

**RELACIÓN ENTRE CIUDADANÍA, ENTIDADES DEL ESTADO Y MANEJO DE
LAS TIC'S**

TRABAJO DE GRADO APLICADO

**PRESENTADO POR:
MIGUEL IGNACIO PABON LASSO**

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

BOGOTA D.C.

2018

**RELACIÓN ENTRE CIUDADANÍA, ENTIDADES DEL ESTADO Y MANEJO DE
LAS TIC'S**

**PRESENTADO POR:
MIGUEL IGNACIO PABON LASSO**

Proyecto de Grado: Aplicado

**Directora
BLANCA MARGARITA DIAZ ORJUELA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
BOGOTA D.C.**

2018

Dedicatoria:

Terminar este proyecto no hubiera sido posible sin el apoyo profesional de quienes con paciencia encausaron mi trabajo con sus conocimientos, con el firme propósito de conseguir un muy buen producto final, con su soporte confiaron en mi capacidad y entrega para continuar. A quienes acertadamente me propusieron el iniciar y culminar esta meta. A quienes me brindaron su mano o aconsejaron sobre los detalles de la investigación.

Todos en conjunto me hicieron ver, que, sin importar los esfuerzos, todo se puede si de verdad se quiere.

Mi agradecimiento a todos, mi familia, mis amigos que de una u otra manera me brindaron su colaboración y se involucraron en este proyecto.

Agradecimientos

Por el esfuerzo, dedicación, paciencia, por su confianza y por todo lo que me ha dado a lo largo de mi carrera y de mi vida. Este Proyecto de titulación va dedicado a mi hija.

De la misma forma a los Tutores e Instructores presentes en cada uno de los momentos de tan anhelada titulación, en su etapa académica como en la elaboración del proyecto de grado de Investigación.

Resumen

Varias entidades Estatales en el marco de la implementación de las políticas de Gobierno en Línea y Participación Ciudadana están tratando de promover esta última, utilizando las Herramientas de la primera, de estas entidades se buscó de forma objetiva las que tengan un mayor avance en la implementación de las plataformas en línea de cada una de ellas, así como la promoción y estadística de la participación ciudadana.

Partiendo de que esto es el cumplimiento de una política de Estado, el financiamiento está sujeto al cumplimiento planificado de los mismos y sus actividades, por ello y en aras de que estos recursos sean invertidos de manera, eficaz y eficientemente; razón por la cual se propuso esta investigación.

El objetivo de esta investigación fue extractar una política encaminada a que las demás Entidades hayan o no iniciado los procesos de implementación de las políticas enunciadas, tomen como base el producto de ella, el cual promulgará y unificará criterios técnicos, promocionales y organizacionales, en aras del cumplimiento del propósito de las políticas.

Con el fin descrito, las preguntas de la investigación buscaron de manera específica extractar unidades de medición acorde con el manejo estadístico de las Entidades base del

estudio, en el cual se tendrán en cuenta las políticas de implementación del Gobierno en Línea, así como la real participación ciudadana desde sus distintos conceptos.

Las preguntas de investigación se respondieron por parte de las entidades tomando como base los diversos informes entregados con relación a la implementación de las políticas enunciadas, así como a través de posibles informes puntuales sobre acciones específicas dadas por la misma investigación y los respectivos resultados.

Teniendo en cuenta la anterior situación, serán recomendadas como resultado de la investigación la implementación de políticas, herramientas, tanto técnicas y promocionales de la participación ciudadana, con las herramientas a implementar por cada Entidad para el cumplimiento de la política del Gobierno en Línea.

Palabras clave: Democracia, GEL, Gobierno, Participación, Política.

Abstract

Several State entities in the framework of the implementation of the policies of Government Online and Citizen Participation are trying to promote the latter, using the tools of the first, these entities sought objectively those that have greater progress in implementation of the online platforms of each of them, as well as the promotion and statistics of citizen participation.

Starting from the fact that this is the fulfillment of a State policy, the financing is subject to the planned fulfillment of the same and its activities, for that reason and for the sake of these resources being invested efficiently, efficiently and effectively; reason why this investigation was proposed.

The objective of this research was to extract a policy aimed at the other Entities have or not initiated the implementation processes of the stated policies, take as a basis the product of it, which will promulgate and unify technical, promotional and organizational criteria, for the sake of of compliance with the purpose of the policies.

For the purpose described, the research questions specifically sought to extract units of measurement according to the statistical management of the base Entities of the study,

which will take into account the implementation policies of the Government Online, as well as the actual citizen participation from its different concepts.

The research questions were answered by the entities based on the various reports delivered in relation to the implementation of the stated policies, as well as through possible specific reports on specific actions given by the same research and the respective results.

Taking into account the above situation, the implementation of policies, tools, both technical and promotional of citizen participation, will be recommended as a result of the research, with the tools to be implemented by each Entity in order to comply with the Government's online policy.

Keywords: Democracy, GEL, Government, Participation, Politics

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	11
JUSTIFICACIÓN	12
OBJETIVOS	15
Objetivo General	15
Objetivos específicos	15
DESARROLLO DEL TEMA	16
GOBIERNO EN LINEA	19
Ejes temáticos de la estrategia	20
Proyectos estratégicos	20
Actores Clave de la Estrategia	21
Proyectos	22
Marco Jurídico Institucional de la Estrategia	23
Marco de Referencia de la Estrategia	24
Interoperabilidad	24
Beneficios de la interoperabilidad	25
Retos	26
Interoperabilidad y la Estrategia GEL	26
PARTICIPACION CIUDADANA	27
LEY 134 DE 1994 (Mayo 31) Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.	27

LEY 850 DE 2003 - (noviembre 18) Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.....	30
LEY ESTATUTARIA 1757 DE 2015 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.	30
METODOS Y DISEÑO.....	32
METODOLOGIA INVESTIGACION.....	34
RESULTADOS O PRODUCTOS OBTENIDOS	37
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFÍA	48

INTRODUCCION

Haciendo referencia al Trabajo de Grado de la Especialización en Gestión Pública y con el ánimo de atender la Investigación en la cual ahondaremos en la relación existente entre Ciudadanía, Entidades del Estado y Manejo de las llamadas TIC's, se podrá determinar, qué, cuales, cómo, donde y quienes han establecido reales procesos de armonización de estas relaciones, donde posiblemente ha habido fallas y cuál podría ser la solución, todas vistas desde las posibles aristas presentes en la misma.

Con el ánimo de atender lo relacionado con la Metodología para la Investigación ahondaremos en el tipo de herramientas que serán utilizadas para la obtención de la información suficiente y la relación existente entre Ciudadanía, Entidades del Estado y Manejo de las llamadas TIC's.

Partiendo de que la implementación de las Políticas de Gobierno en Línea y Participación Ciudadana propuestas por el Estado Colombiano han tenido falencias desde la misma implementación, esto para la gran mayoría de Entidades del Estado, se buscará elaborar un marco de referencia que sirva de herramienta para ésta implementación, la cual propenderá por buscar la eficacia y eficiencia en el proceso.

JUSTIFICACIÓN

El problema que hemos planteado obedece a que durante el último tiempo dentro de las políticas públicas se ha tratado de incentivar la transparencia en la gestión, así mismo la participación ciudadana, y el auge de todo lo relacionado con el entorno tecnológico dado por la proliferación activa del avance y auge de las herramientas dadas por el mismo.

Para afrontar este propósito se han generado una serie de acciones a nivel institucional con el ánimo de facilitar el conocimiento de las mismas a quien quieran tener acceso a dicha información. Dentro de las Entidades se han tratado de promover herramientas simples, como es tener la información en las páginas de cada institución, allí mismo se busca plasmar herramientas para posibilitar el acceso de la ciudadanía, y claro todo ello basado en las TIC's.

Otra posibilidad la presentan los mecanismos de participación dados para la ciudadanía desde el Estado a partir de generar una serie de normas con el ánimo de incentivar inicialmente el conocimiento de los mecanismos de participación de la misma ciudadanía en el entorno de las Entidades y del gobierno, muchas de ellas aún desconocidas por la ciudadanía.

Así mismo, se han generado una serie de herramientas en los avances tecnológicos los cuales algunas Entidades han tratado de consolidarlos dentro de ellas, a través de normatividad interna, claro partiendo ésta de la política pública de proceso como el llamado Gobierno en Línea, con el fin de facilitar la información de la ciudadanía.

Todas las anteriores acciones se han llevado a cabo casi siempre de manera aislada, razón por la cual el problema de ésta investigación será en primer lugar, conocer los avances de las Entidades en este propósito, segundo identificar el conocimiento o desconocimiento del anterior propósito por la misma ciudadanía, tercero conocer las herramientas entregadas por las Entidades o que pueden incentivar o organizar para facilitar este propósito, cuarto conocer las relaciones que entre estos tres aspectos han generado algún tipo de éxito o falencias en los mismos, quinto determinar estos éxitos buscando la forma de replicarlos a las demás Entidades, sexto con relación a las falencias, buscar la solución a las mismas y luego de ser atendidas dichas falencias y generar dentro de esta el éxito de las mismas. Igualmente buscar replicarlas a las demás entidades, o a la misma ciudadanía, claro a través de las TIC's (herramientas tecnológicas)

Por las razones expuestas hallamos la debida referencia para que la investigación nos provea de la información suficiente para atender el propósito de promover las relaciones entre el gobierno, a través de las entidades, la ciudadanía a través de la participación y todo ello a través de las TIC's.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar qué, cuáles, cómo, donde y quienes han establecido reales procesos de armonización entre Ciudadanía, Entidades del Estado y Manejo de las llamadas TIC's.

Objetivos específicos

1. Identificar Entidades del Estado en las cuales la Implementación de las TIC's esté en mayor grado de avance con relación a las Políticas públicas enmarcadas bajo el Gobierno en Línea
2. Determinar que canales de comunicación existen entre las Entidades identificadas, la Ciudadanía y la relación entre la Implementación del uso de las TIC's y las relaciones con la Ciudadanía
3. Elaborar una medida de referencia o estándar con base en lo previamente identificado y determinado, sugiriendo políticas de acción que conduzcan a armonización la relación existente entre Ciudadanía, Entidades del Estado y Manejo de las TIC's.

DESARROLLO DEL TEMA

Con base en el conocimiento real de las relaciones existentes entre Ciudadanía, Entidades del Estado y Manejo de las llamadas TIC's qué, cuáles, cómo, donde y quienes han establecido reales procesos de armonización de estas relaciones, donde posiblemente ha habido fallas y cuál podría ser la solución, todas vistas desde las posibles aristas.

Con este propósito se partirá de la información que entrega y mantiene en línea la página relacionada con la estrategia del Gobierno en línea GEL, de los diversos indicadores que nos muestra esta página, la cual servirá como base para a través de las mismas plataformas conocer a su interior los avances y propósitos.

Con base en lo anterior, se ahondará en quienes como política interna tenga la de posibilitar la integración de la ciudadanía, como participe de las mismas decisiones de las Entidades en sus políticas, inversiones o actividades a realizar para la ciudadanía o para su entorno social, económico y demás acciones, todo ello dependiendo de la Entidad que tenga estos propósitos.

Aparte o más bien de manera alterna, se buscará establecer el conocimiento, o desconocimiento de los mecanismos de participación de la ciudadanía por parte de la misma ciudadanía, cultura o no de participación, que lo lleva o detiene ante esta posible

participación cuando sean conocedores de la misma, así como en el entorno de esas entidades descritas anteriormente, cuáles de ellos han tenido algún tipo de participación o conocimiento de las entidades, así como de las herramientas por ellas implementadas.

Con toda esta información, que se encuentra en las entidades que están a la vanguardia del uso de las TIC's, política de participación como propósito de las mismas, conocimiento o desconocimiento por parte de la ciudadanía de las entidades, de los mecanismos de participación y de la propia cultura de participación, se busca promover acciones tendientes a mejorar este aspecto de política pública, con el propósito antes mencionado, que es el de la promoción de la relación de la ciudadanía, las entidades y todo ellos a través del manejo de las TIC's.

Para obtener esta información se utilizará la información de la página de Gobierno en Línea, la cual nos servirá como insumo para efectuar los debidos contactos con las Entidades, para conocer la información antes descrita, a la ciudadanía se procurará efectuar una encuesta en la cual podamos determinar los propósitos de la investigación también descritos anteriormente.

Así mismo, en la encuesta nos puede dar la información relacionada con el tema de cultura participativa.

Con base en la información se puede determinar que con estas acciones será efectuado un análisis que conduzca a determinar acciones de política pública en aras de promover que las relaciones sean a futuro generadoras de la legitimidad, y transparencia suficiente en las acciones del gobierno y de sus decisiones a través del manejo de las TIC's.

Existen entidades que no han tenido la posibilidad ni técnica, ni financiera para la implementación de la estrategia del Gobierno en Línea. A medida que esto se vaya posibilitando desde el marco financiero, hará viable la misma, para que sea admisible una política o un marco de referencia que podemos estructurar con base en las entidades que llevan la vanguardia en esta implementación, así como en la promoción de la participación ciudadana.

En las Asambleas Departamentales, los Concejos municipales, deberán generar marcos de estructuración para la promoción de la participación ciudadana, generar la cultura de la misma, y más en estos momentos en los que el conflicto armado ha disminuido sus alcances, y la corrupción se está haciendo más visible, podrán ser una de las herramientas de lucha anticorrupción.

MARCO DE REFERENCIA

El marco de referencia para la Investigación está determinado por las prácticas de la Estrategia de Gobierno en Línea y la diversa normatividad con relación a la Participación Ciudadana, las cuales identificaremos a continuación.

GOBIERNO EN LINEA

Estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

Esto significa que el Gobierno prestará los mejores servicios en línea al ciudadano, logrará la excelencia en la gestión, empoderará y generará confianza en los ciudadanos, impulsará y facilitará las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC. Declaración de compromiso con la agenda post 2015 -ODS-

Ejes temáticos de la estrategia

- TIC para el Gobierno Abierto: Busca construir un Estado más transparente y colaborativo, donde los ciudadanos participan activamente en la toma de decisiones gracias a las TIC.
- TIC para servicios: Busca crear los mejores trámites y servicios en línea para responder a las necesidades más apremiantes de los ciudadanos.
- TIC para la gestión: Busca darle un uso estratégico a la tecnología para hacer más eficaz la gestión administrativa.
- Seguridad y privacidad de la información: Busca guardar los datos de los ciudadanos como un tesoro, garantizando la seguridad de la información.

Proyectos estratégicos

- Mapa de Ruta: Contiene los servicios y trámites priorizados para ser dispuestos en línea, los proyectos de mejoramiento para la gestión institucional e interinstitucional con el uso de medios electrónicos que las entidades deben implementar y las acciones que deben priorizarse para masificar la oferta y la demanda de Gobierno en línea.

- Sello de Excelencia: El Sello de Excelencia en Gobierno en línea, es un modelo que busca certificar los más altos estándares de calidad de los trámites, los servicios y los productos disponibles en medios electrónicos por parte de las entidades públicas.

Actores Clave de la Estrategia

- Ciudadano: Son los principales beneficiarios de la Estrategia, ya que con ella tienen a su disposición una amplia oferta de trámites, servicios y canales de comunicación en línea para interactuar con las entidades públicas.

Así mismo pueden participar en la toma de decisiones de asuntos de interés público, hacer sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias para manifestar sus necesidades, y exigir el cumplimiento de sus derechos y contribuir en el mejoramiento de la gestión de las Entidades públicas.

- Funcionario: Son los principales encargados de conocer, implementar, garantizar el cumplimiento y monitorear los resultados de la estrategia de Gobierno en línea en las entidades públicas del orden territorial y nacional con el fin de construir un Estado más eficiente y transparente gracias a las TIC.

- Industria TI, academia, organizaciones: Son actores fundamentales para la estrategia, ya que con su implementación podrán desarrollar alianzas y oportunidades de negocio con las entidades públicas del orden nacional y territorial.

Son beneficiados por los acuerdos marco de precios para TI, participan en los programas de fortalecimiento a la industria de TI y en los programas de financiación a proyectos de innovación.

Proyectos

- Mapa de Ruta
- Sello de Excelencia
- Servicios digitales básicos
- Programa para la Excelencia en Gobierno Digital
- Urna de cristal
- Datos Abiertos
- Portal Sí Virtual
- Plataformas Territoriales
- Cofinanciación de Proyectos

Marco Jurídico Institucional de la Estrategia

- 1995 - Conpes 2790 de 1995 - Gestión Pública orientada a resultados
- 1995 - Decreto Ley 2150 de 1995 - Estatuto Anti-trámites
- 2000 - Conpes 3072 de 2000 - Agenda de Conectividad
- 2000 - Directiva 02 de 2000 - Plan de Acción de la estrategia de Gobierno en Línea
- 2001 - Decreto 127 de 2001 - Consejerías y Programas Presidenciales en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
- 2003 - Decreto 3107 de 2003 - Supresión del Programa Presidencial e integración de la Agenda de Conectividad al MinTIC
- 2008 - Decreto 1151 de 2008 - Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea
- 2009 - Ley 1341 de 2009 - Mecanismo y condiciones para garantizar la masificación del Gobierno en Línea
- 2009 - Circular No. 058 de 2009 de la Procuraduría General de la Nación - Cumplimiento Decreto 1151 de 2008
- 2012 - Decreto 2693 de 2012 - Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea
- 2014 - Decreto 2573 de 2014 - Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea

- 2015 - Decreto 1078 de 2015 Decreto Único Sectorial - Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea
- 2015 - Ley 1753 - Plan nacional de desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país"
- 2016 - Decreto 415 - Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones
- 2016 - Resolución 2405 de 25 de noviembre 2016 - Por el cual se adopta el modelo del Sello de Excelencia Gobierno en Línea y se conforma su comité

Marco de Referencia de la Estrategia

Es el principal instrumento para implementar la Arquitectura TI de Colombia y habilitar la Estrategia de Gobierno en línea. Con él se busca habilitar las estrategias de TIC para servicios, TIC para la gestión, TIC para el gobierno abierto y para la Seguridad y la privacidad. República de Colombia (2017).

Interoperabilidad

Para que el Estado colombiano funcione como una sola institución eficiente que les brinde a sus ciudadanos información oportuna, trámites ágiles y mejores servicios, las entidades públicas deben estar conectadas y operar de manera articulada como un único

gran sistema. Ese es el sueño de la interoperabilidad y la tecnología de la información (TI) lo hace realidad. República de Colombia (2017).

La interoperabilidad es la acción, operación y colaboración de varias entidades para intercambiar información que permita brindar servicios en línea a los ciudadanos, empresas y otras entidades mediante una sola venta de atención o un solo punto de contacto. Es decir, es la forma de ahorrarle a la gente los desplazamientos de un lugar a otro a la hora de realizar un trámite y de hacer el proceso menos engorroso. República de Colombia (2017).

Beneficios de la interoperabilidad

Algunas de las razones para que el Estado colombiano implemente de manera ordenada y articulada el modelo de interoperabilidad es:

- Se agilizan los trámites
- Se crean ventanillas únicas de consulta
- Se ofrece un acceso a la información más fácil y menos dispendioso
- Se facilita la participación de los usuarios con apoyo de las TI
- Se consolida un Estado transparente y coordinado
- Se promueve la confianza del ciudadano en el uso de TI del Estado

República de Colombia (2017).

Retos

En la actualidad, en Colombia las entidades funcionan como silos de información, es decir que cada una ofrece sus servicios y trámites de manera individual, a pesar de que en ocasiones requiere obtener o consultar la información de otra entidad; son los ciudadanos los que terminan por conectar los procesos de las entidades al ir de una a otra para adelantar trámites.

Obtener la interoperabilidad estatal presenta retos relacionados con la voluntad política, la formación y apropiación dentro de las entidades, la necesidad de integrar procesos interinstitucionales y el fortalecimiento por medio de un marco legal. República de Colombia (2017).

Interoperabilidad y la Estrategia GEL

El modelo de interoperabilidad de Colombia está siendo diseñado para apoyar la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea que desarrolla el Ministerio TIC por medio de su Viceministerio de Tecnologías de la Información, a partir de cuatro componentes: TIC para la gestión, TIC para servicios, TIC para el gobierno abierto y Seguridad y privacidad de la información. República de Colombia (2017).

PARTICIPACION CIUDADANA

LEY 134 DE 1994 (Mayo 31) Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

- Iniciativa popular legislativa y normativa ante las corporaciones públicas. Derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar Proyecto de Acto legislativo y de ley ante el Congreso de la República, de Ordenanza ante las Asambleas Departamentales, de Acuerdo ante los Concejos Municipales o Distritales y de Resolución ante las Juntas Administradoras Locales, y demás resoluciones de las corporaciones de las entidades territoriales, de acuerdo con las leyes que las reglamentan, según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.
- Referendo. Es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica o derogue o no una norma ya vigente.
- Referendo derogatorio. Es el sometimiento de un acto legislativo, de una ley, de una ordenanza, de un acuerdo o de una resolución local en alguna de sus partes o en su integridad, a consideración del pueblo para que éste decida si lo deroga o no.
- Referendo aprobatorio. Es el sometimiento de un proyecto de acto legislativo, de una ley, de una ordenanza, de acuerdo o de una resolución local, de iniciativa popular que

no haya sido adoptado por la corporación pública correspondiente, a consideración del pueblo para que éste decida si lo aprueba o lo rechaza, total o parcialmente.

- Revocatoria del mandato. Es un derecho político, por medio del cual los ciudadanos dan por terminado el mandato que le han conferido a un gobernador o a un alcalde.
- El plebiscito. Es el pronunciamiento del pueblo convocado por el Presidente de la República, mediante el cual apoya o rechaza una determinada decisión del Ejecutivo.
- Consulta popular. Es la institución mediante la cual, una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local, es sometido por el Presidente de la República, el gobernador o el alcalde, según el caso, a consideración del pueblo para que éste se pronuncie formalmente al respecto. En todos los casos, la decisión del pueblo es obligatoria. Cuando la consulta se refiere a la conveniencia de convocar una asamblea constituyente, las preguntas serán sometidas a consideración popular mediante ley aprobada por el Congreso de la República.
- Cabildo abierto. Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales o de las juntas administradoras locales, en la cual los habitantes pueden participar directamente con el fin de discutir asuntos de interés para la comunidad.

Dentro de la ley están requisitos, tramites, respaldo, divulgación.

Así mismo encontramos:

De la participación democrática de las organizaciones civiles. Norma complementada con la Ley 850 de 2003

Estas con el fin de la democratización, del control y de la fiscalización de la administración pública, a través de:

- De la participación administrativa como derecho de las personas. Se ejercerá por los particulares y por las organizaciones civiles en los términos de la Constitución, y de aquellos que se señalen mediante la ley que desarrolle el inciso final del Artículo 103 de la Constitución Política y establezcan los procedimientos reglamentarios requeridos para el efecto, los requisitos que deban cumplirse, la definición de las decisiones y materias objeto de la participación, así como de sus excepciones y las entidades en las cuales operarán estos procedimientos.
- De las veedurías ciudadanas. Las organizaciones civiles podrán constituir las o juntas de vigilancia a nivel nacional y en todos los niveles territoriales, con el fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma y la prestación de los servicios públicos. La vigilancia podrá ejercerse en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que en forma total o mayoritaria se empleen los recursos públicos de acuerdo con la constitución y la ley que reglamente el Artículo 270 de la Constitución Política.

LEY 850 DE 2003 - (noviembre 18) Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

Dentro de ellas encontramos la Definición, la Facultad de constitución, el Procedimiento. Para constituir las, el Objeto, el Ámbito del ejercicio de la vigilancia, los Objetivos, los Principios, las funciones, derechos y deberes, requisitos, impedimentos y prohibiciones, redes de veedurías ciudadanas y redes, de apoyo institucional a las veedurías.

LEY ESTATUTARIA 1757 DE 2015 - (Julio 06) - Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Enmarca la política pública de participación democrática, los Mecanismos de participación, reglas, promotores, requisitos, del trámite en Corporaciones Públicas y revisión de Constitucionalidad, de la rendición de cuentas de la rama ejecutiva, rendición de cuentas de las Juntas Administradoras Locales, los Concejos Municipales y las Asambleas Departamentales, del Control Social a lo público, de las veedurías ciudadanas, de la participación social ante las corporaciones públicas de elección popular y el congreso de la república, de la coordinación y promoción de la participación ciudadana, de los acuerdos participativos, de la Financiación de la Participación Ciudadana, de los derechos y

responsabilidades de los ciudadanos en la participación ciudadana, de los deberes de las autoridades públicas alrededor de las instancias de participación ciudadana.

MÉTODOS Y DISEÑO

El alcance de la investigación será el de obtener la suficiente información, para incentivar la promoción de los procesos de la construcción colectiva de las relaciones ciudadanía, gobierno a través de las entidades y por medio de las TIC's, procurar con base en esta información replicar lo exitoso y corregir las falencias con el ánimo de posteriormente igual replicarlas cuando sean estas corregidas.

La hipótesis está dada con relación a que si bien es cierto la Estrategia puede tener toda la normatividad en procura del éxito de la misma tanto en las herramientas dadas por la estrategia de gobierno en línea, así como la diversa y complementaria normatividad con relación a la participación ciudadana, ésta tiene tanto éxitos como falencias, las cuales en procura de mantener y mejorar la posible participación existente, así mismo procurar la promoción para la cual también tiene su normatividad descrita y promover la cultura de participación de la ciudadanía.

Las herramientas a utilizar serán obtenidas por diversos canales, los canales determinados previamente a esta investigación son:

- Información contenida en la Pagina Web de Gobierno en Línea, la cual nos dará una información preliminar con el ánimo de efectuar los debidos contactos para que la información suministrada por las entidades nos de la suficiente información para cumplir el propósito descrito
- Elaborar una encuesta, para ser formulada a la ciudadanía en aspectos básicos de la palpación ciudadana, concepto, conocimiento, mecanismos, alcance, así como de las entidades a la vanguardia en la Estrategia de Gobierno en Línea, así mismo dentro de esta metodología determinar cuál sería la muestra más adecuada para obtener una información estadística suficiente para analizar la información pretendida para el cumplimiento del propósito general.
- Efectuar un análisis de las relaciones reales que nos da la correlación de la información antes determinada por los contactos con las entidades del gobierno auscultadas como de la información extractada de las encuestas y muestra tomada, la cual debe conllevarnos a extractar de esta correlación acciones a seguir tendientes al cumplimiento del propósito general.

METODOLOGIA INVESTIGACION

La metodología de nuestra investigación será enmarcada por utilizar uno de los mecanismos inmersos en la misma, que es el uso de la TIC's y algunos de los mecanismos de participación, haciendo uso inicialmente a través de las páginas Web obtener información básica, de la cual se extractaran entidades lideres de gobierno en línea.

De la información anterior se obtendrán el nombre de entidades las cuales serán contactadas de manera directa a través de la misma web y que a la postre nos entregarán la información pertinente como base informativa en la cual procuraremos conocer al interior de las misma por medio de derechos de petición con ánimo académico de la información relacionada y preliminar de la investigación.

Con relación a la ciudadanía se procurará hacer uso de alguna de las herramientas de encuestas presentes hoy en la Internet, de la cual extractaremos la información relacionada conducente a obtener los datos pertinentes con el propósito de la investigación.

Un ejemplo de las posibles preguntas a tener en cuenta en la encuesta seria:

- Sexo
- Edad

- Escolaridad
- Ocupación
- Estado Civil
- Estrato
- Partido Político
- Usualmente Vota
- De Estos Mecanismos de Participación cuales conoce
 - Plebiscito
 - Referendo
 - Consulta Popular
 - Cabildo Abierto
 - Iniciativa Legislativa
 - Revocatoria Del Mandato
 - Ninguno
- Ha Participado en Alguno
- EnCuál o Cuáles
 - Plebiscito
 - Referendo
 - Consulta Popular
 - Cabildo Abierto
 - Iniciativa Legislativa

- Revocatoria Del Mandato
- Ninguno

Con la información previamente determinada se ahondará a través de otras encuestas la correlación de los dos grupos de información obtenida.

Con base en la información obtenida y con el ánimo de cumplir el propósito de la Investigación se buscarán situaciones exitosas, así como falencias y así cumplir el propósito inicial de la investigación.

Como informe de esta investigación serán extractadas las situaciones exitosas de la relación Ciudadanía, Entidades y manejo de TIC's con el ánimo de replicarlas en las entidades que no han obtenido éxito en la implementación de las mismas.

Así mismo, serán obtenidas las posibles falencias de estas mismas relaciones y con el ánimo de subsanarlas serán propuestas acciones a seguir con el ánimo de que ellas sean corregidas. Luego de que las correcciones hayan surtido el efecto deseado las entidades podrán actuar en consonancia con lo efectuado con las situaciones exitosas previamente descritas.

Para ello haremos la interpretación de la información obtenida de la forma más objetiva sin ánimo de adentrarnos en decisiones institucionales, pero si poniendo a su juicio, el de las entidades y sus administradores los resultados del proceso investigativo.

RESULTADOS O PRODUCTOS OBTENIDOS

El producto, es un informe pormenorizado de las variables con relación a las relaciones de la ciudadanía y las entidades con el ánimo de replicar las exitosas y sugerir acciones tendientes a corregir las que tengan algún tipo de falencia.

En este documento se darán teniendo en cuenta las variables y estándares extractados de la revisión que se realizó en cada una de las entidades, con base en ellas y en las políticas de cada una se estructuro un marco de referencia el cual podrá y servirá de herramienta para las entidades que propendan por alcanzar el objetivo de la Estrategia del Gobierno en Línea del Estado colombiano de una forma pronta y de manera eficiente.

El marco de referencia del cual se habla, es un documento base donde se plasmaran los estándares promedio, y las políticas unificadas, es decir, con base en las políticas y estrategias utilizadas por las entidades base del estudio se unificaron o consolidaron, para con base en estas políticas estrategias y estándares, la demás entidades para el éxito de la implementación de la estrategia tengan una herramienta adicional y complementaria de sus propias acciones, estrategias y políticas.

La herramienta extractada servirá como base para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea y promoción de la Participación Ciudadana en cada una de las entidades del gobierno, en conjunción con las asambleas departamentales y concejos municipales, así como los grupos sociales existentes en cada una de los territorios, promover la cultura de participación ciudadana, como base en las entidades de gobierno como secretarías municipales y departamentales, unificar el manejo objetivo de la estrategia, basando ésta utilización en el gran avance de las tecnologías de la información y la comunicación así como la cobertura de la internet en el territorio nacional.

Con base en esta herramienta y promocionando la participación ciudadana, se posibilitara enmarcar la lucha anticorrupción, y tener unas herramientas adicionales a través de la estrategia del gobierno en línea, la cual redundara en el beneficio general de la ciudadanía, generando o ampliando la cultura de participación ciudadana, ampliando canales de comunicación entre ciudadanos y comunidad en general con relación a las entidades y sus distintas actividades y posibles proyectos de inversión en cada uno de los territorios.

Desde hace algunos años se implemento un sistema de monitoreo y evaluación, en el se cuenta con información sobre el estado y los avances obtenidos en materia de la implementación del gobierno en línea, en esta se miden los resultados y como son

percibidos en el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación con las entidades públicas.

Es importante resaltar que se conocieron y analizaron los recursos implementados así como los procesos que fueron utilizados para la implementación de manera exitosa de la Estrategia del Gobierno en línea, teniendo en cuenta el entorno y desarrollo de la Estrategia. Se tuvo en cuenta el conocimiento y uso de las diversas plataformas en la relación con la ciudadanía en general y las entidades del Estado, y con ello el uso de las TIC en esta relación, dentro de ellas los trámites y servicios, su percepción y satisfacción ciudadana, así como para los mismos servidores públicos.

Con base en la información recopilada se obtuvo el conocimiento, las necesidades, las posibles expectativas, la calidad, el impacto y el uso, con los servicios dados en la implementación de la Estrategia del Gobierno, con base en ella se pueden tomar acciones que orienten a la facilidad de esta implementación, formulando políticas y trazando directrices que permitan la mejora continua y el crecimiento de la implementación de la Estrategia.

Se identificaron y evaluaron las variables y aspectos que definieron la facilidad en la implementación de la estrategia teniendo en cuenta la relación con la ciudadanía y las entidades del Estado, en conjunción con los servidores públicos, propender por evitar

situaciones críticas que limitan o dificultan el avance de la implementación de la estrategia, retos y perspectivas.

En estas relaciones se involucran la diferencia de niveles de conocimiento e nivel de implementación de la estrategia, su utilización en la relación de los ciudadanos con las entidades del Estado; caracterización diferencial en cuanto a hábitos, valores, preferencias, costumbres y creencias, así como las comunicaciones, acciones y trámites, nivel de satisfacción y confianza, que motiva la relación y que la veda o impide.

En la implementación y el avance de la Estrategia de gobierno en línea está muy influenciada, por el grado de avance en el manejo de TIC's entre los servidores públicos y la misma ciudadanía, en cuanto a motivación y conocimiento, así como el no incorporar consideraciones del entorno, condiciones como el interés, la confianza e incentivos para los ciudadanos para su acercamiento y relación con las entidades del Estado.

Se observo la influencia que se da entre estos los condicionantes dentro de ellos los culturales con relación a las medidas de implementación de la Estrategia, así como los avances en la materialización de la misma, en la que se busca facilitar la eficiencia y colaboración en y entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto, contribuir al mejoramiento de la transparencia de la gestión pública, promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos y fortaleciendo las

condiciones para el incremento de la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida en el entorno.

Serán establecidas políticas, recursos, programas, prácticas y valores predominantes en materia de la implementación de la estrategia, a nivel general y en relación con las entidades del estado, eficiencia administrativa, reducción costos, rentabilidad social así como la gestión de información, trámites, servicios y contratación, extractando las buenas prácticas que pudieran servir como referentes útiles para las entidades estatales.

Se busco conocer posibles limitaciones, capacidades, necesidades, expectativas, y motivaciones, las entidades, los servidores públicos respecto a la implementación de la estrategia continuidades y cambios, sus causas, percepción de importancia y utilidad de la implementación de la estrategia, caracterización de las entidades públicas así como posibles recomendaciones para la implementación y para la promoción y fortalecimiento de la participación.

Las entidades medianas y pequeñas se han quedado atrás en la implementación de la estrategia por el posible alto costo que representa la adquisición de las herramientas requeridas, se observa mayor eficiencia de las entidades más grandes y estas son dadas a tener o construir plataformas que facilitan y agilizan los trámites y el envío de información, así como se tienen avances en eficiencia, de la misma forma algunos ciudadanos consideran no fácil navegar en las plataformas de muchas entidades, y no son atractivas visualmente,

falta de funcionalidad, otras complicaciones técnicas como saturación de las páginas web por ejemplo, que afectan a los ciudadanos en caso de estar efectuando algún trámite o proceso, información desactualizada y links errados, alguna incoherencia.

Las entidades están por buen camino, a pesar de algún estancamiento presente en ciertas regiones del país, generado en muchas ocasiones por desinterés o insatisfacción o simplemente descontexto cultural.

CONCLUSIONES

Mediante una previa revisión de nuestro entorno, se logró deducir una situación que generará una mejoría en las relaciones de las entidades, ciudadanía y manejando las TIC's.

Con este propósito único se ahondó en las entidades donde se conocieron sus herramientas, manejo por parte de la ciudadanía, comprensión del servicio por parte de los mismos de los diversos canales de participación, desde el marco teórico hasta el marco práctico y normativo de la misma, todo ello con el fin de solicitar aplicación de principios de Transparencia, objetividad y eficacia en las diversas decisiones del Estado, claro está con la participación de la ciudadanía en las posibles decisiones del gobierno.

Esto más allá de la transparencia nos puede dar herramientas, buscando que el gobierno brinde la posibilidad de darle a sus decisiones la debida legitimidad a través de la participación de la ciudadanía, reiterando la aplicación del manejo de las TIC's.

A través de este procedimiento se obtuvo información correlacionada suficiente con el fin de generar una mejoría en las relaciones de las entidades, ciudadanía y manejo de las TIC's.

Con este propósito único se ahondo en las entidades conociendo sus herramientas, el manejo de las mismas por parte de la ciudadanía, confirmación del conocimiento o

desconocimiento de aquella respecto de los diversos canales de participación, desde el marco teórico hasta el marco práctico y normativo de la misma, todo ello redundado en el cumplimiento del propósito general de la investigación.

Mediante la revisión de la metodología se obtuvo información suficiente con el fin de cumplir el propósito de la investigación.

Todo ello a través de la utilización del mismo marco de la investigación, participación ciudadana, manejo de TIC's y uso de la normatividad existente para la obtención de la información pertinente para el cumplimiento del propósito general.

Se debe buscar igualmente, divulgar las Políticas determinadas, con relación a buscar el éxito de la armonización de las relaciones entre la ciudadanía y las entidades, claro iniciando con el grupo de Entidades especificado, para en un futuro implementar las mismas o corregirlas de acuerdo a los resultados.

La confianza y su construcción en torno a la implementación de la estrategia en las entidades del Estado, se relaciona directamente con la prestación de servicios positiva a través de plataformas eficientes, también depende de niveles de transparencia.

Las páginas Web y plataforma muy intuitiva, también servirán para dar confianza en ella así como a la experiencia en el portal Web, también su uso debe presentar buenas calidades, en la información publicada, de manera que resulte de fácil acceso e identificación.

La eficiencia y transparencia también debe ser fomentada, en la página Web y plataformas que sean utilizadas, hoy en día dicen las estadísticas que han aumentado los niveles, lo que conlleva a un aumento y una mejora de la relación con los ciudadanos.

Se sugiere encaminar esfuerzos con el fin de incrementar la divulgación y promoción de la participación ciudadana y servicios ofrecidos en cada entidad, capacitar y educar tanto a ciudadanos como a los servidores públicos, propender por la calidad del servicio al usuario, facilitar el seguimiento de proceso bajo algún radicado, utilizar formatos de fácil acceso y/o descarga, actualización permanente, posibilitar el seguimiento, de la misma forma un diseño coherente y agradable visualmente, información coherente, facilidad de uso en las herramientas de la Página Web y/o aplicaciones, simplificar plataformas, generar espacios de concertación funcional de la Página y/o aplicaciones como pruebas piloto, contratar servicios de seguridad informática, revisar garantías de seguridad en la información digital, fomentar la participación, ajustar los marcos legales cuando sea requiera, divulgación y promoción dando a conocer los mecanismos de participación, a través de publicidad o divulgación sobre servicios y trámites, principalmente televisión y radio, enfatizar ventajas del uso de la página Web y/o plataforma, posibilitar el tener sección de noticias, redes sociales para comunicarse con la ciudadanía, definir quienes serían los más beneficiados al

momento de la implementación, estimar la ciudadanía potencialmente administrable, promover la capacitación para servidores públicos y ciudadanía en general, inclusive a través de la misma página Web por tutoriales o guías almacenadas, adaptación progresiva, instalación de equipos para realizar trámites virtuales en los puntos de atención de las entidades del estado con el ánimo de facilitar la aprehensión del uso de la página web y/o aplicaciones, apertura de nuevas herramientas y sistemas en las entidades, procesos sencillos, eficientes y neutrales, contar con asesorías a la ciudadanía efectivos, rápidos e indiscriminantes.

Procurar apoyar la posible creación de un sistema holístico de inversión, diseño, difusión, capacitación y servicio al cliente a nivel interinstitucional e intrainstitucional y en la relación con la ciudadanía.

Tener en cuenta hábitos, satisfacción, opiniones y expectativas de la ciudadanía en cada etapa del proceso de implementación o consolidación de la implementación de la estrategia.

RECOMENDACIONES

En aras de aprovechar de la mejor manera los resultados de la investigación y por ende las políticas extractadas de la misma, así como las diversas sugerencias efectuadas con base en la información recopilada, asociada y analizada se recomienda acudir a las entidades del Estado de mayor envergadura o cobertura para efectuar una asimilación de la implementación de la estrategia, medios utilizados, forma de promover la participación ciudadana, así como procurar tener los manuales de los tramites respectivos de acuerdo a la actividad misional de todas y cada una de las entidades base del estudio y/o beneficiada de los resultados, para tener una referencia de cuál es la entidad con mas avance en esta materia. Igualmente, existen publicados en la Pagina de Gobierno en Línea año a año la calificación y ranking del cumplimiento de GEL, allí pueden ser referenciadas las entidades hasta con el 100% de cumplimiento de la implementación de la Estrategia.

Los posibles beneficiados serán las entidades que en este momento no han iniciado o están por hacerlo de la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea.

BIBLIOGRAFÍA

- Baltondano M. (2004). Democracia poder y participación ciudadana. IX. Democracia, Poder y Participación Ciudadana. 134-153
- Guillen, A., K. Sáez, M.H. Baddi y Castillo, j. (2009). Origen, espacio y niveles de participación ciudadana. Daena: International Journal of Good Conscience. 4 (1): 179-193. Marzo 2009. ISSN 1870-557X
- Merino, M. (2016) Participación ciudadana en la democracia. Cuadernos de Divulgación de la Cultura Democrática. Instituto Nacional Electoral Mexico
- República de Colombia (1994). Ley 134 de 1994 (Mayo 31) Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- República de Colombia (2003). Ley 850 de 2003 - (Noviembre 18) Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

- República de Colombia (2015). Ley Estatutaria 1757 de 2015 - (Julio 06) - Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- República de Colombia (2017). Estrategia gobierno en línea. Recuperado de <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-channel.html>