo confirman las percepciones de los miembros del grupo de atención al ciudadano y puede contrastarse con las cifras alcanzadas por aplicaciones similares en otros países analizados como Brasil en el cual la aplicación oficial del Ministerio de Salud ha sido instalada más de 500.000 veces.
- De alcanzarse un uso efectivo por parte de los ciudadanos la aplicación en cuestión permitiría importantes avances en materia de agilidad, ahorro de tiempo y dinero, acceso a la información y los servicios, así como a la posibilidad de formulación de preguntas, quejas y reclamos, sin necesidad de realizar desplazamientos y en un mismo dispositivo tecnológico.
- Según el cruce de información teoría y aplicada disponible, la falta de difusión, promoción y publicidad de la aplicación al interior del MSPS, entre otras entidades con responsabilidad en el tema y hacia la población en general, ha sido uno de los aspectos que mayor relevancia ha cobrado en la explicación de la situación actual de ClicSalud.
- La aplicación no goza de unos adecuados niveles de desarrollo permanente, actualización e innovación requeridos. La divulgación y renovación permanente de contenidos, la interacción constante con usuarios y el mantenimiento de las aplicaciones móviles a la altura de los permanentes avances tecnológicos es una condición propia de la naturaleza de estas plataformas.

¹ Información suministrada por parte de la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social.

9. Recomendaciones (Plan de Mejoramiento)

Las recomendaciones del presente trabajo, fueron emanadas de las conclusiones, el análisis de resultados, el marco teórico propuesto, las experiencias internacionales y la experiencia de los investigadores. Con el ánimo de aportar en el fortalecimiento de la atención al ciudadano en el MSPS, concretamente respecto al aprovechamiento del potencial de la App ClicSalud, las recomendaciones han sido elaboradas bajo la forma de un plan de mejoramiento que logra una mayor concreción en su aplicación al diferenciar categorías, problemas, recomendaciones y responsables.

Las recomendaciones que podrán observarse en el siguiente plan de mejora están orientadas a hacer frente a las principales dificultades halladas durante la elaboración del trabajo y el análisis de los resultados. Estas dificultades han sido clasificadas en tres categorías según el contexto de acción al cual deberían estar dirigidas: 1) acciones que deben desarrollarse teniendo como población objetivo a la ciudadanía en general; 2) acciones que deben desarrollarse el interior del Grupo de Atención al Ciudadano y el MSPS; y 3) acciones que deben ejecutarse sobre la herramienta en cuestión propiamente dicha.

Categorías	Problemas	Recomendaciones	Responsables
Ciudadano	Analfabetismo digital.	Educación y alfabetización tecnológica. Reducción de la brecha tecnológica. Promover el anclaje de la App ClicSalud en el desarrollo acciones de educación y alfabetización tecnológica.	MSPS-MinTIC
	Falta de motivación para usar los servicios electrónicos móviles.	Sensibilizar a la población y promover los beneficios a largo plazo del m-gobierno.	MinTIC
	Desconocimiento de la aplicación	Desarrollar actividades de publicidad, mercadeo y divulgación de ClicSalud dirigidos a la población en todas las regiones, especialmente las más apartadas de la capital.	MSPS
	No ejercicio del derecho a participar y comunicarse electrónicamente con las autoridades públicas.	Desarrollar actividades promocionales, dirigidas a promover la participación ciudadana y la apropiación de conocimientos por los ciudadanos respecto al ejercicio de derechos y deberes en salud	MSPS

Categorías	Problemas	Recomendaciones	Responsables
		por medios alternativos.	
Servicio de Atención al Ciudadano	Necesidad de acompañamiento	Designar un líder responsable directo de la app y de la gestión de un plan de acción para la recuperación de la misma	Dirección grupo atención al ciudadano
	Necesidad de capacitación	Brindar de forma permanente a los funcionarios los conocimientos necesarios para la adecuada gestión de la aplicación y la atención móvil de ciudadanos	Líder App ClicSalud
	Resistencia al cambio.	Divulgación y sensibilización intra e interinstitucionalmente respecto a la importancia, ventajas y necesidad de la App.	Líder App ClicSalud
	Desconocimiento.	Desarrollo de acciones educativas tendientes a demostrar los beneficios en el largo plazo del m-gobierno (experiencias internacionales).	Líder App ClicSalud
	Falta de promoción y mercadeo.	Destinar los recursos técnicos, humanos y financieros requeridos para el desarrollo de un	Líder App ClicSalud

Categorías	Problemas	Recomendaciones	Responsables
		importante plan de mercadeo de la aplicación con objetivos, plazos, responsables e indicadores concretos.	
		Desarrollar acciones de divulgación y capacitación de la App ClicSalud al interior del grupo de atención al ciudadano	Líder App ClicSalud
		Desarrollar acciones de divulgación y capacitación de la App ClicSalud al interior del MSPS	Líder App ClicSalud
		Determinar los diferentes grupos de interés de la aplicación y desarrollar las acciones promocionales a que haya lugar con cada uno de ellos	Líder App ClicSalud
App ClicSalud	Poca innovación de la app y la poca variación/actualización de sus contenidos.	Desarrollar las acciones necesarias para garantizar la actualización permanente e innovadora con altos niveles de calidad de información de interés para los usuarios, de acuerdo a las recomendaciones	Líder App ClicSalud- Soporte técnico MSPS
	Deficiencias en los contenidos		Líder App ClicSalud-

Categorías	Problemas	Recomendaciones	Responsables
	publicados.	internacionales en la materia y con enfoques diferenciales de edad, género, nivel educativo, ubicación geográfica, discapacidad y etnicidad.	Soporte técnico MSPS
	Falta de interoperabilidad de los sistemas.	Desarrollar las acciones necesarias para garantizar la actualización permanente y de acuerdo a con el lanzamiento de nuevas versiones de sistemas operativos o dispositivos tecnológicos.	Líder App ClicSalud- Soporte técnico MSPS
	Dificultades en el uso.		Líder App ClicSalud- Soporte técnico MSPS
	Falta de mecanismos para la trazabilidad de PQRS.	Realizar los desarrollos necesarios para lograr la trazabilidad de los trámites y lograr brindar un servicio completo desde la aplicación	Líder App ClicSalud- Soporte técnico MSPS

Fuente: Equipo investigador

10. Anexos

10.1. Anexo 1. Encuesta funcionarios grupo de atención al ciudadano MSPS.

Conocimientos y utilidad de la app ClicSalud del MSPS

- Marque con una **X**, en una escala de 1 a 10, donde 1 es lo mínimo y 10 es lo máximo:
 1. ¿Con cuánto califica usted la utilidad de la app ClicSalud para la gestión de la atención al ciudadano en el MSPS?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
 2. ¿Con cuánto califica usted la utilidad de la app ClicSalud para los ciudadanos?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
 3. ¿Qué tanto usan los ciudadanos la app ClicSalud?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- ¿Cuáles cree usted que son las principales fortalezas de la Aplicación ClicSalud?
- ¿Cuáles cree usted que son las principales debilidades de la Aplicación ClicSalud?
- Algunos estudios han mostrado que el uso de la aplicación ClicSalud por parte de los ciudadanos es muy bajo ¿a qué atribuye usted este hecho?
- ¿Cómo cree usted que podría incrementarse el uso de app ClicSalud?

Fuente: Equipo investigador

Referencias Bibliográficas

Aldarete, F., Araya, R. y Orrego, C. (2001). Tecnologías de la información para el desarrollo local: Reflexiones en torno al telecentro comunitario El Encuentro de Peñalolén. *Persona y Sociedad*, 15 (2).

Arenilla, M. (2011). *Crisis y reforma de la administración pública*. Oleiros: Netbiblo.

Bautista, S., Silva, C. y Rojon, G. (2015). *Hacia un Gobierno Móvil para México*. Aspectos de Oferta y Demanda de Aplicaciones Móviles Públicas. Recuperado de:
<http://www.the-siu.net/wordpress/hacia-un-gobierno-movil-para-mexico/>

Blando, J.H. y Maya, J.M. (2012). *Fundamentos de salud pública*. Salud Pública. 2da Ed. Medellín: Corporación para Investigaciones Biológicas.

Boobio, N., Matteucci, N. y Pasquino, G. (2002). *Diccionario de política*. 13a. Ed. Madrid: Siglo XXI.

Calderón, C. y Lorenzo, S. (2010). *Open Government*. Jaén: Algón Editores.

Carrión, H., Larenas, R. y Carrión, M. (2009). *Gobierno móvil: conceptos, posibilidades de aplicación y una experiencia en el Ecuador*. Recuperado de:
<https://www.grupofaro.org/content/gobierno-m%C3%B3vil-conceptos-posibilidades-de-aplicaci%C3%B3n-y-una-experiencia-en-el-ecuador>

Castruita, M. (2016). Métricas y avances en gobierno móvil. Recuperado de:

http://www.applicate.mx/es/ObservatorioApps/Metricas_y_avances_en_gobierno_movl

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2007). Carta

Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Recuperado de:

<http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf/view>

Cobo, J. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. Revista de Estudios de Comunicación. 14 (27):295-318.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2012). El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad. Recuperado de: www.cepal.org/socinfo.

Constitución Política de Colombia [Const.] (1991). Recuperado de:

<http://www.corteconstitucional.gov.co/?bTy>.

Cuello, J. y Vittone, J. (2013). Diseñando apps para móviles. Recuperado de:

http://www.catedranaranja.com.ar/taller4/notas_T4/Disenando_apps_para_moviles_CAP.5.pdf

Presidencia de la Republica de Colombia. (Julio, 2009). Decreto 2326 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”. Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36842>

Presidencia de la Republica de Colombia. (Diciembre, 2014). Decreto 2573 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”. Recuperado de:
http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-14673_documento.pdf

De Roux, G. Pedersen, D. Pons, P., y Pracilio, H. (1990). Participación social y sistemas locales de salud en los sistemas locales de salud. Washington: OPS.

Durston, J. y Miranda, F. (2002). Experiencias y metodología de la investigación participativa. Cuadernos de la CEPAL no. 58. Bogotá D.C.: CEPAL.

Frangakis, N. (Septiembre, 2004). Democracia Digital y Amenazas a la Privacidad. 26 Conferencia Internacional sobre Privacidad y Protección de Datos Personales. Wroclaw, Polonia.

Frey, K. (2003). Desenvolvimento sustentável local na emergente sociedade em rede: o potencial das novas tecnologias da informação e comunicação na formação de redes comunitárias. Rev. Sociol. Política, 21:165-185. Recuperado de:
<http://www.scielo.br/pdf/rsocp/n21/a11n21.pdf>

Garita, R. (2013). Tecnología Móvil: desarrollo de sistemas y aplicaciones para las Unidades de Información. Revista E-Ciencias de la Información 2013; 3 (2). Recuperado de:
<http://revistaebci.ucr.ac.cr/>

Gil, J., Criado, J. y Téllez, J. (2017). Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados. Disponible en: www.infotec.mx

Gobierno de Colombia. (2017). Conoce la estrategia de gobierno en línea. Recuperado de: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-7650.html>

Harto, F. (2006). Tipologías y modelos de democracia electrónica. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política, (2): 32-44.

Heeks, R. (2003). Most eGovernment for development projects fail: How can risks be reduced? Manchester, United Kingdom: Development Informatics Group, Institute for Development Policy and Management. University of Manchester, Working Paper Series, Paper No. 14. Recuperado de: http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/documents/igov_wp14.pdf

Congreso de Colombia. (Julio, 2009). Ley 1341 "Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones". Recuperado de: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707_documento.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2017). Boletín trimestral de las TIC. Cifras primer trimestre de 2017. Recuperado de:
http://colombiatic.mintic.gov.co/602/articles-55212_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Economía, Industria y Competitividad de España. (2018). La aplicación móvil 'Avisos Madrid' del Ayuntamiento de Madrid. Recuperado de:
<http://www.idi.mineco.gob.es/>

Molina, A. (2015). Gobierno Móvil: Aplicaciones y Eficacia Administrativa. Recuperado de: <http://www.gigapp.org/index.php/mis-publicaciones-gigapp/publication/show/2048>

Mujica, P., Jiménez, M. y Sanhueza, A. (2003). Participación ciudadana y cohesión social. Seminario de Cohesión Social en América Latina y el Caribe. Lima, Perú.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2011). “M-Government, Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies”. Recuperado de:
<http://www.oecd.org/gov/public-innovation/m-government.htm>

Organización de Estados Americanos. (2009). Municipios eficientes y transparentes. Recuperado de:
<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=d3KNL474WsA%3D&tabid=1767>

Organización de Estados Americanos. (2018). E-gobierno. Recuperado de:
<http://www.oas.org/es/temas/egovt.asp>

Organización de las Naciones Unidas. (2016). Encuesta de Gobierno Electrónico 2016.

Recuperado de: <https://publicadministration.un.org/es/research/un-e-government-surveys>

Oszlak, O. (2013). Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública.

Colección de documentos de trabajo sobre e-Gobierno. Recuperado de:

<http://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>

Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. Revista Electrónica Educare 15 (1): 15-29.

Presidencia de la Republica de Colombia. (Julio, 2009). Decreto 2326 "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano". Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36842>

Quimbaya, A. (2014). Caracterización de las aplicaciones de google play y app store que conlleven a desarrollar prácticas de mercadeo digital para teléfonos móviles y tabletas en Colombia (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Occidente, Santiago de Cali.

Recuperado de: <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/5828/1/T03843.pdf>

RED GEALC. (2008). De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico. Recuperado de: <https://idl-bnc->

idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/46778/IDL-46778.pdf?sequence=1

Robertson, S.P. y Vatrapu, R.K. (2010). Digital government. In B. Cronin (Ed.). Annual Review of Information Science and Technology, 44(8): 317–364.

Robles, J. (2009). Ciudadanía digital. Una introducción a un nuevo concepto de ciudadano. Barcelona: Editorial UOC.

Rodríguez, J. (2016). El mercado de las app: retos y oportunidades. Revista Sistemas (138):16-19. Recuperado de: <http://acis.org.co/revista138/content/el-mercado-de-las-apps-retos-y-oportunidades>

Rojas, P. (2015). Historia Y Tipos De Las Aplicaciones Móviles. Recuperado de: <http://pedromrojas12.blogspot.com.co/2015/12/historia-de-las-aplicaciones-moviles.html>

Sánchez, J. (2015). Los antecedentes del gobierno abierto: una mirada retrospectiva en la evolución de la administración pública. Revista Enfoques, 13 (22): 83-109.

Villoria, M. (2012). Transparencia y gobierno abierto: ¿qué gobierno quiere el gobierno abierto? XVII Congreso Internacional del Clad sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Cartagena, Colombia.