

Propuesta de mejoramiento en la gestión de PQRS de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de Cali, hechas por las veedurías ciudadanas a través de aplicación móvil. Una lectura desde el Gobierno Abierto y la Nueva Gestión Pública

**Constanza Gómez García
Diego Fernando Tibaduiza Álvarez
María Fernanda Camargo**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia
Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas
Especialización en Gestión Pública
Santiago de Cali
Año 2021**

Propuesta De Mejoramiento En La Gestión De PQRS De La Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios, De Cali, Hechas Por Las Veedurías Ciudadanas A Través De Aplicación Móvil. Una Lectura Desde El Gobierno Abierto Y La Nueva Gestión Pública.

Constanza Gómez García

Diego Fernando Tibaduiza Álvarez

María Fernanda Camargo

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia
Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas
Especialización en Gestión Pública
Santiago de Cali
Año 2021**

PÁGINA DE ACEPTACIÓN

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Ciudad y Fecha (día, mes, año)

DEDICATORIA

Es mi deseo dedicar este trabajo principalmente a Dios por ser mi inspirador, a mi amada madre por ser el pilar de mi vida, por su apoyo incondicional y por inculcar en mi la honestidad y disciplina.

A la memoria de mis Ángeles; mi amado padre y mi hermano, quienes desde el cielo me acompañaron y guiaron en todo este proceso.

A mi amado esposo Rafael quien, a través de amor, confianza, motivación, disposición, apoyo incondicional y paciencia, me ayudaron a concluir esta meta.

A mi amiga y compañera de tesis María Fernanda, por su amistad, motivación y consejo, a quien admiro por su calidad personal y profesional.

A todos mis hermanos, hermanas y amigas por apoyarme cuando más las necesitaba, por extenderme sus manos, por el amor brindado cada día.

A todos ellos de verdad mil gracias, siempre los llevo en mi corazón.

Constanza Gómez García

DEDICATORIA

Con la ayuda de mis dos compañeras María Fernanda Camargo y Constanza Gómez García, su constante y dedicado trabajo un especial agradecimiento junto a los docentes de la UNAD ha sido posible realizar esta idea innovadora, coherente y aplicable en el entorno social, dando la oportunidad de enriquecer nuestra mente con la nueva gestión pública en un gobierno abierto con un enfoque tecnológico.

Diego Fernando Tibaduiza

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mi Mamá por sus enseñanzas para la vida y por ser mi apoyo, desde allá en el cielo sigues guiándome y cuidándome

A mi Esposo Gonzalo y mis dos hijos Christian David y Laura Viviana, que son la razón de mi vida el tesoro más grande que Dios me regaló y el motivo de mí existir

A Constanza mi amiga y compañera de tesis, gracias por tu infinita paciencia, tu compañía y tú apoyo.

A Diego Fernando compañero de tesis, por tu inteligencia, compañía y siempre estar dispuesto no importa la hora.

María Fernanda Camargo

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia que nos dio la oportunidad de formarnos como especialistas en Gestión Pública

Gracias infinitas al Dr. Fabio Alexander Figueroa Acevedo por asumir la dirección de este trabajo de grado, por su apoyo incondicional, enseñanzas, observaciones y confianza.

Gracias a cada uno de los docentes de la Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Tabla de Contenido

Introducción.....	14
Planteamiento Del Problema.....	16
Formulación Del Problema	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos	19
Justificación	20
Marco Referencial.....	22
Marco Teórico	22
El Gobierno Abierto: Perspectiva De Análisis Y Acción.....	22
La Participación Ciudadana: Desafíos Y Limitaciones	24
Sociedad Red Y Aldea Global: Esquematización De Una Sociedad Tecnologizada.....	31
Marco Conceptual.....	33
Ntic Y Aplicaciones Móviles: Dispositivos De La Sociedad Red Y La Aldea Global	33
Nueva Gestión Pública: Perspectivas De Administración Del Estado	38
La Participación Ciudadana Como Eje De La Democratización Del Estado Colombiano...42	
Los Servicios Públicos Domiciliarios: Eje de La SSPD, Dirección Territorial Suroccidente de Cali.....	45
Marco Legal.....	49
La Participación Ciudadana Y La Normatividad En Colombia	50
Gobierno Electrónico: Normatividad Garante Del Uso De Aplicaciones Móviles En Colombia	52
Los Servicios Públicos Domiciliarios: Esbozo De Su Normatividad	53
Marco Contextual.....	54
Metodología	56
Tipo De Estudio.....	56
Alcance	59
Enfoque Metodológico	59

Fuentes De Información	60
Población Estudiada: Características Y Tamaño (Universo Y Muestra)	60
Técnicas De Recolección Y Análisis De La Información	61
Contexto, Teoría Y Problema De Estudio: Relaciones Necesarias.....	61
Mejorar La Gestión De PQRS De La SSPD: La Aplicación	67
Implicaciones Del Uso De La Aplicación Móvil Para El Mejoramiento De Las PQRS, De La SSPD, De Cali: Apuntes Prospectivos	75
Conclusiones	81
Bibliografía	84
Anexos	89
Anexo 1: Percepción De Coordinadora De PQRS Sobre Remisiones	89
Anexo 2: Percepción De Funcionarios De La SSPD Sobre Remisiones	90

Índice De Figuras

Figura 1: componentes del proceso de investigación científica.....	56
Figura 2: entorno visual de la aplicación	68
Figura 3: Iconos de los SPD para la gestión de los PQRS	69
Figura 4: Procedimiento para radicación de PQRS.....	70
Figura 5: Campos de la aplicación. Entorno inicial	71
Figura 6: Descripción del motivo de radicación	71
Figura 7: Contacto del ciudadano y soportes documentales	72
Figura 8: Acceso a la plataforma Firebase	73
Figura 9: Radicado y características del mismo.....	74

Índice de cuadros

Cuadro 1: Normatividad alusiva a la participación ciudadana.....	51
Cuadro 2: Normatividad alusiva a la Estrategia GEL y el uso de aplicaciones móviles	52
Cuadro 3: Normatividad alusiva a los servicios públicos en Colombia.....	53
Cuadro 4: Percepción De La Coordinadora Del Área De PQRS Frente A La Gestión De Remisiones Ciudadanas.....	89
Cuadro 5: Percepción De Funcionarios De La SSPD Frente A La Gestión De Remisiones Ciudadanas	90

RESUMEN

El objetivo de este estudio es: mejorar la gestión de PQRS de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente, (SSPD), de Cali, desde el planteamiento de priorización en la atención de servicios públicos domiciliarios basándose en el enfoque del Gobierno Abierto y la Nueva Gestión Pública a través de una aplicación móvil. Para ello, se sustenta en los aportes teóricos de la Nueva Gestión Pública (NGP), la Estrategia Gobierno En Línea (Estrategia GEL), los aportes referidos a las NTIC, la Sociedad Red y la Aldea Global, así como el concepto de participación ciudadana y de servicios públicos domiciliarios. Ello, orbita alrededor del funcionamiento de la SSPD de Cali, en lo que atañe a la prestación de los servicios públicos domiciliarios y la gestión oportuna de los PQRS. Como hallazgos de la investigación, se establece la necesidad de generar mecanismos “amigables” desde los cuales el ciudadano puede acceder y dirigir solicitudes a la SSPD de Cali, de cara a los principios teóricos, conceptuales y metodológicos ya referidos en el estudio.

PALABRAS CLAVE: participación ciudadana, aplicación móvil, Nueva Gestión Pública, Servicios Públicos Domiciliarios, NTIC.

ABSTRACT

The objective of this study is: to Optimize the management of Request, complaints, and claims(PQRS, by its initials in Spanish) in the superintendency of home public services for the southwest office in Cali(SSPD, by its initials in Spanish), starting from the planning, prioritization of home public services using the Open Government Approach and the New Public Management(NGP, by its initial letters in Spanish) through a Mobile App. To do this, it will use the theoretical contributions of NGP, the online government strategy(GEL, by its initial letters in Spanish), NTIC, the net society, and the Global village, as well the concepts of citizen participation and Home public services. All of this revolves around the operation of the SSPD Cali, specifically the provision of home public services and the timely response to PQRS. The findings of the investigation are the need to generate "friendly" mechanisms from which the citizens can easily access and send requests to the SSPD Cali.

KEY WORDS: citizen participation, mobile application, New Public Management, Public Utilities, NICT.

Introducción

La Participación Ciudadana es uno de los mecanismos por medio de los cuales la sociedad civil se ha procurado la eficiente gestión de los recursos y la celeridad en los trámites a los que acude para garantizarse el cumplimiento de los preceptos constitucionales que obligan al Estado en su agenciamiento. Dicho mecanismo, soportado en diversidad de instrumentos y técnicas, se ve complementado por nuevas tendencias teóricas e interpretativas respecto a las formas en que la agencia político-administrativa se desenvuelve ante los ciudadanos; una de dichas miradas es la de la Nueva Gestión Pública y el Gobierno Abierto, que se complementan en el propósito de favorecer un Estado eficiente y transparente, de cara a las demandas sociales de su ciudadanía.

Los anteriores preceptos deben ser contextualizados a situaciones específicas del orden del Estado Colombiano como las que se derivan del funcionamiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial Suroccidente (SSPD) de la ciudad de Cali, en lo que atañe a su proceder ante Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, (PQRS), remitidos por los ciudadanos que acuden a la entidad en procura de su gestión. Partir de ello, obliga entonces a hacer converger los supuestos fundantes de la Participación Ciudadana, las interpretaciones de la Nueva Gestión Pública y el Gobierno Abierto, con la realidad específica y manifiesta de la SSPD en Cali, lo cual se pretende en este informe.

En ese orden de ideas, el presente documento plantea, como propuesta, la optimización de los trámites relacionados con PQRS, remitidos a la SSPD de Cali, a partir del desarrollo de una innovación tecnológica y en clave de los avances teóricos en la gestión pública; el desarrollo de dicha propuesta se reconoce a partir de los puntos de cruce entre las diversas categorías, conceptos, métodos e instrumentos, en procura de establecer ejercicios interpretativos sobre las entidades estatales, de cara a la participación ciudadana y el desarrollo tecnológico, en contextos específicos.

Por lo anterior, el presente documento se estructura siguiendo el orden a continuación: inicialmente se establece el problema como constructo de la indagación en sus aspectos formales (antecedentes, pregunta, objetivos, justificación e hipótesis); en un segundo momento, se establecen algunos marcos referenciales (teórico, conceptual, legal y contextual) que faciliten la comprensión del informe en sus ejes estructurales y desarrollos. El tercer capítulo establece los

aspectos metodológicos a propósito de la problemática definida como nicho de investigación para devenir en los hallazgos encontrados en el diseño de la propuesta. De lo anterior, derivan: el análisis de la información recabada, el diseño de la aplicación y el balance sobre sus implicaciones, asumiendo elementos de la prospectiva estratégica.

Planteamiento Del Problema.

La transformación política de los Estados latinoamericanos en la década de 1990 reflejó una democratización enmarcada en el interés por el ciudadano-cliente, con relación a los otrora derechos, ahora servicios, que la agencia reguladora debía proteger y garantizar; dichos cambios políticos no son ajenos a Colombia, que instituye la Constitución Política en el año de 1991, con la participación de diversos actores sociales y políticos, en función de plasmar las diferentes voces y sujetos que hacían parte del territorio colombiano y cuyas relaciones eran reguladas por la legislación emitida desde el Estado.

El cambio en la perspectiva política, de un Estado anquilosado y burocrático, a uno en el cual se fomenta la participación ciudadana, la apertura de las instituciones y la legislación alusiva al empoderamiento de la sociedad civil, al modelo de transparencia de las entidades, fue acorde a desarrollos teóricos como el de la Nueva Gestión Pública y se legisló desde las cartas constitucionales, tanto en América Latina como en el caso colombiano. Tales preceptos incidieron en la creación de instituciones que velarán por aquello que era el centro de la atención estatal históricamente localizado: el individuo y sus derechos.

La protección a los derechos del ciudadano en lo que tiene que ver con los Servicios Públicos Domiciliarios (SPD) se sustenta en los preceptos constitucionales, en los que se identifica a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como una entidad encargada de velar por la garantía en el acceso y servicio de aquello considerado en sus objetivos misionales. Ello se establece a partir de la Constitución Política de 1991 y la responsabilidad directa en lo que tiene que ver con las políticas referentes a los SPD, queda en la figura del presidente colombiano.

Posteriormente, en 1994 surge la institución y plantean su estructura orgánica a partir de los Decretos 548 y 549 del mismo año; posterior a ello, en los albores del tercer milenio (años 2001-2002), se establece el Sistema Único de Información (SUI), teniendo como antecedentes los programas Sistema RENASER, (1995), y el Sistema SIVICO, (1997). En el mismo 2002,

mediante el Decreto 990, se crean cinco direcciones territoriales: Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Cali. A partir de las leyes 1340 y 1341, (2009), le restan la supervisión sobre telecomunicaciones, quedando como responsabilidad: el acceso al agua, a la energía y al gas domiciliario como ejes del accionar de la institución.

En la década de 2010, se emprenden acciones contundentes en lo que tiene que ver con la vinculación de las nuevas tecnologías como la adopción del Sistema Orfeo y la mención honorífica por buenas prácticas, ofrecida por la Agencia de Cooperación Internacional APC Colombia. La dinámica de la entidad, a través del tiempo, ha evidenciado unas competencias en lo que tiene que ver con los mandatos constitucionales que rigen la protección de la ciudadanía contratante de los servicios públicos domiciliarios.

A pesar de que en 2018 crea una herramienta informática, basada en Inteligencia Artificial, llamada Te Resuelvo, cuya pretensión era establecer una relación directa con el ciudadano en cualquier lugar que se encontrase, la percepción de los mismos respecto a la entidad se manifiesta negativa atendiendo a los mecanismos y procesos que se esperan de la entidad y que, por diferentes razones, no satisfacen la expectativa y/o necesidad del ciudadano. En otras palabras, es posible afirmar que la entidad ha tenido dificultades en la gestión de sus PQRS, debido al criterio cronológico de atención que ha primado respecto a las demandas de los ciudadanos.

Dicho criterio cronológico ha sido parte del quehacer de la entidad, tanto en la época previa a la plataforma Te Resuelvo, como a partir de ella; la ciudadanía encuentra sus aspiraciones insatisfechas, debido a que, acorde a la publicidad basada en los enfoques de Nueva Gestión Pública y participación ciudadana, esperan contar con entidades cuya transparencia en el desempeño les permite incidir en las decisiones que les afectan directamente, como las que son de competencia de la SSPD. De ahí se sigue que, en concordancia con el avance tecnológico, se cuestiona el recurso de plataformas no amigables para el usuario y que no garantizan la prestancia del servicio que es propósito misional de la entidad.

Las percepciones de la ciudadanía sobre la SSPD, evidencian una crisis institucional que está afectando la relación entre los dos actores protagónicos del contrato social: Estado y sociedad civil, debido a que manifiesta un doble cuestionamiento: por parte de las entidades como la SSPD, el hecho de que los individuos no hagan uso de los recursos, herramientas, procesos e instituciones dispuestos a partir de la reclamada democratización de la agencia reguladora, teniendo como hito, el año de 1991. A su vez, los individuos de a pie, cuestionan la efectividad de las dinámicas e instrumentos dispuestos por parte del Estado, para garantizar la participación ciudadana e incidencia desde el rol de la veeduría.

Dicha dualidad problemática, se refleja abiertamente en contravía de los preceptos considerados en concepciones como la Nueva Gestión Pública, el Gobierno Abierto o la Participación ciudadana; y, el hecho de conocerla en sus aspectos estructurantes, motiva a los autores a plantear posibles alternativas de solución que optimicen la gestión de PQRS, en clave de los derroteros teóricos mencionados y en lo propio del contexto de la SSPD. Dichas alternativas hacen parte de la concreción del saber en Gestión Pública y la articulación al desarrollo tecnológico de los tiempos actuales, en los que el hecho de ser digital -caso Plataforma Te Resuelvo-, no garantiza la accesibilidad y/o funcionalidad en la prestancia de los propósitos misionales de la SSPD.

Considerando las ideas anteriormente expuestas, respecto a la SSPD como entidad intermediaria entre los ciudadanos-usuarios y las entidades prestadoras de los servicios públicos, articulado a la gestión institucional de las remisiones al departamento de PQRS y en clave de las perspectivas contemporáneas de la función pública, (Nueva Gestión Pública, Gobierno Abierto y participación ciudadana), esta investigación procura articular dichos componentes partiendo del desarrollo tecnológico en boga en la actualidad. Para ello, el presente estudio centra su atención en el mejoramiento de la gestión de PQRS de la SSPD, de Cali, y se basa en una pregunta orientadora especificada en la siguiente sección.

Formulación Del Problema

¿Cómo mejorar la gestión de PQRS de la SSPD de Cali, a través de priorización en la atención de servicios públicos domiciliarios de la población desde una visión de innovación tecnológica?

Objetivo General

Mejorar la gestión de PQRS de la SSPD de Cali, desde el planteamiento de priorización en la atención de servicios públicos domiciliarios basándose en el enfoque del Gobierno Abierto y la Nueva Gestión Pública a través de una aplicación móvil.

Objetivos Específicos

Establecer marcos referenciales relacionando tres ejes: la Nueva Gestión Pública y el Gobierno Abierto, la participación ciudadana y el desarrollo tecnológico desde la necesidad de mejoramiento de entidades del Estado.

Proponer el uso de una aplicación móvil para agilizar la herramienta PQRS de la SSPD de Cali, buscando la generación de respuestas oportunas en clave de la participación ciudadana, la Nueva Gestión Pública y Gobierno Abierto en el contexto específico de la ciudad.

Proyectar algunas posibles ventajas y desventajas sobre el uso de una aplicación móvil para el mejoramiento de las PQRS, de la SSPD de Cali, en perspectiva de Gobierno Abierto, participación ciudadana y Nueva Gestión Pública.

Justificación

El presente proyecto de investigación en el que se pretende mejorar la gestión de PQRS de la SSPD de Cali, desde el planteamiento de priorización en la atención de servicios públicos domiciliarios basándose en el enfoque del Gobierno Abierto y la Nueva Gestión Pública a través de una aplicación móvil connota relevancia en lo propio de la entidad debido al posicionamiento que el trámite le generaría dado el impacto social de dichas gestiones; es decir, considerando la percepción ciudadana sobre las entidades estatales, el desarrollo de una herramienta tecnológica que coadyuve en el cumplimiento de sus propósitos misionales, manifestaría el interés de la entidad por el establecimiento de mecanismos de comunicación y participación ciudadana.

Dicha participación ciudadana compete a la sociedad civil caleña, en el caso que convoca este informe, que identificaría la preocupación por optimizar las gestiones de la SSPD como uno de los intentos e intenciones del Estado por concretar los discursos sobre transparencia, Gobierno Abierto y democratización del sistema; además de ello, debe redundar en el mejoramiento de las respuestas prontas y oportunas a PQRS entablados por la ciudadanía caleña, en clave de los desarrollos conceptuales, teóricos y metodológicos ya mencionados.

Por otra parte, en lo que atañe al programa de Especialización en Gestión Pública ofrecido por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), la elaboración de un Proyecto Aplicado que hace converger las teorías sobre la función pública (Gobierno Abierto, Nueva Gestión Pública), las realidades ciudadanas directamente relacionadas con los servicios públicos y su entidad garante con el desarrollo tecnológico (expreso en el diseño de la aplicación móvil), reviste singular importancia debido a los diálogos interdisciplinarios que demanda un ejercicio como el descrito y que se nutre de los recursos formativos propios del programa académico referido.

Finalmente, el proyecto dentro del ámbito de la gestión pública, se encuentra enfocado a reconocer y resaltar tres facetas de la función pública a saber: la identificación de problemáticas presentadas al ciudadano desde las entidades públicas y de competencia de la SSPD de Cali, la inclusión de los enfoques teóricos en la búsqueda de alternativas a tales situaciones y la implementación, por medio de herramientas tecnológicas, de propuestas de mejoramiento con calidad al alcance de todos, y de cara a los desafíos de un mundo cada día más competitivo, globalizado e interconectado tecnológicamente.

Marco Referencial

Marco Teórico

En la presente sección se ordenan tres componentes del estudio que permiten comprender la totalidad del mismo y se mencionan a continuación: el concepto de Gobierno Abierto y su desarrollo histórico como categoría; la participación ciudadana como mecanismo y proceso de los individuos en su relación con el Estado y la incidencia de las acciones que emprenden para transformar los derroteros de aquel; lo relacionado a las aplicaciones móviles como softwares diseñados para agilizar y facilitar algunos trámites, procedimientos y labores de las personas.

El Gobierno Abierto: Perspectiva De Análisis Y Acción

La categoría de Gobierno Abierto aparece como una que merece especial atención dado que: en 1957 aparece por primera vez el término “Open Government” descrito por la Universidad George Washington y publicado por la revista “The George Washington Law Review”, en ese momento se comprendía como la libertad de información como mecanismo eficiente para la rendición de cuentas, es decir, la forma en que se podría evidenciar al pueblo la gestión realizada por el gobierno (Acosta & Plata Pineda, 2016).

Dentro del desarrollo necesario del concepto, -según algunos autores-, durante la década de 1970, evolucionó tomando como referencia: “Gobierno Electrónico” y “Gobierno Virtual”, articulado a la revolución tecnológica que se daba a nivel mundial y que obligó a la reconfiguración de las relaciones, categorías y prácticas a todo nivel. La administración pública no fue la excepción y, asumiendo como propios dichos desarrollos tecnológicos para su gestión, inicia el proceso de consolidación de lo que actualmente se nomina Gobierno Abierto (Acosta & Plata Pineda, 2016). Aunque otros autores ubican el inicio de dicha transformación conceptual en la década de 1980, y asignan plena potestad a la categoría a partir de las prácticas que derivaron del discurso de Barack Obama durante su posesión, en el que vinculaba la democratización de la labor pública con el empoderamiento de nuevos sectores sociales, emergentes en la sociedad del conocimiento y la información (Villoria Mendieta, 2012).

Tal perspectiva se consolida en Colombia a partir de políticas públicas como la Estrategia Gobierno en Línea, (GEL), que apostó por democratizar el acceso a la información de las entidades a las que el ciudadano de a pie consideraba no poder acceder, a partir de mecanismos como la Agenda de Conectividad, en la que se destaca la “importancia estratégica de la Estrategia Gobierno en Línea (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2010)

Considerando los anteriores preceptos, debe tenerse en cuenta que la participación ciudadana es clave en las decisiones de los mandatarios en todas las escalas de su incidencia de poder; por ello, es fundamental partir del conocimiento de las necesidades de la comunidad, encontrando los puntos más vulnerables a fortalecer en todos los sectores, tanto económicos, culturales, político y sobre todo participativo para, desde la perspectiva del Gobierno Abierto, facilitar el acceso a información y procedimientos de quienes son los directos contratantes del ente político administrativo.

De ahí es fundamental asumir que el Gobierno Abierto implica la integración de con las nuevas tecnologías, los enfoques trascendentes de la gobernanza, la participación ciudadana y la gestión pública y una ciudadanía activa que se vincule a dichos procesos. Ello permite recolectar e integrar la información necesaria, a través de la web (aplicaciones móviles, softwares y redes sociales), conocidos como Nuevas Tecnologías de la información y la Comunicación (NTIC); tal articulación visibiliza una característica fundamental del tercer milenio: la democratización del conocimiento y su aplicación además del imperativo de visibilizar, de forma transparente, las actuaciones del Estado.

En el caso propio del estado, Colombia hace parte del gobierno abierto desde el 23 de enero de 2017 a partir de un documento nominado “Declaración De Compromisos Por Un Estado Abierto” promovida por la Comisión Nacional de Moralización; allí dan a conocer la transparencia y la rendición de cuentas para prevenir la corrupción, con acceso a la información para mejorar las políticas públicas, promoviendo las nuevas tecnologías para el mejoramiento de los procesos que sean ágiles y transparentes con los presupuestos adquiridos (Comisión Nacional de Moralización, 2017).

Además, referirse a Gobierno Abierto es partir de lo establecido por el Consejo Nacional de Política Económica y Social, (2010) cuando expresa que el propósito de su orientación es:

“masificar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a través de la modernización de las instituciones públicas, la socialización del acceso a la información y el mejoramiento de la competitividad del sector productivo” (p. 3). En otras palabras, se trata de fomentar la democratización del conocimiento sobre lo público y su gestión, atendiendo a las cuatro fuentes de las que habla Villoria Mendieta, (2012): la mejora regulatoria como característica del Estado, la buena gobernanza tipificada por la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión, el concepto de participación ciudadana que describe los Estados democráticos fuertes y la eficacia de la gestión pública cooperativa.

Por lo anterior, el concepto de Gobierno Abierto se erige desde la perspectiva de garantizar al ciudadano y al individuo la posibilidad de llevar a cabo acciones de veeduría respecto a la función pública y sus derroteros desde la conectividad facilitada por la red internet; en ello, la Estrategia GEL se presenta como un gran avance en tal tópico, vinculando aspectos de la Nueva Gestión Pública, el desarrollo de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC) y el empoderamiento de la sociedad civil por medio de sus diversas organizaciones.

En síntesis, el Gobierno Abierto es una perspectiva teórica desde la cual los Estados fomentan la democratización de sus actuaciones, articulando la dinámica de sus entidades a las NTIC y las estrategias móviles de comunicación fomentadas por la Revolución Tecnológica; dicha perspectiva teórica se sustenta en los avances teóricos de la Nueva Gestión Pública en la que se considera al Estado como ente que requiere de la retroalimentación, veeduría control social por parte de los individuos y organizaciones que son regulados por sus actuaciones. Por lo anterior, se hace necesario precisar la perspectiva de la participación ciudadana como derrotero teórico desde el que se construye el presente informe, lo cual se hará en las siguientes páginas.

La Participación Ciudadana: Desafíos Y Limitaciones

La participación ciudadana es reconocida y entendida como un proceso de índole social, que, según González y Velásquez (2003) resulta de las prácticas conscientes de una sociedad civil, representada en grupos, organizaciones e individuos, que propenden por desarrollar y alcanzar objetivos puntuales, utilizando los métodos, mecanismos y procesos amparados

constitucionalmente. La legitimidad de dicho accionar se sustenta en el hecho de que los Estados democráticos han reconocido el poder de la sociedad civil como garante de la necesaria tensión entre los gobiernos y sus representados. Por ello, los mecanismos de participación ciudadana se han erigido en uno de los baluartes de la democracia y en avales de la veeduría hacia las entidades del Estado y sus prácticas.

González y Velásquez (2003) definen que la participación puede operar en diferentes niveles, podría ser desde la obtención específica sobre un tema o desde la emisión de opiniones sobre una situación en particular. Esto puede variar un poco, porque para algunos podría significar tener iniciativas que aporten y contribuyan a la solución de una dificultad; o bien, podría llegar a tener un mayor alcance cuando se aborde desde el proceso de concertación y negociación, o de fiscalizar el cumplimiento de acuerdos y decisiones previas. En ese mismo sentido, la participación se reivindica como medio para la formulación, discusión y adopción de los grandes consensos sobre el desarrollo y la convivencia en el territorio. Desde el comienzo de la participación ciudadana se han generado grandes expectativas y cambios, logrando movilizar a amplias masas de la población colombiana, como se vio en la década de los 80's; a partir de la Carta Política en 1991, se generó aún más movilización y procesos de incidencia de la sociedad civil en los derroteros del Estado en procura de garantizar su transparencia.

Para Espinosa (2009) la participación ciudadana se basa en el proceso por medio del cual la ciudadanía libre y consciente genera acciones para acceder, potenciar o racionalizar espacios, recursos, mecanismos de expresión y discusión en torno a la construcción de decisiones que les afectarán, les están afectando o les afectaron en el pasado; desde tal perspectiva, el autor reconoce el concepto de participación ciudadanía como un flujo de acciones-reacciones entre el estado y la sociedad civil, como ente autónomo, reflexivo y organizado alrededor de temas y problemáticas que les conciernen en lo mediato e inmediato.

Por último, para González y Velásquez (2003), una de las bondades de la participación ciudadana es que incide en el desarrollo institucional, potenciando y fomentando su mejoramiento continuo, dado que la ciudadanía, como sujeto crítico, impacta y transforma la agencia reguladora en pro de satisfacer las necesidades sociales que dan lugar a las diversas maneras que ejerce para hacer valer sus derechos constitucionales. La participación se torna

decisiva, frente a los procesos de orientación de las políticas públicas y la transformación de las relaciones entre ciudadanos y gobierno local.

De lo precedente, se expresan necesarios dos caracteres: la disposición de los representantes del Estado en las diversas escalas (local, municipal, departamental, nacional) para garantizar la eficacia de los espacios de participación; por otra parte, pero no por ello menos importante, la conciencia para sí de la ciudadanía y sus formas de organización, desde lo individual y lo colectivo, que propendan por el aprovechamiento de los espacios de participación reconociendo su incidencia en las actuaciones de la agencia reguladora, político y administrativa.

De ello que sea ineludible esbozar el cómo de la participación ciudadana en Colombia; previo a la Carta Constitucional de 1991, los dos mecanismos existentes para que la ciudadanía ejerciera sus derechos democráticos, se limitaban al Cabildo Abierto utilizado en el siglo XIX posterior a la gesta de independencia, y, al plebiscito de 1957 por medio del cual se otorgaba voz a la ciudadanía. Dicho panorama se ve modificada con la posibilidad de elección popular de alcaldes en el ya cercano 1986 y el mecanismo de la Consulta Popular, ambas herramientas se hicieron efectivas al final de la década de 1980 y se erigieron como conquista de las reclamaciones sociales y políticas de diversos sectores críticos con las orientaciones y prácticas del Estado, de cara a la ciudadanía (Misión de Observación Electoral -MOE-, 2012).

A propósito de lo anterior, MOE (2012) detalla mucho más el proceso al afirmar:

La Constitución Política de Colombia de 1991 posibilitó mucho más que el voto popular para la elección de autoridades locales y nacionales, y nos invitó a redimensionar el ejercicio de nuestros derechos políticos. El plebiscito, la revocatoria del mandato, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y normativa, se establecieron como nuevos escenarios de la contienda política y electoral, pero también en la forma en que el pueblo puede hacer efectivo el ejercicio de su soberanía (p. 4).

Otros estudios que aportan en el conocimiento y práctica de la participación ciudadana son: el elaborado por Velásquez y González, (2003), en el que se presenta un balance sobre el concepto rector en lo que atañe a la administración pública municipal en la década de 1990. Para

ello, utilizan una metodología basada en: una encuesta de opinión aplicada a 2.031 personas; el análisis de la participación ciudadana en cinco municipios colombianos (Bogotá, Medellín, Cali, Valledupar y Tarso-Antioquia) y la documentación de cinco experiencias de planeación participativa. Tales experiencias aluden a:

(...) la planeación zonal en dos zonas de Medellín; la experiencia de planeación participativa en el Área Metropolitana de Pereira; el presupuesto participativo en Pasto; la experiencia de planeación y participación en el municipio indígena de Toribío (Cauca) y el Sistema de Planeación Regional del Magdalena Medio (Velásquez y González, 2003:17).

Entre los hallazgos encontrados por los autores, se refiere el hecho de que en Colombia existe un complejo organizacional que favorece la participación ciudadana, el cual se desenvuelve bajo una metáfora de los autores de “ley del embudo” en el que, la sustentación de la norma genera un mecanismo estipulado como amplio, pero cuya reglamentación y puesta en marcha van limitando su alcance cada vez más. Ello también se manifiesta en los protocolos, trámites y requisitos propios para activar una ruta de participación ciudadana, tornándose el mecanismo en un desestimulo a la participación, es decir, contravenir la idea que le diera emergencia (Velásquez y González, 2003).

Otros hallazgos de Velásquez y González, (2003), aluden a la desarticulación normativa en lo que atañe a la participación ciudadana en Colombia; ello se manifiesta en que no existe una “economía de las instancias”, (crear sólo aquellas necesarias), a la vez de no identificar espacios, mecanismos y técnicas que se presenten como ejes integradores de dicha práctica. En ello, la pobreza se torna como limitante a la incidencia de la ciudadanía en los derroteros del Estado colombiano dadas las preocupaciones por el sustento diario y la garantía de aquellos derechos fundamentales que la agencia reguladora no avala (empleo, educación, vivienda, entre otros). Tal variable, a la par que la violencia política y el conflicto armado ha ido en desmedro de la participación de la ciudadanía en las decisiones que les afectan directa o indirectamente.

Desde tales considerandos, el estudio de Velásquez y González (2003), reconoce la crisis e incredulidad de la ciudadanía en los mecanismos tradicionales de participación ciudadana mencionados en el documento, es importante asumir que el concepto se expresa en crisis por

diversas situaciones como las que se plantean a lo largo de este documento. La relevancia que presenta la participación para el sistema democrático colombiano, hace parte de los aportes que los autores identifican en el contexto nacional.

A su vez, Mosquera, Gutiérrez y Serra (2009), hacen una investigación en la que se establece como objetivo “Describir y analizar la implementación de un proceso de control social a la gestión en salud con participación de usuarios de los servicios en Cali” (p. 96). Dicho estudio parte de una experiencia desde la que diversos líderes comunitarios vinculados al servicio de salud usaron como mecanismo la rendición de cuentas, contemplando diversas etapas; en él, se involucraron 799 personas, de las cuales 54 eran líderes comunitarios de las Asociaciones de Usuarios de las Empresas Sociales del Estado de la Red Pública de Salud de Cali; en ello, los autores llegaron a los siguientes hallazgos: la población interiorizó la relevancia que connota emprender acciones de control social a las entidades de salud de la ciudad de Cali, bajo la premisa del fortalecimiento democrático del Estado colombiano, representado en la municipalidad.

Por otra parte, el estudio visibilizó dificultades en el acceso a la información por parte de los líderes y de la población base desde las que se llevaron a cabo las intervenciones, basadas en la ausencia de canales directos y simplificados para que la ciudadanía accediera a la misma, en ocasiones referidos a los requisitos para entablar mecanismos y prácticas de intervención ciudadana y en otras, la cuestión ya señalada por Velásquez y González (2003), la dificultad de dedicarse de tiempo completo a los procesos de control social.

Uno de los resultados más contundentes del estudio de Mosquera y otros (2009) tuvo que ver con la disposición de los funcionarios públicos para que la ciudadanía hiciera las veces de veedora de su desempeño; ello, contraviniendo los referentes fundantes de la NGP, reflejó las reticencias de algunos funcionarios vinculados a las entidades del estudio a que la ciudadanía asumiera el rol que desde las nuevas perspectivas de la Gestión Pública se consideran garantes de la democracia y el fortalecimiento del Estado, de su transparencia y eficacia, acorde a los lineamientos de la política Gobierno Abierto que ha tomado curso en Colombia. Es decir, el concepto demanda de unas prácticas dentro y fuera de las entidades del Estado colombiano para que no se asuma como una amenaza al desempeño y desarrollo de la acción pública, si no, todo lo

contrario, un aliado con el que cuenta la ciudadanía para facilitar y optimizar la gestión de los funcionarios y la eficiencia y eficacia institucional.

Como propósito implícito del estudio, se presentan las intenciones de empoderar a la ciudadanía en lo que tiene que ver con la transformación de las prácticas de entidades estatales, que, idealmente, representan y funcionan a partir de la procura del bienestar de la mayoría, como la SSPD de Cali.

Finalmente, en una investigación realizada por Agudelo-Ramírez, Murillo-Saa, Echeverri-Restrepo y Patiño-López, (2012), se describen los resultados alcanzados en lo alusivo a la participación ciudadana de jóvenes, en la investigación nominada “Sentidos de la Participación Ciudadana presentes en las prácticas políticas de jóvenes en contextos urbanos y rurales”; a partir de una metodología hermenéutica comprensiva, (interpretación de relato y voz de la población muestreada), los autores llevan a cabo el reconocimiento de las dimensiones de la participación ciudadana desde las prácticas políticas que los jóvenes referencian. En otras palabras, el estudio presenta la participación ciudadana en un contexto específico y las posibilidades de la misma.

Considerando lo anterior, en la investigación se establece un marco comparativo contrastando los relatos urbanos con los rurales, propendiendo por develar un patrón de permanencia en los sentidos de la participación ciudadana; desde tal premisa, la cartografía social y los grupos focales fueron tomadas como técnicas pertinentes en para alcanzar los propósitos del estudio, en coherencia con el enfoque cualitativo de investigación que caracteriza la fuente bibliográfica mencionada.

Desde ello, Agudelo-Ramírez y otros (2012), determinan tres ejes fundamentales en los sentidos de la participación ciudadana entre jóvenes de contextos rurales y urbanos: la inmediatez del territorio como escenario en el que la población del estudio comprende la incidencia de sus acciones y prácticas políticas, en clave del fortalecimiento de la democracia; la interiorización de la relación entre lo global y lo local como parte de la interrelación de escenarios y sistemas que se complementan e inciden el uno en el otro; y, la conciencia de sus posibilidades de acción-transformación en el devenir de entidades y organizaciones sociales y políticas. Tales ejes (el territorio, lo global-local y la conciencia de su accionar ciudadano) no son exclusividad de la

población juvenil, también se han tornado en una característica obligatoria de la ciudadanía, al margen de su edad, debido a las dinámicas de la sociedad actual.

De lo anterior se tiene que, un ciudadano que considere el territorio, asumirá como referencia la SSPD en clave del contexto en que se desenvuelven entidad y ciudadano; a su vez, si el mismo individuo reconoce la vinculación global-local, tendrá en cuenta las formas que la globalización y tecnologización transforman la vida cotidiana e institucional. Es decir, la relación región-mundo ubica al ciudadano en las consideraciones sobre la participación ciudadana, desde los elementos, experiencias y procesos adelantados en otras latitudes. Para terminar el análisis sobre este estudio, la conciencia sobre su acción, es el sustrato fundamental del concepto de participación ciudadana, desde el cual se pretende optimizar la gestión de PQRS, de la SSPD de Cali y que responde a lineamientos legislativos.

De lo anterior se sigue que, en el cuerpo constitucional, específicamente el artículo 40, se posibilita la veeduría ciudadana como regulación del poder político; así, se abrían las puertas de los mecanismos de participación ciudadana a los individuos mayores de 18 años, a la par que el derecho a elegir y ser elegido. La apertura de dichas posibilidades visibilizó el retraso de la democracia colombiana respecto a los avales requeridos por una sociedad civil que llevaba aparejadas las reclamaciones por un sistema político que diera voz a los disidentes y marginalizados dentro del espectro gubernamental, tanto en lo que concierne a la participación-representación como en el ejercicio crítico de la opinión pública respecto al poder (MOE, 2012).

Partiendo del análisis que hace MOE (2012) sobre algunos mecanismos de participación ciudadana, es ineludible asumir el avance normativo colombiano respecto a la posibilidad, espacios y procesos que se pretenden garanticen la incidencia de la sociedad civil en la hoja de ruta y accionar del Estado. Sin embargo, al cambiar las épocas, e incursionar en un mundo cada vez más globalizado, interconectado e informatizado, las TIC se tornan en un recurso adicional que facilitaría mucho de la dinámica participativa de la ciudadanía. En otras palabras, los mecanismos de participación ciudadana, herederos de la Constitución Política de 1991 en su mayoría, se presentan caducos en su formulación una vez se acude a la tecnologización de la vida

privada y pública. Por ello, se hace necesario referirse a las aplicaciones móviles como parte del todo articulado y complejo del que pretende dar cuenta este informe.

Sociedad Red Y Aldea Global: Esquematización De Una Sociedad Tecnologizada

Una de las características fundamentales de las sociedades en el tercer milenio es la que remite a considerar el mundo como una aldea global desde la perspectiva de Mc Luhan (1985) quien estableció el concepto a partir del análisis de la interrelación de las sociedades desde el componente tecnológico; en ello, dos de las características que instituye el comunicador y que se consideran fundamentales para el efecto de este estudio son las siguientes:

La tecnología automatiza y predispone el comportamiento de las personas como individuos y como sociedades, derivando de ello, una informatización de la vida cotidiana en cada una de las dimensiones sociales de su reproducción, afectando las formas de relacionamiento humano y sus actitudes tradicionales ante instituciones-ocupaciones como el Estado, la familia, la religión y el entretenimiento. Esto implica una revolución en las manifestaciones humanas históricamente constituidas como el proceso de construcción del conocimiento, la visibilización de otras categorías desconocidas hasta entonces (global, glocal, viral, virtual, entre otras).

La tecnologización de la vida social lleva explícita la configuración de otras redes de poder, descentrados y críticos, ante aquel centralizado y estático que fue característico de los Estados Nacionales, forjados en los albores del siglo XIX; ello, como es evidente, trae aparejado la generación de otras identidades, que trascienden el marco de lo político administrativo local-nacional para hacer emerger una perspectiva global, desde la que se informa, comunica y cambia a partir del conocer otras realidades en tiempo real, sin la obligatoriedad del desplazamiento físico (Mc-Luhan, 1985).

Reconocer el momento actual de los estados como parte de una Aldea Global, denota relevancia cuando se propone el diseño de una aplicación móvil para el seguimiento y trámite de los PQRS remitidos a la SSPD, de la ciudad de Cali, debido a que, como se visibilizó en los antecedentes, se analizan experiencias similares en otros contextos en donde se entrecruzan las

estrategias de Gobierno Abierto, Nueva Gestión Pública, NTIC, participación ciudadana, a la luz de hechos sociales y situaciones específicas. Articulado a lo anterior, emerge otra perspectiva teórica, esta vez de un sociólogo español, que se constituye en base de las orientaciones sobre Gobierno Abierto y veeduría ciudadana desde los recursos y software disponibles para la participación de la sociedad, velando por la transparencia del Estado.

Dicho sociólogo es Manuel Castells, quien, a partir del concepto de Sociedad Red, lleva a cabo el análisis social de lo que McLuhan (1985) presentara en sus obras, desde el campo de las comunicaciones; la Sociedad Red es una perspectiva desde la cual se tienen en cuenta los puntos articuladores de los diferentes colectivos e individuos, en un planeta cada vez más interconectado. Dicha articulación deviene necesariamente en que la localización de un proceso o fenómeno social afecta e incide en el comportamiento del grueso social y global.

Partiendo de ello, Castells (2000), recomienda que ante un poder político y económico que se configura desde las altas esferas, a nivel global, en contra del bienestar de las mayorías, se genera una resistencia en red para transformar ese orden de cosas; un caso específico es el desarrollo de las instituciones estatales como la SSPD, de la ciudad de Cali, y las expresiones con que cuenta la ciudadanía para optimizar la gestión de la misma. En ello, la resistencia en red que plantea Castells (2000), está íntimamente relacionada con la teoría de la NGP y la participación ciudadana debido a la condición desde la que los medios tecnológicos posibilitan la incidencia en las decisiones del Estado.

Considerando las particularidades de este “nuevo” momento histórico, Castells (1985) reconoce la transformación operada en el seno de la sociedad, y, por ende, de sus instituciones; en ello, es indispensable asumir el mundo como un entramado que se interconecta a partir de diversos dispositivos, con variados propósitos. En el caso que convoca este informe, tal interconexión desde una aplicación móvil debe redundar en el mejoramiento de los trámites de PQRS de la SSPD, de la ciudad de Cali, a partir del conocimiento de otras realidades y experiencias como las que se refirieron en los antecedentes, en páginas anteriores.

Entonces, desde la teoría de la Aldea Global y la de Sociedad Red, se manifiestan prácticas y construcciones teóricas que impactaron a otras disciplinas y ciencias como las que atañen a la administración pública; no quiere expresarse con ello que la NGP, la Gobernanza y las

estrategias de Gobierno Abierto hayan derivado de los planteamientos sociológicos y comunicativos ya esbozados, pero sí que tienen una relación cercana con las consideraciones respecto a la interconexión facilitada por dispositivos tecnológicos y mecanismos como los software, las aplicaciones móviles, la telefonía celular, entre otros.

Por ello, partir de enfoque teóricos que asumen la sociedad global como una interconexión permanente hace redundar las consecuencias de ello en los micro espacios como lo local: la ciudad de Cali, en una entidad específica: la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; en tal sentido, se tiene que dada las sinergias y articulaciones que caracterizan la sociedad red, las NTIC pasan a ser el centro de acción desde el cual la ciudadanía, consciente y participativa, se procura mecanismos de transformación de aquello que considera que les afecta, como las disposiciones respecto a los servicios públicos domiciliarios.

Marco Conceptual

En procura de garantizar la comprensión de las categorías desde las que se elabora este estudio, es indispensable considerar los componentes que lo consolidan y que se presentan en esta sección de manera sintética, asumiendo que algunos de sus elementos constitutivos han sido desarrollados de manera tangencial en lo que atañe a los antecedentes. Por ello, esta sección se organiza a partir de delimitar, en su orden, los conceptos de TIC's y aplicaciones móviles; posteriormente, lo alusivo a la Nueva Gestión Pública como enfoque de la función del Estado. En un tercer momento, se aborda lo relativo a la participación ciudadana como proceso de incidencia en los derroteros de la agencia reguladora, para finalizar con una conceptualización sobre los servicios públicos domiciliarios (SPD).

Ntic Y Aplicaciones Móviles: Dispositivos De La Sociedad Red Y La Aldea Global

Las TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Por ello, comprenden un abanico de soluciones informáticas muy amplio en el que su desempeño depende de la forma en que han sido diseñadas; estas incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, o procesarla para poder calcular

resultados y elaborar informes. Existen diversos dispositivos y servicios basados en las TIC como herramienta, entre tales pueden mencionarse: el internet banda ancha, teléfonos móviles de última generación, televisión de alta definición, software o aplicaciones para teléfonos inteligentes, tablets o computadores, entre otros (Sánchez Duarte, 2008).

Basado en tal definición, el Ministerio de Tecnologías de la Información (MinTic) aparte de promover el fortalecimiento económico, está en la obligación de apoyar a la sociedad a través de las nuevas tecnologías e influir, de manera conjunta, en la participación ciudadana para dar solución a los nuevos problemas sociales, tornándose en un elemento fundamental de la política de Gobierno Digital. En otras palabras, su función no es sólo operativa, es también trascendental en lo que atañe a la ciudadanía y las formas que asume para hacer las reclamaciones enmarcadas en un sistema democrático como el colombiano (MINTIC, 2017).

En otras palabras, el MINTIC y la Presidencia de la República (2018) establecen que las TIC para la sociedad, tienen como objetivo fortalecerla y su relación con el Estado, en un entorno confiable, honesto y transparente, que se sustente en un concepto base de la transparencia y el Gobierno Abierto, dado su carácter incidente en las prácticas de Estado y gobierno. Dicho concepto es el de la participación ciudadana como garante de la democracia y los mecanismos de veeduría y control respecto a la agencia reguladora por excelencia, del que se hablará en las páginas siguientes.

Cuando se aborda el tema de las aplicaciones móviles, es importante resaltar que estas datan de la década de 1990, realizando su primer lanzamiento en la web a la cual se accedía desde un computador, teniendo en cuenta los recursos tecnológicos de esa década. Sin embargo, se reconoce que, en los móviles, en los años 70's se crearon juegos que permiten incluirse dentro de la categoría de aplicativos móviles.

Para Garita-Araya (2013), las tecnologías móviles eran desarrolladas y creadas en sus inicios para el uso en computadores de escritorio y portátiles y en algún momento, eso era lo más común. Sin embargo, los dispositivos han cambiado y en ese sentido, también ha evolucionado las plataformas y creaciones que se usan como recursos para ejecutarse mediante el dispositivo móvil. En otras palabras, las tecnologías móviles trascendieron de una serie de aparatos cuya

portabilidad se presentaba menos universal de lo que se manifiesta el conocimiento de software en los celulares, tablets y similares artefactos.

El dispositivo móvil, para Garita-Araya (2013) es toda herramienta tecnológica que cumpla con ciertas características básicas como, por ejemplo: una pantalla táctil, conexión inalámbrica y un tamaño que permita su portabilidad. Para el autor, los dispositivos móviles “pueden incorporar casi cualquier componente de hardware y software que amplíe y logre diversificar su función inicial, en ese sentido y de los más comunes son la conexión a internet y la conexión telefónica” (Garita-Araya, 2013, p. 4).

Para La Catedral Innova (2011) en la actualidad existen más de 500.000 aplicaciones para dispositivos móviles, entre ellas las categorías más reconocidas son juegos, herramientas para edición de fotos, redes sociales, entre otras; quienes lideran las descargas de aplicaciones para teléfonos inteligentes es Android, aunque no se descarta que Apple, logra tener el primer lugar en desarrollo y descarga de aplicaciones para Tablets. De acuerdo al autor, otra de las funcionalidades de las aplicaciones móviles está relacionada con la educación, tanto formal como no formal, manifestándose el hecho de que algunas instituciones educativas desarrollan las herramientas para garantizar al estudiante el acceso y gestión de datos y procesos, dinamizando las prácticas cotidianas en torno a sus objetivos misionales.

Lo anterior se ve complementado con lo que afirma Garita-Araya (2013) cuando destaca el uso de las aplicaciones al servicio del comercio, que facilitan la obtención alusiva a productos y servicios, además de directorios, ubicaciones y una serie de beneficios que, sin el recurso virtual, ostentan mayor dificultad para el usuario promedio. El desarrollo de las aplicaciones móviles como recurso vinculado a la sociedad del conocimiento y la información hace eco de las premisas planteadas por La Catedral Innova (2011), las descripciones de Garita-Araya (2013) y su repercusión en la política se visibiliza al analizar conceptos como el de nueva gestión pública y otros conceptos relacionados en estas páginas.

En lo relacionado con la tecnología móvil y sus aplicaciones en escenarios sociales y políticos más allá de la motivación personal; se destacan estudios como el de Aguirre-Sala, (2016), en el que analiza el apoyo prestado por la red internet en la prevención del delito, desde la base de la comunidad, en clave de la prevención y el concepto de gobernanza. El autor se basa en

la Estrategia Nacional Digital Mexicana que procura identificar la prevención por medio del apoyo encontrado en mecanismos y dispositivos tecnológicos que se referencian desde la red internet. Como metodología aplicaron el análisis cualitativo del uso de la red en la zona de Monterrey, (México); el estudio tiene en cuenta la interacción de la comunidad con las redes que ha dispuesto la autoridad policial para la prevención o reacción ante los delitos.

Aguirre-Sala (2016) concluye que el sostenimiento de redes de georreferenciación, para prevenir los delitos en México, hace parte de unos pasos iniciales, pero no contundentes en su propósito, debido al costo económico y técnico de los caracteres logísticos; cabe anotar que el informe no habla de aplicaciones móviles como tal, pero sí de las posibilidades de utilizar la tecnología al servicio de una entidad estatal como la policía. Tal afirmación es el lugar común con este estudio; mientras para Aguirre-Sala (2016) se procura la prevención del delito para el mejoramiento de la policía mexicana, en el caso de este estudio se trata de fortalecer la gestión de PQRS de la SSPD, de Cali.

En otro contexto de indagación, Páez Moreno (2017), hace un estudio para identificar “los niveles de apropiación social como sustento del gobierno móvil” en Venezuela, a partir del uso de la entrevista estructurada a 973 jóvenes, estudiantes universitarios. Tal población, potencialmente usuaria de la telefonía móvil, derivó una serie de percepciones respecto a las posibilidades que tiene la telefonía móvil en la incidencia en asuntos del orden estatal. El estudio de Páez-Moreno (2017), es de tipo exploratorio-descriptivo, intentando evidenciar una realidad en la que se triangula: población juvenil, dispositivos tecnológicos y desarrollo del Estado; dadas las características de la población, el autor aplicó un instrumento autoadministrado, favoreciéndose a su vez, de los dispositivos y mecanismos tecnológicos que su estudio analizara.

Concluye el autor que, pese al reconocimiento de la potencialidad derivada de los dispositivos tecnológicos por parte de los jóvenes entrevistados, tales premisas no se tornan en ejes de acción cotidiana; es más, el autor describe a los jóvenes entrevistados como “app’s dependientes”, debido al uso recreativo que dan los jóvenes a la tecnología y no referente a las prácticas del Estado. Tales aspectos hacen que se identifique como metas de calidad de ambos informes el hecho de analizar la participación ciudadana desde dispositivos tecnológicos, mecanismos o procesos; en el caso de Páez-Moreno (2017), referido a la percepción que sobre lo

político y el Estado tienen los jóvenes; en este caso, el mejoramiento de la gestión de los PQRS, en la entidad escogida.

Otra investigación escogida en la construcción conceptual, fue la elaborada por Jiménez-Ferreira y Oviedo-Villarreal, (2015), en la que se establece como objetivo general “Diseñar una aplicación para dispositivos móviles, que permita reducir la inseguridad en las calles en el municipio de Montelíbano, con el fin de disminuir los índices de criminalidad” (p. 10). La investigación generó una arquitectura de la aplicación por medio de la cual se pretendió alcanzar el objetivo general ya mencionado, para intervenir, desde el software generado, en la disminución de la criminalidad en Montelíbano. Concluyen los autores que se reconoce la necesidad de acercar las entidades públicas al ciudadano promedio, por los dispositivos o mecanismos tecnológicos; las aplicaciones móviles, trámites y solicitudes al alcance de la mano del usuario, hacen parte de dichos mecanismos y su uso popular para diferentes funciones, puede ser reconfigurado para que esté al servicio de la agencia reguladora.

Considerando ello, las aplicaciones móviles se tornan en nodos estructurantes de conceptos en boga en la administración pública: gobernanza, participación ciudadana, veeduría y control social, entre otros. En ese orden de ideas, se tiene que la Nueva Gestión Pública y la política de Gobierno Abierto propenden por garantizar al ciudadano la satisfacción de aquellos compromisos instituidos en el contrato social establecido entre Estado y población; de ello, deriva la necesidad de que las entidades estatales viabilicen herramientas, procesos y estrategias que aporten en el cumplimiento del deber ser de la agencia reguladora en sus diferentes dimensiones de acción. Una de ellas es la que compete a la prestación de servicios públicos domiciliarios, cuya institución garante es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es una entidad encargada de ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas; su misión es promover y proteger los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la oferta y accesibilidad de los mismos, de manera sostenible y con calidad, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad del sector y al desarrollo económico y social del país.

Dadas las características de la Dirección Territorial Suroccidente de la ciudad de Cali de dicha entidad, una de las demandas de los ciudadanos caleños obedece a la gestión de sus PQRS basados en la inconformidad respecto a los servicios públicos y, sobre todo, al trámite que se da a sus peticiones. Éstas manifiestan dos expresiones: aquellas depositadas de manera física por medio de los diferentes canales y recursos disponibles para ello aunadas a las que se presentan a partir del uso de la plataforma digital de la entidad, alojada en la web.

En el caso de las segundas solicitudes, en la entidad escogida no existe un filtro que clasifique las demandas urgentes de las que no lo son, afectando la eficiencia en la resolución de las situaciones motivo de inconformidad ciudadana. Desde la Nueva Gestión Pública y el Gobierno Abierto, y de los estudios ya mencionados, es válido considerar el diseño y desarrollo de herramientas que cumplan con tres criterios: agilicen las PQRS hechas por veedurías ciudadanas, presenten características de fácil comprensión para el uso de cualquier ciudadano colombiano y estén articuladas al avance tecnológico.

Dichos criterios se pretenden materializar en el diseño de una aplicación móvil que posibilite la remisión de solicitudes a la SSPD de Cali, desde los preceptos de la Gestión Pública y el Gobierno Abierto: generar dinámicas de participación ciudadana en transformadoras de su entorno social inmediato. Este estudio surge de la necesidad de agilizar la gestión de los PQRS de la SSPD de Cali, y las experiencias en otros países evidencian la posibilidad de articular el desarrollo tecnológico móvil a dicho mejoramiento. Desde la Nueva Gestión Pública y el Gobierno Abierto, mejorar la gestión de PQRS de la SSPD de Cali, incide en la percepción ciudadana sobre la entidad, articulando el avance tecnológico a las nuevas prácticas de gobernanza vigentes.

Nueva Gestión Pública: Perspectivas De Administración Del Estado

Los enfoques administrativos respecto a las decisiones del Estado han sufrido una serie de cambios en el tiempo, evidenciando el dinamismo de las categorías desde las cuales la agencia reguladora asume las directrices de la parte contratante; así, en la actualidad se presenta el

enfoque de la Nueva Gestión Pública como una que busca generar procesos administrativos eficaces y eficientes, dando respuesta a las necesidades y demandas de la sociedad civil como agente activo y sustento de la representación política del Estado (García, 2007).

Si la constante en el mundo contemporáneo, respecto a las actuaciones del Estado es la insatisfacción ciudadana, (Schröder, 2017), es evidente que las tendencias tradicionales de la administración no han estado a la altura del desarrollo de las agencias reguladoras y de la prestación del servicio por excelencia de las mismas: el bienestar y garantía de los derechos del grueso de la población administrada.

Por ello, el enfoque de la NGP tiene diversas acepciones según Schröder, (2017): algunos lo consideran como un modelo de administración descentralizado desde el que se implementan mecanismos de gestión como el *controlling*, el *benchmarking* y la gestión esbelta (*lean management*) mientras que, para otros, se basa en la delegación de las razones sustantivas del Estado a manos de particulares.

Es necesario reconocer los rasgos definitorios de dicho enfoque, los cuales se presentan a renglón seguido: énfasis en la competencia separando financiadores y empresas prestadoras de servicios; asunción de principios rectores como: efectividad, eficiencia y calidad en el cumplimiento de las labores asignadas a la administración; diferenciación de lo estratégico (qué) frente a lo operativo (cómo); equilibrio entre prestadores de servicios particulares y públicos e impulso a la innovación a partir de sistemas de delegación que permitan cumplir con los cánones de calidad preestablecidos (Schröder, 2017).

Por su parte, García (2007) expresa que los rasgos definitorios de la NGP son: las reformas en la estructura orgánica, la racionalización normativa y cultural y la transparencia de la administración; dichos rasgos coinciden con los que expresa Schröder, (2017) y con las demandas de la ciudadanía a nivel global y nacional respecto a las incoherencias y fallas que se visibilizan en lo que atañe a la administración pública. Por lo cual, la meta de la NGP es que se torne más empresarial, con los rasgos que distinguen las organizaciones y acorde a los criterios y estándares de calidad en la prestación de servicios que se les exige sin que consideren lucrarse al estilo de las entidades privadas (Schröder, 2017).

García (2007) expresa que el enfoque retoma elementos de la economía, la sociología y la administración, procurando agilizar y hacer transparentes las gestiones estatales, de cara a una ciudadanía crítica y transformativa que busca y se moviliza en función de la pertinencia del gasto e inversión públicos; con ello, es evidente la coherencia y articulación con el Gobierno en Línea y las disposiciones colombianas para facilitar la veeduría y el control social sobre los derroteros seguidos por las instancias gubernamentales, al estilo de lo que se presenta con los PQRS de la SSPD, de la ciudad de Cali.

Por su parte, Cejudo (2013), lo reconoce como: “un conjunto de decisiones y prácticas administrativas orientadas a flexibilizar estructuras y procesos y a introducir mayor competencia en el sector público, con el propósito de mejorar los resultados de la acción gubernativa” (p. 17). Con ello coincide García (2007) quien establece como propósito de la NGP la necesidad de igualar el sector público frente al privado en aspectos como contratación del personal, remuneración económica y gestión, basándose en la disminución de las reglas y procedimientos e instituyendo como ruta de acción, la veeduría al hecho administrativo.

Según Cejudo (2013), la NGP implicó que el Estado abriera su ámbito de actuación ante la sociedad y el mercado y se repensara la organización dentro de sus niveles burocráticos y jerárquicos, sustentado, como ya se dijo, en criterios económicos y administrativos que lo tornaron en un símil de las corporaciones privadas, guiadas por la competencia, el modelo de calidad total y los principios de eficiencia y eficacia. Así, se planteó la necesidad de instituir “reglas más homogéneas, procedimientos estandarizados, vigilancia centralizada y jerarquías sólidas que buscaban facilitar el control de un creciente aparato administrativo” (p.20).

Cuando se habla de Nueva Gestión Pública, es necesario precisar que el término apareció alrededor de los años 80 y 90, como propuestas disciplinarias y profesionales para superar la vulnerabilidad financiera y la crisis fiscal que por ese momento habían caído los Estados sociales desarrolladores y, a su vez para establecer la naturaleza pública, donde las políticas de los gobiernos autoritarios ya habían tergiversado y convertido para mejorar los servicios públicos que eran considerados insatisfactorios en cobertura, costo – eficiencia y calidad.

Para Aguilar (2007) es válido reconocer que este concepto tuvo una buena aceptación en Latinoamérica, pues, aunque no se tuvieron en cuenta otras consideraciones y otras dimensiones

y, por el contrario, se abordó de forma muy corta y simple, y, a pesar de haber sido un poco sesgada, si permitió que estos países logaran de alguna forma tener un pueblo y unos ciudadanos con mayor libertad de expresión y aceptación frente a opiniones que anteriormente únicamente tomaba el Estado.

Es válido reconocer que la Nueva Gestión Pública ha permitido enfocar la atención en la administración del Estado, cuestionando la estructura, burocracia organizacional y operación; logrando hoy en día que sea una disciplina profesional practica que permite generar nuevos métodos de reorganización y de trabajo, apropiados para incrementar la eficiencia y, asimismo, la calidad de la gestión gubernamental. Sin embargo, pese a las bondades que se le reconoce al enfoque, algunos autores como Arellano y Cabrero, (2005), refieren que conceptos fundamentales de las democracias como la justicia, la equidad y el ethos organizacional son obviados por dicha perspectiva, dado que se priorizan aspectos netamente técnicos y operativos en lo que concierne al manejo del Estado.

Siguiendo el desarrollo de las premisas sobre la NGP, se concluye, en coincidencia con Aguilar (2007), que la perspectiva generó el desplazamiento “del sujeto de gobierno al proceso de gobernar”, motivando la emergencia de los enfoques de gobernabilidad y gobernanza que persiguen el mejoramiento de la gestión gubernamental; ello hace preciso incluir dicho perspectiva conceptual en los desarrollos sobre democratización del Estado y fomento de prácticas de la ciudadanía para ejercer control social y veeduría, respecto a las actuaciones de aquél.

En lo propio de Colombia, el enfoque de la NGP ha sido analizado por autores como Caballero-Lozada, Montoya-Rendón y Delacruz-Giraldo (2019), quienes reivindican la necesidad de que la perspectiva considere las nuevas realidades del país, de cara al proceso de reinserción de ex combatientes y, sobre todo, a garantizar que se priorice en los aspectos relacionados con la calidad del tejido social, el diálogo e interrelación de distintos conocimientos, y tenga en cuenta valores fuerza como “la colaboración, la sostenibilidad ambiental, la solidaridad, la transparencia y la participación como pilares para construir una comunidad feliz y en paz” (p.9). Tales desafíos se vuelven letra muerta si no cuentan con un criterio como el de la participación ciudadana, que será definido en las siguientes páginas.

La Participación Ciudadana Como Eje De La Democratización Del Estado Colombiano

Una de las definiciones más contundentes sobre la participación ciudadana la aporta el Instituto Colombiano de Geología y Minería (INGEOMINAS) cuando expresa que es:

un derecho Constitucional que le permite al usuario de nuestro servicio, participar activamente en la toma de decisiones que afecten su entorno económico, político, administrativo y cultural. Así mismo, debemos considerarla como el mecanismo por excelencia de control social y de integración colectiva, que fortalece los lazos de confianza entre la comunidad y sus instituciones (INGEOMINAS, 2008:5).

Dicha entidad definió como parte de los recursos que tiene el ciudadano para incidir en los derroteros de la entidad los siguientes procedimientos: petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia; cada uno de dichos procesos implica unas características en particular que permiten al usuario y ciudadano velar por la garantía de sus derechos. Para efectos de este estudio, son los mismos procedimientos que se aplican en la SSPD, de la ciudad de Cali, por parte de los individuos que consideran se les han vulnerado sus derechos respecto a los servicios públicos domiciliarios.

Con la definición de INGEOMINAS (2008), convergen Velásquez y González (2003), cuando afirman que la participación ciudadana es: “un proceso social que resulta de la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas, en función de intereses diversos y en el contexto de tramas concretas de relaciones sociales y de poder” (p. 19). Por lo visto, se comprende el proceso como la acción consciente, autónoma y voluntaria de un ciudadano, o grupo de éstos, por incidir en las decisiones del Estado bien en su marco general, bien en lo propio de alguna entidad específica como la SSPD, de la ciudad de Cali. También es dicente la expresión de Guillén, Sáenz, Badii y Castillo (2009:179) que la definen como: “la participación que hacen la personas para afectar la toma de decisiones, ejecución y seguimiento de las decisiones públicas”.

Constitucionalmente, se han establecido como mecanismos de participación ciudadana, los siguientes: el voto, el referendo, el plebiscito, la consulta popular, el cabildo abierto, la revocatoria de mandato y la iniciativa legislativa (Congreso de Colombia, 1991). Pese a que la normatividad ha sido expresa respecto a las formas de la participación ciudadana en Colombia, la realidad contextual evidencia que se siguen presentando vacíos en su implementación, bien sea por falta de iniciativas de los ciudadanos, por desconocimiento de los trámites y recursos o por reticencia de los funcionarios públicos a ser objeto de control y veeduría ciudadana.

Ello, lo expresa Hernández Bonivento (2016), cuando analiza cómo se diseñaron e implementaron las Audiencias de Rendición de Cuentas y los Consejos Territoriales de Planeación en dos municipios colombianos y llega a concluir que se presentaron vacíos en el diseño de los mecanismos, contraviniendo el espíritu de las leyes y la doctrina jurisprudencial que ha orientado las prácticas de veeduría y control social a las entidades, por parte de la ciudadanía.

El autor deviene como hallazgos dos carencias puntuales en los municipios en que analizó los mecanismos de participación ciudadana ya citados: por una parte, se refiere a la instrumentalización de la participación entendida como el uso de los mecanismos para hacerse a unos beneficios personales o sectoriales, desde el pulso político establecido entre la sociedad civil organizada y las entidades del Estado; ello, es una negación del principio de la participación ciudadana que debe velar, de acuerdo a lo establecido por la Constitución Política y de las investigaciones hechas a propósito del tema, por el bienestar de las mayorías, sin distintos de sector, grupo o persona.

El segundo hallazgo de Hernández Bonivento, (2016), expresa la desconfianza entre los actores sociales comprendida como la falta de credibilidad de las entidades del Estado ante la ciudadanía; pese a que el autor reconoce ello como una dimensión positiva que debería motivar a un mayor control y veeduría, afirma también el hecho de que tal desconfianza se torna en apatía por participar y, reduce las posibilidades de mejoramiento institucional en el marco del Estado.

Dentro del contexto normativo de la participación ciudadana es posible identificar algunos niveles: información sobre un tema u opinión relacionado con alguna situación (entre lo que se

cuentan los PQRS, remitidos a la SSPD, de la ciudad de Cali), desarrollar estrategias para solucionar alguna situación conflictiva que se presente a los ciudadanos, o procesos de concertación y fiscalización en lo que tiene que ver con el cumplimiento de acuerdos previos (Velásquez y González, 2003).

La participación ciudadana se erige entonces como parte de “una sola integridad” (Baltodano, 2004:134), que connota, además de la perspectiva operativa que se le asigna cuando se le articula al concepto de gobernanza, o NGP, un sentido político y crítico derivado de las luchas y desmovilizaciones de grupos insurgentes en Centro y Sur América en la década de 1980 (Baltodano, 2004).

Como propósito, la participación ciudadana “es la clave para transformar el espacio de lo local en un espacio público y contribuir a crear condiciones para consolidar una gobernabilidad democrática, la participación ciudadana, a diferencia de otras formas de participación, (política, comunitaria, etc.)” (Guillén y otros, 2009:181). Ello demanda, según Baltodano (2004), un sujeto político de nuevo cuño, acorde a los mecanismos y procedimientos instituidos para la garantía de derechos individuales y colectivos, en otras palabras, “un sujeto político colectivo, expresión de las variadas y multicolores formas en que se organiza la sociedad” (Baltodano 2004:152).

Desde tales perspectivas, a la luz de los enfoques de la Estrategia GEL, la inclusión de las NTIC’s en los actos y políticas estatales, además de los aportes de la NGP, es indispensable trascender el lugar que reconoce León-Corona y Alpízar-Cervantes (2010:2) en el concepto y que lo “ha reducido cabalmente al derecho y obligación de votar y ser votado, es decir, ha fungido como un mecanismo de elección de representantes”. La participación ciudadana se convierte en un referente fundamental cuando se trata de los PQRS de una entidad como la SSPD, de la ciudad de Cali, debido a las categorizaciones que se han hecho hasta entonces.

Tales conceptos se materializan en el contexto específico de los servicios públicos domiciliarios, que, a su vez, son la última de las construcciones conceptuales de esta sección, en las páginas siguientes.

Los Servicios Públicos Domiciliarios: Eje de La SSPD, Dirección Territorial Suroccidente de Cali

Concerniente a los Servicios Públicos Domiciliarios, (SPD), Cardona-Martínez, Gaviria-Arango y Piedrahíta-De Salazar, (2004), expresan la ambigüedad que de parte del legislador ha existido para categorizarlo, reconociendo avances pírricos, en su institución conceptual, en la doctrina jurisprudencial colombiana. Por ello, los autores expresan que los SPD se refiere a los “que se prestan a través del sistema de redes físicas o humanas, con puntos terminales en las viviendas o sitios de trabajo de los usuarios y que cumplen la finalidad específica de satisfacer las necesidades esenciales de las personas” (Cardona-Martínez y otros, 2004:74).

Sustentado en la definición de Estado Social de Derecho, heredada de la Constitución Política de 1991, Araque García (2018), establece una serie de criterios desde los cuales asume tales servicios como derechos fundamentales, de obligatoria garantía por parte de la agencia reguladora colombiana; ello, complejiza la clasificación entre operadores privados y estatales que existe en el país, debido a que los operadores privados asumen el concepto desde la perspectiva empresarial: “un servicio prestado a un cliente”.

En lo que atañe a lo jurisprudencial, Araque García (2018), polemiza dicha perspectiva y aporta elementos en los que equipara tales “servicios” a los derechos fundamentales, a partir de asumir que sin ellos, no se desarrollan condiciones mínimas básicas y de calidad de vida para el grueso de la población; ante tales preceptos y reconociendo las diversas taxonomías establecidas para clasificar los SPD, Cardona-Martínez y otros, (2004), establecen los siguientes: acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada y de larga distancia nacional e internacional y gas combustible.

Según tales autores, son derechos fundamentales siempre y cuando sean recibidos por familias para la necesaria subsistencia, esto es, en el caso de industrias, corporaciones empresariales o actividades económicas como la ganadería y la agricultura, tales servicios no asumen la condición de derechos fundamentales como lo aseveran tanto Cardona-Martínez y otros (2004), como también Araque-García (2018). El reconocimiento jurisprudencial que hacen los autores sirve de base para que se establezcan elementos críticos en la interpretación de los SPD.

Entre dichas voces críticas, está la de Matías-Camargo (2015:170) quien establece que los SPD “Son bienes insustituibles, necesidades esenciales de la población ligadas a la existencia, calidad y dignidad de la vida humana y, en consecuencia, derechos fundamentales”. Haciendo eco de otras reflexiones, el autor cuestiona el modelo de regulación y control, evidenciando la relevancia de entidades como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y su modelo de PQRS, pese a las dificultades que implica hacer eficiente dicho recurso.

El autor culmina su estudio enfatizando en la necesidad de que se garantice una cobertura universal de los SPD, en condiciones de calidad acordes al enfoque mercado céntrico vigente en dicha categoría, pero sin descuidar la mejora de la calidad de vida de los colombianos; en ello, expresa Matías-Camargo, (2015), es fundamental una perspectiva que no se sustente en los SPD solamente como servicios sino que los redimensione a la categoría de derechos fundamentales, partiendo de un ordenamiento político diferente que no los asigne, desde la centralidad del poder, a terceros que no agencian las preceptos constitucionales respecto las condiciones de vida digna que obligan al Estado.

Dicha perspectiva de crítica al modelo mercado céntrico, vigente en Colombia respecto a los SPD, también es asumida por Osorio Arias (2016:4), quien establece la necesidad de “analizar los alcances del control social y la fiscalización a la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco del modelo económico de apertura económica y libre mercado”. Desde dicho horizonte la autora cuestiona la relación empresa-cliente que se ha fomentado en lo que atañe a los SPD y presenta, como recurso de garantía, la indispensable veeduría ciudadana en clave de participación, acorde, como se manifiesta, con los mecanismos de PQRS, desarrollados por la SSPD, de la ciudad de Cali.

Osorio Arias (2016), plantea una serie de dificultades al momento de llevar a cabo dicho control social, como el conocimiento técnico requerido por el ciudadano del común en lo que atañe a los SPD; no obstante, reivindica los logros alcanzados en proclamas como el referendo por el agua y otras conquistas de la ciudadanía en lo que atañe a los servicios de los que se habla en este estudio. Contrapone a su vez, la rentabilidad económica del modelo de SPD en Colombia frente al carácter y finalidad eminentemente social que les tipifica, en ello, reclama que las empresas prestadoras de SPD deberían ser patrimonio público y no empresas trans o

multinacionales cuyos intereses, en ocasiones, no se rigen estrictamente por el espíritu de la Constitución Política de 1991 y los avances jurisprudenciales a ese respecto.

En clave de los servicios públicos domiciliarios el estudio de Araque García (2018) analiza su prestación desde la perspectiva de los Derechos Fundamentales, mencionando la necesaria interacción de tres sistemas relacionados con el Estado colombiano y su funcionamiento: social, económico y jurídico; en ello, plantea la dificultad de definir servicios públicos domiciliarios, articulados a las dinámicas del Estado colombiano, con sus fines fundamentales y las reformas de los que ha sido objeto la prestación de tales servicios.

Plantea Araque García (2018) la problemática presente en la definición de Estado Social de Derecho, manifiesta como cuerpo constitucional en Colombia, frente a las prácticas del mismo en lo que lo torna en un Estado Regulador e intermediario; además de ello, profundiza en la jurisprudencia respecto a los derechos fundamentales y su relación con la prestación de servicios públicos domiciliarios deviniendo en establecer el carácter de fundamental de los mismos a partir de identificarlos como mecanismo para el alcance de la dignidad humana.

Además de lo anterior, el autor expresa las limitantes económicas que se expresan al ciudadano-usuario en pro de hacerse a la prestación plena de los servicios públicos domiciliarios; dichas taras hacen eco de las que obstaculizan al grueso de la población en lo que atañe a la participación ciudadana, como ya se ha mencionado antes, derivándolo de otros estudios. Por lo cual, Araque García (2018), considera imperativo que el Estado colombiano asuma otra posición respecto a los Servicios Públicos Domiciliarios y su prestación como parte de las condiciones mínimas básicas que avalen la dignidad de la vida humana en Colombia.

Partir de ello, evidencia que, desde el cuerpo doctrinal y jurisprudencial colombiano, existen perspectivas que propenden por categorizar los servicios públicos domiciliarios como derechos fundamentales; en ello, su transparente gestión, su eficiencia en la prestación y la diligencia en los PQRS remitidos por la ciudadanía, hacen parte de los lugares comunes con el presente informe, sustentado en la propuesta de mejoramiento de la gestión de PQRS, de la SSPD de Cali.

Próximo al enfoque de Araque García (2018), desde las consideraciones jurídicas y jurisprudenciales, el estudio de Matías-Camargo, (2015) establece que los servicios públicos son “bienes insustituibles, necesidades esenciales de la población ligadas a la existencia, calidad y dignidad de la vida humana y, en consecuencia, derechos fundamentales. Son una actividad económica” (p. 164). El recorrido teórico del autor, describe detalladamente las contradicciones presentadas por el legislador colombiano sobre la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y en ello, coincide con Araque García (2018), cuando los percibe como derechos fundamentales de la población.

La investigación de Matías-Camargo (2015) es un referente fundamental en la consideración sobre la democracia y la participación de la ciudadanía, si se atiende a la interpretación que hace de los SPD; el carácter de derecho fundamental los ubica en un rango desde el cual la ciudadanía está “obligada” a velar por su defensa, garantía y protección. Ello, pese a que el autor reconoce la pugna entre dos perspectivas al interior del Estado colombiano: la del agente interventor y prestador de servicios públicos y la del regulador y controlador.

En otras palabras, Matías-Camargo (2015) concluye que se presenta una lucha entre un modelo social y uno economicista: uno basado en el interés de garantizar a la totalidad de la población colombiana la prestación de los servicios públicos como derechos fundamentales, frente a otro modelo, sustentado en la intermediación entre el ciudadano, tornado en usuario-cliente, y las empresas privadas que ofrecen dichos servicios, ya no derechos como eran considerados en momentos previos de la historia nacional.

Asumir las definiciones coincidentes de Matías-Camargo (2015) y de Araque García (2018), implican la consideración sobre una sociedad civil activa y crítica, que se involucra en la gestión y celeridad de las peticiones que hacen a entidades estatales por medio de instrumentos como el PQRS de la SSPD, de Cali. Con ello se reflejan los supuestos subyacentes desde los que se entabla la relación de dichos estudios con el presente, la pretensión de garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos y la tramitación de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que se les hagan a las entidades, hacen parte de un mismo eje articulador.

Otro estudio referido a los servicios públicos domiciliarios, es el de Rubio Guarín (2016) en el que establece que las pérdidas económicas que redundan del mal servicio de las entidades

que prestan tales servicios, son descargadas a los usuarios en sus facturaciones; tales premisas las plantea la autora a partir de revisar una serie de documentos en las que reconoce el cambio dado en la perspectiva jurisprudencial colombiana, según la cual se viró de pensar el servicio público como función pública a uno en que se discriminan los servicios públicos como una mercancía que puede ser ofrecida tanto por entidades del Estado como por grupos privados.

Esbozando las teorías políticas que analizan los servicios públicos y su prestación, Rubio Guarín (2017) considera fundamental que tales empresas se ocupen del suministro como tarea prioritaria, obviando labores que pueden ser desempeñadas por terceros bajo diversas figuras contractuales. En ello, la autora hace una apuesta por la optimización de las entidades bajo la tutela del Estado en lo que atañe a la prestación de los servicios públicos domiciliarios y, en ello, converge con la presente indagación.

Por lo anterior, el diseño de una aplicación móvil que agilice y haga eficiente las comunicaciones ciudadanas remitidas al PQRS de la SSPD, de la ciudad de Cali, se enmarca en los referentes ya planteados, tanto en las conceptualizaciones como en el alineamiento teórico; ello se ciñe a una serie de normatividades sobre cada uno de los tópicos y de dichas orientaciones se ocupa la siguiente sección.

Marco Legal

Referirse a la normatividad que sustenta el presente documento hace necesario establecer tres tópicos abordados por el mismo: en primera instancia, los lineamientos que sustentan la Nueva Gestión Pública y la participación ciudadana en Colombia; en un segundo momento, referirse a la entidad Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que funge de contexto de aplicación de la propuesta; finalmente, se establecen algunas directivas del Estado respecto a la Estrategia GEL (Gobierno En Línea) y su incidencia en el uso de aplicaciones móviles para facilitar la transparencia en la gestión pública.

Debido a que algunas de dichas orientaciones ya han sido esbozadas en páginas anteriores, el presente marco legal es desarrollado esquemáticamente, remitiendo a las disposiciones del Estado colombiano frente a cada uno de los ámbitos ya mencionados. Ello se

explícita debido a las consideraciones respecto a cada una de las categorías insertas en los campos referenciales detallados en secciones anteriores.

La Participación Ciudadana Y La Normatividad En Colombia

Hablar de participación ciudadana en Colombia es aludir a un conjunto de disposiciones desde las cuales el Estado ha promovido la voz y acción crítica de la ciudadanía respecto a las decisiones o planeaciones emprendidas desde la agencia reguladora; así, en primera instancia, se asume el artículo 23 de la Constitución Política (Congreso de Colombia, 1991), en el que se instituye el derecho de petición como solicitud respetuosa a las diversas entidades públicas y privadas del orden nacional, en cada una de sus escalas, en procura de dar trámite a las inquietudes, quejas, sugerencias, preguntas y reclamos de los individuos.

Por otra parte, en el mismo documento, el Artículo 74 se expresa el derecho a “acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley” manteniendo la obvia y necesaria reserva discrecional que denotan algunos documentos del orden institucional. Ello se ve complementado por el Artículo 209 en el que se define la función administrativa y su propósito rector: servir a los intereses generales, basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones (Congreso de Colombia, 1991).

Por su parte, el artículo 270 afirma: "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" (Congreso de Colombia, 1991). Existen otra serie de orientaciones en la Constitución que delimitan las funciones de las entidades del Estado y la obligatoriedad de la transparencia en su gestión, haciendo eco del enfoque de la Nueva Gestión Pública en lo que atañe a principios de eficacia, eficiencia, celeridad y transparencia.

A su vez, existen otra serie de leyes, directivas y decretos que estipulan la participación ciudadana y la función pública como dos campos en tensión, pero necesariamente relacionados; dichas orientaciones se esbozan en el cuadro a continuación:

Cuadro 1: Normatividad alusiva a la participación ciudadana

Documento	Fecha	Descripción
Ley 80	1993	Norma que sienta las bases de la contratación estatal a partir de los derroteros planteados por la Constitución Política y en la que se expresa categóricamente, el imperativo ético y transparente de las entidades del Estado en su accionar.
Ley 134	1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana, especificando las características de cada una de ellos y las formas de implementarlos.
Ley 393	1997	En la cual se garantiza la Acción de Cumplimiento por parte de las autoridades judiciales nominadas en tal disposición y demandables por parte de cualquier ciudadano colombiano.
Ley 472	1998	Instituye la reglamentación alusiva al artículo 88 de la Constitución Política referente a las Acciones Populares y de Grupos. Estas acciones están orientadas a “garantizar la defensa y protección de los derechos e intereses colectivos”
Ley 734	2002	Nominada como Nuevo Código Único Disciplinario y garante de las acciones preventivas y sancionatorias en materia de función pública y gestión administrativa estatal.
Ley 850	2003	Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas como mecanismo de la sociedad civil para velar por el óptimo uso y planeación de los recursos del Estado.
Ley 1150	2007	modifica la Ley 80 de 1993 de Contratación Estatal y regula basándose en la eficiencia y transparencia de la normativa mencionada.
Ley 1712	2014	Establece los principios rectores para la transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional basándose en el principio de “regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información”.
Ley 1757	2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, velando por su eficaz cumplimiento y acceso de parte de la ciudadanía.

Fuente: elaboración propia.

Dichas legislaciones a su vez, se ven complementadas por directivas presidenciales, decretos y otros documentos en función de avalar el hecho, necesario en el sistema democrático colombiano, de estructurar a la ciudadanía como sujeto reclamante de derechos. Lo anterior se ve complementado por los procesos, mecanismos e instrumentos que se generan para que tales enunciaciones trasciendan la nominación y se tornen en ejes rectores de la función pública y de la acción civil; desde tal considerando, emergen las disposiciones estatales sobre el proceder electrónico en el territorio colombiano, de lo que trata el siguiente numeral.

Gobierno Electrónico: Normatividad Garante Del Uso De Aplicaciones Móviles En Colombia

Uno de los documentos rectores en lo que concierne a la Estrategia GEL, derivada en la garantía del uso de aplicaciones móviles que respalden la participación ciudadana es el que se estipula en el CONPES 3650 (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2010) y que plantea las directrices para la implementación de la directiva desde la que se pretende digitalizar los procesos de las entidades públicas en Colombia. Dicho documento se ve articulado a un cuerpo legislativo emitido por las entidades cuya competencia les obliga a promover la participación, el control y la veeduría ciudadana, haciendo uso de los avances tecnológicos contemporáneos, como las aplicaciones móviles.

Aunado a lo anterior y sintéticamente, se presentan en el siguiente cuadro algunas normativas que respaldan lo expresado respecto a la virtualización y digitalización de las entidades públicas para garantizar la transparencia ante los ciudadanos, articulándose a los enfoques de participación ciudadana y gestión pública que rigen el presente informe:

Cuadro 2: Normatividad alusiva a la Estrategia GEL y el uso de aplicaciones móviles

Documento	Fecha	Descripción
Ley 790	2002	Orientadora de la renovación administrativa pública (fusionando ministerios) y la institución de la Estrategia GEL para entidades del orden ejecutivo colombiano.
Ley 812	2003	Conocido como Plan de desarrollo -2002-2006- enfatiza el uso de las NTIC en la gestión pública para visibilizar la eficiente gestión -o no- de las entidades. En ello, se apela a los principios de participación ciudadana y empoderamiento de la sociedad civil como garantes de dichas dinámicas.
Ley 962	2005	Popularizara como la Ley Anti Trámites fomenta canales de interacción con las entidades públicas que no impliquen, obligatoriamente, la presencialidad del ciudadano ante la entidad.
Decreto 1151	2008	Definitorio de los lineamientos de la Estrategia GEL fundamentado en principios como gobierno centrado en el ciudadano, visión unificada del Estado, acceso equitativo, protección de la información del individuo, entre otros.
Ley 019	2012	En ella se insta a eliminar o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en las entidades públicas, además de fomentar el uso de medios electrónicos para mejorar la diligencia de las instituciones del Estado colombiano.

Fuente: elaboración propia.

Como parte de los ámbitos analizados en este estudio, se requiere caracterizar la normatividad alusiva a los servicios públicos domiciliarios y sus características, en función de comprender las tareas y dinámicas propias de la entidad para la cual se propone el diseño de la aplicación móvil que da núcleo a este estudio. Dicha caracterización legal se elabora en las siguientes páginas.

Los Servicios Públicos Domiciliarios: Esbozo De Su Normatividad

En los artículos 365 a 370 de la Constitución Política (Congreso de Colombia, 1991), se tipifican los servicios públicos y las funciones del Estado en la garantía de la prestación a los ciudadanos; dicha garantía no implica, obligatoriamente, que la agencia reguladora sea la única que ofrezca tales servicios, sino que lleve a cabo acciones de seguimiento, veeduría y control a las instituciones (públicas o privadas), que se desempeñen en tal ámbito. Adicional a ello, existen otras normatividades que rigen lo correspondiente a los servicios públicos domiciliarios, competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, contexto de la presente indagación. Ello se presenta en el cuadro 3:

Cuadro 3: Normatividad alusiva a los servicios públicos en Colombia

Documento	Fecha	Descripción
Ley 142	1994	Dicha norma establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y caracteriza las funciones de las entidades dedicadas a tales propósitos, así como los derechos de los ciudadanos en lo que atañe al objeto de la ley.
Ley 505	1999	El documento referido caracteriza el mecanismo y procesos alusivos a la estratificación, replanteando las formas vinculadas y plasmadas en legislaciones anteriores.
Ley 632	2000	Directriz que modifica regulaciones anteriores y explicita algunos de los aspectos fundamentales de los servicios públicos y los derechos a que debe tener acceso el ciudadano en el recibimiento de los mismos.
Ley 962	2005	La racionalización de trámites y procesos administrativos de las entidades del Estado y de los particulares que ejercen o prestan servicios públicos es el objeto de esta normatividad.
Ley 1117	2006	Dicha Ley instituye las especificidades relacionadas con la normalización de redes eléctricas y de subsidios para estratos 1 y 2, en pro de garantizar el acceso a tal servicio público por parte de la población de menos recursos económicos.

Fuente: elaboración propia.

Marco Contextual

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios surge como la entidad que vela por el cumplimiento de los derechos a la prestación eficiente de SPD a nivel nacional; dicha entidad surge de acuerdo al artículo 370 de la Constitución Política de 1991 y lleva a cabo “funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas” (Super Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2020).

En los criterios normativos se ciñe a la Ley 142 de 1994 y al Decreto 990 de 2002, en los cuales se establecen los principios y derroteros a seguir por dicha entidad en el marco de su enunciación misional, detallada a continuación:

Promovemos y protegemos los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la prestación de estos servicios esenciales de manera sostenible y con calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad del sector y al desarrollo económico y social del país (Super Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2020).

Teniendo en cuenta dichos criterios, de sostenibilidad, calidad y mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, la entidad ha instituido una visión que pretende materializar el futuro de la misma y que se plasma en las siguientes líneas:

Aportamos a la sostenibilidad y transformación de los servicios públicos en Colombia, usando técnicas de vanguardia y siendo soporte para su planeación, regulación y desarrollo, con ello logramos la articulación de los diferentes actores institucionales, posicionando a los usuarios como eje central de los servicios (Super Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2020).

Tal filosofía institucional se traduce en una serie de objetivos estratégicos (14 en total), en los cuales convergen criterios organizacionales, -alusivos a la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que ofrece la entidad-, sociales, -bajo el reconocimiento de la población colombiana como beneficiaria directa de sus gestiones-, económica, -acorde a los criterios de productividad, desarrollo y posicionamiento de las entidades a las que les hace veeduría y control-, y políticos -

enmarcados en los criterios de democratización de las entidades estatales y privadas que están bajo su tutela-.

La entidad está sujeta, a su vez, a otras instituciones del orden nacional como lo son: la Contraloría General de la Nación, la Procuraduría General de la Nación, la Contaduría General de la Nación, el Congreso de la República de Colombia, el Senado, la Cámara de Representantes, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional del Servicio Civil y el Departamento Administrativo de la Función Pública (Super Intendencia de Servicios Públicos, 2020).

Como entidad, sus propósitos han sido establecidos desde las necesidades de los usuarios-clientes de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y se ha evidenciado dificultades y carencias en lo que atañe a la gestión de los PQRS; en ese orden de ideas, en clave de la NGP, del Gobierno Abierto y la Estrategia GEL, de la participación ciudadana y los SPD como derechos fundamentales, se precisa la creación de un software que, mediante la figura de aplicativo móvil, materialice los principios de celeridad, eficiencia, calidad y eficacia que rigen, - en el marco de lo ideal-, la prestación de tales servicios. Atendiendo a ello, es indispensable describir los procesos llevados a cabo tanto en la construcción del presente informe como en lo que atañe al diseño de la aplicación móvil.

Metodología

Tipo De Estudio

Partiendo de lo expresado por Bernal (2010), existen diversidad de métodos y enfoques en lo que atañe a la construcción del saber científico y, tal multiplicidad se presenta como una ventaja desde la perspectiva de los investigadores, debido a que “no hay supremacía de un método o enfoque respecto a otro, sino que cada uno tiene sus propias fortalezas y debilidades, además que la tendencia es la complementariedad entre éstos” (p. 58). Tal autor establece un recorrido que, por considerarlo válido en un estudio sobre mejoramiento de la gestión de PQRS de la SSPD, a partir de una innovación tecnológica, se adjunta como figura:

Figura 1: componentes del proceso de investigación científica



Fuente: Bernal (2010, p. 78).

De lo anterior y, considerando las características del estudio, se asumen algunos aspectos del método de proyecto factible, que, en consideración de Dubs de Moya (2002), consiste en: “un conjunto de actividades vinculadas entre sí, cuya ejecución permitirá el logro de objetivos previamente definidos en atención a las necesidades que pueda tener una institución o un grupo

social en un momento determinado (p. 7). Lo anterior converge con la necesidad de mejoramiento de la herramienta de PQRS, de la SSPD de Cali, a partir del diseño de una aplicación móvil, en perspectiva de Gobierno Abierto, participación ciudadana, Nueva Gestión Pública y desarrollo tecnológico.

Además de lo anterior, retomando los aportes de Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, (2006), se asume como una investigación de tipo explorativa, debido a que aquellas

“se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas” (p. 79).

Los mismos autores especifican el criterio de los estudios descriptivos, -de los que se retoman algunos aportes en esta investigación-, a partir de los siguientes criterios:

(...) buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (p. 80).

Como complemento de lo anterior, Bernal (2010), tipifica los estudios descriptivos como aquellos que “muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera” (p. 113). Finalmente, partiendo de Bernal (2010), se asumen elementos del método explicativo en

investigación, debido a que en éste: “el investigador se plantea como objetivos estudiar el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones (...). En la investigación explicativa se analizan causas y efectos de la relación entre variables” (p. 115).

En síntesis, la investigación que parte de la necesidad de mejoramiento del área de PQRS, de la SSPD, teniendo como referencias la Nueva Gestión Pública, la participación ciudadana y el enfoque de Gobierno Abierto se establece como:

Descriptiva, de acuerdo a lo planteado por Hernández *et al*, (2006) y Bernal (2010), debido a que se pretende caracterizar las situaciones manifiestas en lo que atañe a la exigencia ciudadana por la eficiencia y eficacia ante las solicitudes que remiten a la SSPD y de las que no ven una gestión acorde a las necesidades contextuales.

Explorativa, coincidiendo con Hernández *et al* (2006), dado que la entidad SSPD, de Cali, no ha sido objeto de investigaciones académicas, en lo que tiene que ver con su área de PQRS, articulada a los planteamientos teóricos sobre los que se ha insistido a lo largo de este texto y en función del desarrollo tecnológico, manifiesto en el diseño de una aplicación móvil que permita mejorar el área en mención.

Explicativa, a partir de considerar las caracterizaciones que hace Bernal (2010) y que permiten inferir la relación entre la imagen de la entidad ante la ciudadanía, derivada de la gestión de sus PQRS; dicho carácter de relación obliga a establecer la necesidad de introducir en el debate sobre el problema de estudio, la posibilidad de mejoramiento de las dinámicas de la SSPD, en lo que atañe al área citada, a partir de una aplicación móvil.

En ello, algunos de los aspectos planteados por Dubs de Moya, (2002), visibilizan la pertinencia del método de proyecto factible articulado al diseño de una aplicación, en clave de los elementos teóricos, contextuales y legales descritos a lo largo de este estudio. En otras palabras,

se retoman las ideas de Bernal (2010), con las que se inicia esta sección, sobre la complementariedad de métodos, técnicas e instrumentos de investigación en procura de alcanzar los propósitos establecidos en esta investigación.

Alcance

En este proyecto de investigación se plantea el mejoramiento del departamento de PQRS, de la SSPD, de Cali, partiendo de la innovación tecnológica, -concretada en una aplicación móvil diseñada para tal efecto- y en articulación con el desarrollo de los enfoques sobre Nueva Gestión Pública y participación de la comunidad, por medio de sus mecanismos de representación, visibles en perspectiva de participación ciudadana.

Enfoque Metodológico

El enfoque metodológico a implementar en el proyecto de indagación para mejorar la gestión de PQRS de la SSPD, de Cali, desde el planteamiento de priorización en la atención de servicios públicos domiciliarios basándose en el enfoque del Gobierno Abierto y la Nueva Gestión Pública a través de una aplicación móvil es de orden cualitativo debido a las técnicas e instrumentos requeridos para obtener la información que sustenta la investigación, además de la búsqueda y proceso realizado para construir el conocimiento a propósito de la SSPD, en clave de las posturas teóricas esbozadas.

Además de ello, el enfoque cualitativo procura establecer las características intangibles de un proceso y no sus indicadores medibles; en ello, el caso de la relación ciudadano-entidad, hace parte de un referente desde el que es posible abordarlo desde la consideración de los análisis hechos desde la voz de los funcionarios y su cruce con perspectivas teóricas que apuestan por la transparencia del estado y sus instituciones, la participación ciudadana y el desarrollo tecnológico. Dichas premisas se consideran fundamentales en lo relativo al diseño de una aplicación móvil que facilite la gestión del departamento de PQRS en la SSPD, de Cali, de cara a las posturas ya referenciadas.

Fuentes De Información

La información requerida para mejorar la gestión de PQRS, remitidos a la SSPD, de Cali, procura ser coherente con los estimados que se han referido a lo largo de estas páginas; en tal sentido, en lo que atañe a los marcos referenciales, se ha acudido a los repositorios digitales bajo el criterio de actualidad de los estudios. Es decir, se han tenido en cuenta fuentes bibliográficas cuya temporalidad esté acorde al desarrollo del estudio; cabe decir que algunas fuentes que denotan una temporalidad superior a lo que se ha estimado como deseable, han sido escogidas dado el carácter de clásicos en alguna de las disciplinas que se manifiestan en la investigación, o que se han tornado en textos, autores o tendencias, de obligada mención en ámbitos como los expuestos en estas páginas.

A su vez, de cara al enfoque cualitativo y a los elementos retomados de tipos de investigación, se manifiesta la técnica de la entrevista semiestructurada como un mecanismo desde el que el instrumento se valida con funcionarios de la SSPD, cuya trayectoria al interior de la entidad posibilitan la comprensión del fenómeno estudiado, sus posibles causalidades y la ruptura en la relación entidad-ciudadano, a pesar de los propósitos misionales y la puesta en práctica de los mismos por parte de dichos empleados públicos.

Población Estudiada: Características Y Tamaño (Universo Y Muestra)

La muestra para llevar a cabo la indagación que se describe en estas páginas consiste en tres funcionarias de la SSPD de la ciudad de Cali, además de la revisión de las PQRS remitidas a la entidad y su gestión en un lapso específico. Dicha población presenta el carácter de actor informado, es decir, su escogencia no fue aleatoria, sino que obedeció a un criterio específico: el conocimiento que tales individuos tuvieron sobre los procesos de remisión de PQRS, a la SSPD, en lapsos específicos de su dinámica institucional y corporativa.

Técnicas De Recolección Y Análisis De La Información

Para lograr desarrollar el proyecto, se realizó una entrevista semiestructurada a la Coordinadora del sistema del área de las PQRS, como actor informado respecto a las dinámicas propias de la entidad y su relación con el ciudadano como parte de las metas institucionales, establecidas en la Constitución Política y se inserta en los lineamientos sobre la Nueva Gestión Pública, el Gobierno Abierto y el desarrollo tecnológico, tan necesario en las entidades. Además de lo anterior, se estableció una entrevista semiestructurada en procura de identificar algunos de los caracteres descritos en este estudio y que justifiquen el desarrollo de una aplicación móvil que garantice la participación ciudadana y la relación directa entre los usuarios y la SSPD de Cali. Dicha entrevista se anexa al final del estudio y es dirigida a dos funcionarios de dicha entidad cuya experiencia en el área de PQRS se ha evidenciado por la permanencia que tienen en la entidad.

A partir del uso de los instrumentos ya referidos, es indispensable llevar a cabo el análisis de las expresiones obtenidas de los funcionarios de la SSPD, de la ciudad de Cali. Dicho ejercicio interpretativo se expresa a partir de la creación de puentes entre los ejes estructurales de esta investigación, como la Nueva Gestión Pública, la participación ciudadana, el Gobierno Abierto, el desarrollo tecnológico y la situación contextual de la SSPD, de cara a su relación con la ciudadanía, como sujeto contratante.

Contexto, Teoría Y Problema De Estudio: Relaciones Necesarias

Una realidad es descrita en algunas secciones de este estudio: la dinámica institucional de la SSPD, de Cali, en lo que atañe a su gestión de los PQRS; en ello, se manifiesta la necesidad de establecer herramientas que le hagan eficiente y eficaz, de cara a la ciudadanía como actor protagónico dentro del contrato social colombiano. Algunos elementos de dicha eficiencia y eficacia se instituyen como referentes para la acción corporativa y deben, en el marco de lo ideal, cumplir con tres requisitos cuyas características se consideran las siguientes: aportar en la solución de las demandas del ciudadano sin generar inversiones mayúsculas por parte de la entidad, integrar las perspectivas de la gestión pública sin convertirse en obstáculos para la

veeduría ciudadana y aprovechar el desarrollo tecnológico facilitando la interacción del sujeto contratante con la entidad, -más que generar un aplicativo o recurso digital, poco amigable con el mismo-.

A renglón seguido se analiza la información recabada, en clave de dichas características, explicitando que el orden en que se presentan no denota un carácter jerárquico, sino más bien, una estructura del texto que pretende hacerlo más comprensible para el lector y un proceso discursivo en el que se lleva a cabo un recorrido de lo más simple a lo más complejo; alusivo al primer criterio: integrar las perspectivas de la gestión pública sin convertirse en obstáculos para la veeduría ciudadana, es posible afirmar que en cuanto a la Nueva Gestión Pública, la información analizada evidencia, desde una perspectiva direccionada por los funcionarios, varios elementos propios del enfoque como los siguientes:

Protagonismo del ciudadano en las decisiones del Estado: a partir de los datos obtenidos, se reivindica y manifiesta el lugar central que ocupa el individuo en los lineamientos y accionar del Estado, como entidad macro, en lo propio de su especificidad, -en el caso de este estudio, de la SSPD, de Cali-. No obstante, desde el saber enlistado a partir de las descripciones de los funcionarios, tal reconocimiento se expresa como una condición existente, validada legal y jurisprudencialmente, pero cuyos indicadores de manifestación para la ciudad de Cali, desdican de lo que se presenta en los documentos que rigen las prácticas de la SSPD.

En ello, es ineludible inquirir sobre la efectividad de los recursos que la SSPD utiliza y de los que espera una respuesta proactiva de la ciudadanía; en el caso propio del análisis realizado, la Plataforma Te Resuelvo y su uso por parte del grueso de la sociedad caleña, demandante ante la SSPD en lo propio de sus objetivos institucionales. Tal interrogante sobre la efectividad del recurso digital de la SSPD, en clave de su departamento de PQRS, hace parte de la interpretación realizada desde la dinámica del trabajo de campo, con la población y se establece como uno de los aspectos en donde se plantea la discordancia entre recursos institucionales generados, diseñados o adquiridos, sin el conocimiento del usuario final al que se dirigen tales elementos.

Así, sin mencionarlo directamente, dos criterios sustantivos de los enfoques de Nueva Gestión Pública, Gobierno Abierto y participación ciudadana, se incluyen en el párrafo anterior; en un primer momento, se alude a la eficacia institucional. Dentro de la información obtenida y analizada, se considera que la SSPD es eficaz, debido a que alcanza los requerimientos que se le hacen como entidad. No obstante lo anterior, tales requerimientos no son solamente de atención al ciudadano, también comprenden, como lo plantean los documentos corporativos: la buena imagen de la misma, la resolución positiva de los requerimientos que le hacen, el desarrollo organizacional de forma articulada a las PQRS de la ciudadanía.

Si se considera que una respuesta a un PQRS hace parte del cumplimiento de los objetivos corporativos de la SSPD, es lógico que se está cumpliendo con tal meta. Sin embargo, es ineludible asumir que, si bien es fundamental tal propósito, no es el único ni el exclusivo de la corporación. Por lo demás, es indispensable identificar si las respuestas dadas a los ciudadanos, respecto a los procesos que esperan de la SSPD, -hagan o no parte de su filosofía institucional; es decir, en los casos en que se solicitan soluciones a temas que no son de competencia de la entidad-, se están atendiendo con el criterio de celeridad en la gestión, como componente de los derroteros de la Nueva Gestión Pública que estructuran este trabajo.

Las ideas establecidas en el párrafo anterior, remiten al segundo criterio de la administración pública y el espíritu de los lineamientos que fundamentan la acción del funcionario público: la eficiencia como la posibilidad de alcanzar las metas institucionales con el mínimo de recursos. Desde este punto de vista, y obviando la cantidad de metas corporativas de la SSPD, cualquier aporte que facilite los trámites y garantice su óptima gestión, de cara a la ciudadanía como usuario final y a la entidad como patrimonio público, está dirigido a alcanzar el segundo criterio: el de ser eficiente.

Tal premisa, hace parte del ideal de la Nueva Gestión Pública, en lo que tiene que ver con el desarrollo institucional: organizaciones flexibles y dinámicas, que llevan a cabo su accionar en

clave del mejoramiento continuo, priorizando al ciudadano, pero sin incurrir en el desangre patrimonial de las corporaciones. Por su parte, el segundo eje del enfoque de Gestión Pública asumido en estas páginas: el Gobierno Abierto, se manifiesta como un rasgo que tiene que distinguir las prácticas del Estado en su generalidad y de la SSPD, de Cali en particular. Fortalecer la eficacia y eficiencia de la misma, posibilita aquello identificado en el trabajo de campo, en expresiones directas: la posibilidad de poner a disposición la información institucional, sin riesgo de la censura o crítica ciudadana, bajo el convencimiento de que se están llevando a cabo las funciones encomendadas por la Constitución, con un criterio ético y responsable, propio del nuevo mandato en gestión pública.

En tercera instancia, alusivo a la participación ciudadana, es notorio el interés de la población adscrita a la SSPD, de Cali, por empoderar al ciudadano sobre las veedurías ante la entidad; es lógico que dicho empoderamiento debe estar articulado al saber sobre las competencias funcionales de la misma, -motivación que ha influenciado algunas campañas por parte de la SSPD para subsanar el desconocimiento de aquellas-; no obstante, considerando la participación ciudadana como elemento relevante en la evolución del sistema democrático colombiano, emergen algunas afirmaciones dirigidas a la SSPD: el reconocimiento y puesta en marcha de mecanismos no implica obligatoriamente, el alcance del propósito. Ello puede deberse a dos desconocimientos correlacionados e incidentes en el estado situacional de la entidad: el de la SSPD, de Cali sobre los usuarios finales y, en contraprestación, el de éstos ante las competencias institucionales de la SSPD.

Así, lo planteado por la Nueva Gestión Pública, en el orden de lo estructural y funcional de las entidades del Estado, recoge la necesidad de hacerlas transparentes ante la ciudadanía como sujeto protagónico del contrato social. Dicho protagonismo se hace ineludible en los derroteros de instituciones como la SSPD, debido a que, -según se considera en la información recabada-, la institución es heredera de las orientaciones democratizadoras del Estado, propias de la década de 1990. Ello se suma a las perspectivas constitucionales sobre el legislador y sus

entidades representativas como la SSPD, de Cali, y en ello, el enfoque administrativo se visibiliza como un eje rector de las prácticas de la corporación referida.

Por otra parte, ninguna entidad del Estado debe estar de espaldas al sujeto contratante, es decir la ciudadanía, por medio de sus organismos de representación y veeduría; en ello, iniciativas como la plataforma Te Resuelvo o la recepción de solicitudes vía física, -momento previo a la innovación tecnológica-, reflejan la necesidad de una sociedad civil que canalice sus demandas a la entidad y que asuma, conscientemente, el rol que desempeña dentro de dichas dinámicas organizacionales, como reconocieron los funcionarios de la entidad al indicar el criterio de priorización de las solicitudes.

Otro de los criterios considerado aportante en el alcance de la eficiencia y eficacia de la SSPD, fue el de aprovechar el desarrollo tecnológico facilitando la interacción del sujeto contratante con la entidad; la existencia de la Plataforma Te Resuelvo, basada en un sistema de Inteligencia Artificial, hace parte de dicho intento, de acuerdo a lo recuperado en la intervención de campo. Sin embargo, no es suficiente con la consideración sobre el ámbito tecnológico y su inserción en la entidad para asumir satisfecho dicho criterio. Los indicadores expresados respecto al uso del recurso digital existente en la SSPD, de Cali, evidencian que no se trata de “cumplir por cumplir”, de integrar herramientas, procesos sustentados en software y otros modelos sin partir de lo que la ciudadanía presenta como rasgos del perfil de usuario.

El desarrollo tecnológico contemporáneo hace ver que políticas públicas que fomentan la inclusión de herramientas digitales y su materialización en contextos específicos, no son garantes de la participación ciudadana como se estima en los estudios que sirven de marco definitorio de dicha categoría; la participación ciudadana reviste la particularidad de reconocer al sujeto ciudadano como la piedra angular del desarrollo institucional: de ahí la relevancia que connota la información derivada y analizada a partir del trabajo de campo, en cuanto al uso que hace la sociedad caleña de los recursos que la SSPD ha dispuesto para ella.

El reconocimiento de tales aspectos obliga a definir estrategias funcionales que fomenten la prestancia eficiente y eficaz de los criterios misionales de la SSPD; entre dichas estrategias, es indispensable tener en cuenta que, dadas las dificultades que tiene que subsanar el ciudadano del común, el recurso al que puede acudir es el de los organismos de representación social, en clave de veeduría a las instituciones. En ello, no basta con disponer de una plataforma digitalizada si su uso no redundaría en el mejoramiento y optimización del área de PQRS, de la SSPD; es ineludible considerar estrategias más agresivas, desde lo institucional, que se inserten en el campo del desarrollo tecnológico y tomen en cuenta: la Nueva Gestión Pública y la participación ciudadana como ejes referenciales.

En ese orden de ideas, es importante partir del aprovechamiento de los recursos, procesos y herramientas tecnológicas a disposición en la actualidad, como mecanismo garante del óptimo trabajo institucional; ello se materializa en el diseño de una aplicación móvil que tenga en cuenta: los enfoques administrativos ya mencionados, la participación ciudadana como foco de incidencia en la transformación institucional y la innovación tecnológica, desde el enfoque de cotidianidad social y digital presente en cada escenario de entidades como la SSPD.

Como lo visibilizaron los elementos mencionados en secciones anteriores en donde se reconocen las bondades de las estrategias estatales diseñadas para facilitar la relación entre el ciudadano-usuario y la agencia-empresa prestadora, la información que se analiza en estas páginas evidencia problemáticas que se siguen presentando en aquello de la participación ciudadana, el control social y la veeduría. Sobre ello, es imperativo afirmar que existen muchas directrices respecto a la participación ciudadana, la innovación tecnológica y la Nueva Gestión Pública en entidades como la SSPD, pero los obstáculos a veces se tornan insalvables, generando una pérdida de la credibilidad del ciudadano ante las entidades que le representan y a sus derechos, además de ir en detrimento de los recursos patrimoniales de la institución.

Retornando al criterio basado en aprovechar el desarrollo tecnológico, es imperativo que tal consideración esté en sintonía de otras disposiciones del Estado y el alto gobierno nacional, como la que se establece como Estrategia GEL (Gobierno En Línea); fundamentada en el marco normativo nacional vigente, la información obtenida en el proceso de intervención, sugiere la posibilidad de apropiarse de una de las cualidades de los avances tecnológicos contemporáneos: el carácter amigable de los recursos insertos en la lógica del avance de la sociedad globalizada. Las expresiones evidencian que la Plataforma Te Resuelvo cuenta con dos limitantes, una endógena y otra exógena. La primera, y desde la perspectiva de los funcionarios de la SSPD, de Cali, el lenguaje y/o software desde el que se diseñó, no facilita totalmente la interacción con el ciudadano; ya, en lo propio del carácter exógeno, la sociedad civil caleña reviste, según la información recabada, la inmediatez a sus procesos y solicitudes lo que va en contra del uso de la plataforma institucional, que demanda de la comprensión cabal de cada menú y comando.

Finalmente, el presente estudio visibiliza como necesario el diseño de alternativas para la participación ciudadana como las que se basan en softwares y aplicativos móviles; tales aplicativos suelen ser “más amigables” que un correo electrónico o una página web y, por tal razón, podría convertirse en mecanismos asertivos para el fomento de la participación ciudadana, en lo propio de los PQRS de la SSPD, de la ciudad de Cali. Del diseño de dicha propuesta, se ocupa el último capítulo de este informe, procurando responder a las solicitudes que han enviado los ciudadanos sobre las dificultades presentadas a esta entidad y en articulación con los referentes conceptuales, teóricos y metodológicos esbozados a lo largo de este informe.

Mejorar La Gestión De PQRS De La SSPD: La Aplicación

En procura de satisfacer las necesidades expresas tanto en el desarrollo del marco teórico y sus ejes estructurantes (NGP, Participación Ciudadana, NTIC's, Estrategia GEL, entre otros), e intentando ser coherentes con los desarrollos presentados en los antecedentes y el trabajo de campo en la entidad escogida, se lleva a cabo la exposición de la App móvil a partir de la cual se aspira a gestionar, de forma ágil y oportuna, los PQRS remitidos a la SSPD, de la ciudad de Cali. Para ello, se ha acudido al diseño del entorno visual desde los nombres de los servicios públicos monitoreados por la SSPD, de la ciudad de Cali.

Como un intento de facilitar la identificación de dichos servicios públicos, cada uno de ellos está acompañado de un icono que permite reconocer a qué se refiere el menú presentado; en ello, se trata de los Servicios Públicos Domiciliarios de: Acueducto, Alcantarillado, Energía, Gas Domiciliario, Aseo y otros, como se evidencia en la figura a continuación.

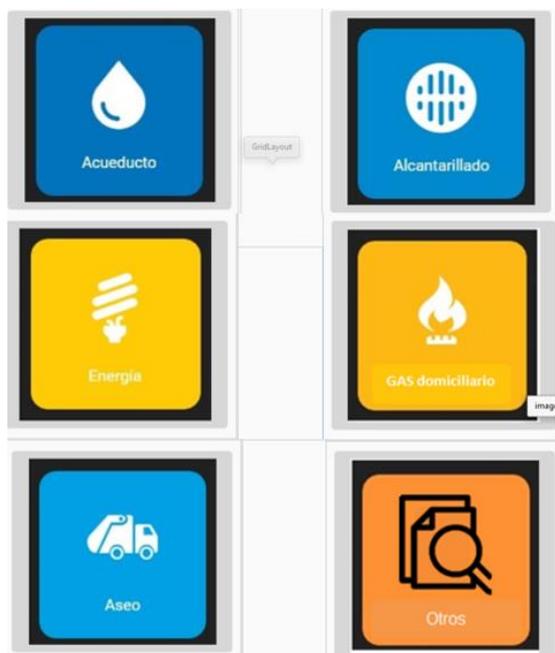
Figura 2: entorno visual de la aplicación



Fuente: elaboración propia.

Pretendiendo detallar cada uno de los anteriores íconos, se relaciona en la Figura 2 el SPD al que corresponde cada uno de los referentes incluidos en la figura anterior; ello bajo el intento de hacer comprensible el uso de la aplicación a partir de que el ciudadano reconozca el servicio público sobre el cual remitirá su PQRS a la SSPD, de la ciudad de Cali.

Figura 3: Iconos de los SPD para la gestión de los PQRS



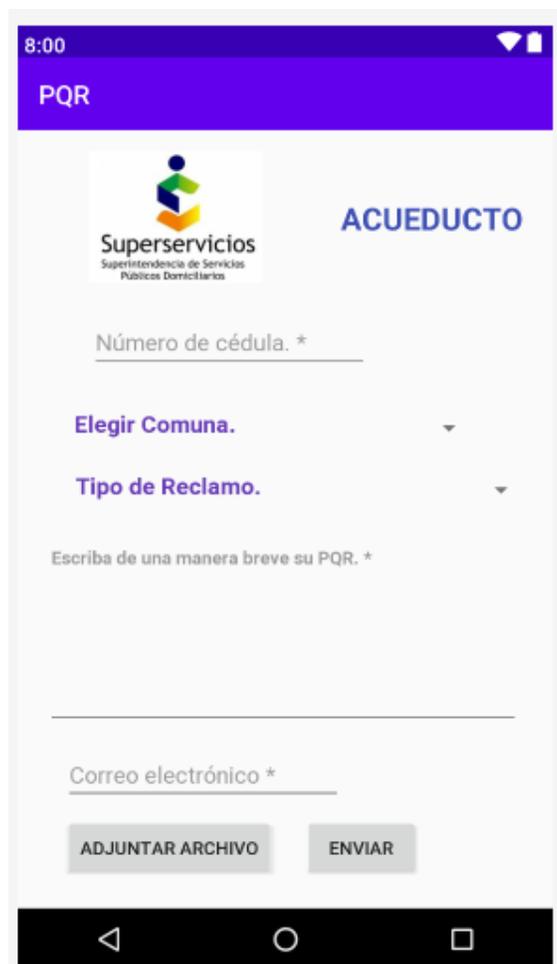
Fuente: elaboración propia.

A partir del menú anterior y desde el dispositivo móvil, el ciudadano presiona para enviar una serie de instrucciones a la aplicación que le irán orientando en el paso a paso de su radicación del PQRS, ante la SSPD, de la ciudad de Cali; en ello, se continúa en un menú que se congela en la figura 3, para garantizar el entendimiento sobre el uso de la aplicación, evidenciando la información de la que debe disponer el usuario-ciudadano, dentro de las cuales la que se refiere a adjuntar documentos (Archivo), se torna fundamental.

La presentación requiere: un número de identificación (cédula, restringiendo el uso sólo a personas mayores de edad), la comuna a la que pertenece el SPD sobre el cual se remitirá el PQRS con la intención de agilizar el proceso de reconocimiento y permitir, a la entidad, llevar un registro de la localización y frecuencia de las PQRS por comunas de la ciudad. Adicional a ello, se solicita que se haga una breve descripción del motivo de comunicación, un correo electrónico de contacto (cuyo uso no se exige que sea de conocimiento del usuario, esto es, un ciudadano que no tenga correo electrónico o no sepa usarlo, puede solicitar a otro de su entera confianza, le preste dicho dominio para efectos de notificación). Finalmente, se presenta la opción: Adjuntar archivo en la que se sustentan las solicitudes, y se avala documentalmente las peticiones. Ello se

observa en la siguiente figura en la que se toma el caso del SPD Acueducto a guisa de ejemplo, pero su presentación es estándar para los demás SPD:

Figura 4: Procedimiento para radicación de PQRS



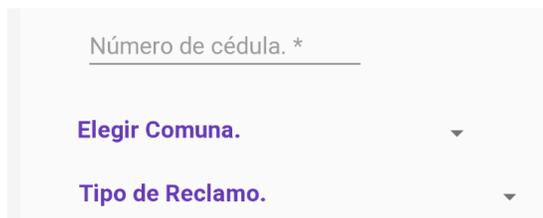
The screenshot displays a mobile application interface for filing a PQRS. At the top, the status bar shows the time 8:00 and signal strength. Below the status bar is a purple header with the text 'PQR'. The main content area features the 'Superservicios' logo on the left and the word 'ACUEDUCTO' in blue on the right. Below the logo is a text input field labeled 'Número de cédula. *'. Underneath this is a dropdown menu labeled 'Elegir Comuna.' with a downward arrow. Below that is another dropdown menu labeled 'Tipo de Reclamo.' with a downward arrow. A text input field follows, labeled 'Escriba de una manera breve su PQR. *'. Below this is a horizontal line. At the bottom of the form is another text input field labeled 'Correo electrónico *'. At the very bottom of the screen are two buttons: 'ADJUNTAR ARCHIVO' and 'ENVIAR'. The Android navigation bar is visible at the bottom of the device.

Fuente: elaboración propia.

Es importante detenerse en cada uno de los ítems presentados anteriormente: primero se requiere el número de cédula del representante bien sea líder comunal, vocal de control y personería, como requisito, luego se selecciona la comuna correspondiente a la ciudad de Cali numerada del 1 al 22, el tipo de solicitud como queja, petición o reclamo. Tal información permite garantizar la gestión transparente, ágil y eficaz de la SSPD, de la ciudad de Cali, de cara

a los enfoques teóricos desarrollados a lo largo de este informe. Ello se evidencia en la siguiente figura:

Figura 5: Campos de la aplicación. Entorno inicial

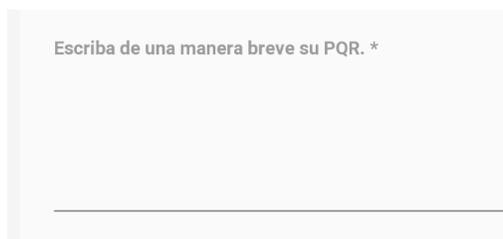


The image shows a light gray rectangular area representing the initial environment of the application. It contains three input fields stacked vertically. The first field is labeled 'Número de cédula. *' with a horizontal line below it. The second field is labeled 'Elegir Comuna.' and has a small downward-pointing triangle to its right. The third field is labeled 'Tipo de Reclamo.' and also has a small downward-pointing triangle to its right.

Fuente: elaboración propia.

Es importante que el ciudadano presente su descripción del hecho que motiva la radicación del PQRS, ello permite establecer una serie de filtros cuya función no es sólo estadística para la entidad, sino también de gestión. En otras palabras, con las descripciones hechas por los ciudadanos y a partir del método de rastreo de palabras clave, asentado en el software de la aplicación, se establece a qué motivación pertenece y la prioridad que amerita. Ello se visibiliza en la figura a continuación:

Figura 6: Descripción del motivo de radicación



The image shows a light gray rectangular area representing the description of the reason for filing a PQRS. It contains a single text input field with the placeholder text 'Escriba de una manera breve su PQR. *' and a horizontal line below it.

Fuente: elaboración propia.

Como siguiente campo, se presenta la solicitud de correo electrónico de contacto al cual se remitirá el número de radicado de la PQRS al ciudadano y la necesidad de soportar la descripción del hecho en un archivo. Aquél puede ser un documento en formato de texto (pdf,

Word, Excel, otro) o una imagen (jpg, png, pneg, entre otros). Una vez el ciudadano ha diligenciado los campos descritos y presentes en la figura que sigue, se procede a presionar el comando Enviar, desde el dispositivo móvil, generando un código automático que servirá al ciudadano y la entidad para hacer el seguimiento a la solicitud.

Figura 7: Contacto del ciudadano y soportes documentales



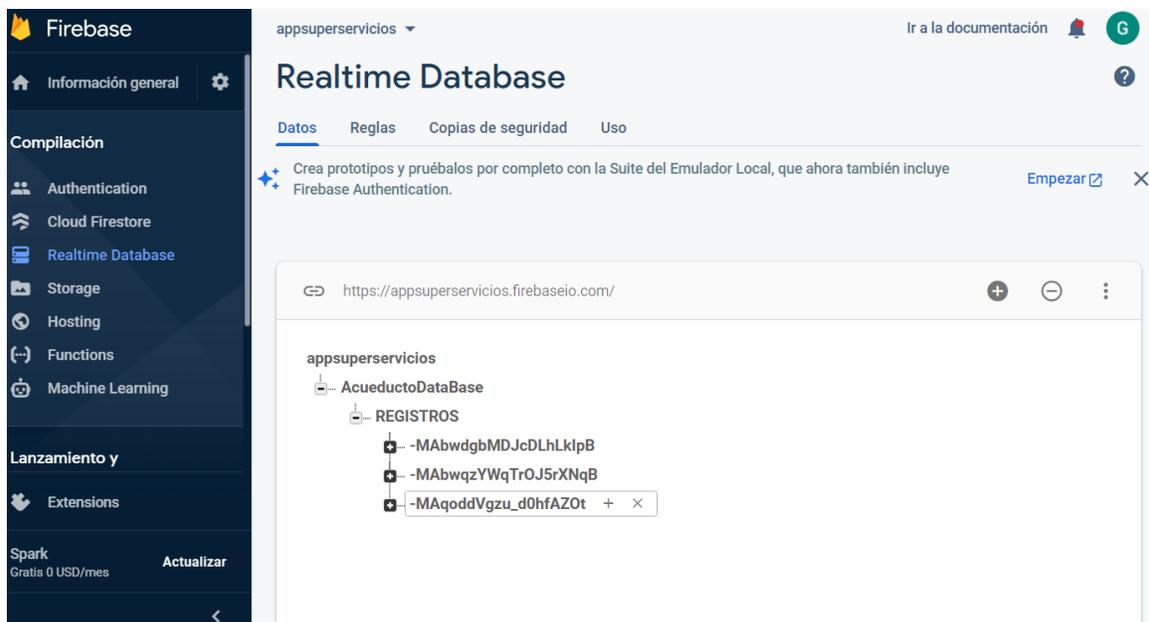
Fuente: elaboración propia.

Sustentado en las NTIC's, la generación del código del PQRS se da de forma automática, enviando los datos dirigidos por el ciudadano a los casilleros virtuales dispuestos para tal fin; ello permite a la SSPD, de la ciudad de Cali, llevar a cabo la gestión de las solicitudes atendiendo a los principios de celeridad y transparencia, propios del enfoque de la NGP y en un intento de facilitar la participación ciudadana que fomente la eficiencia de la entidad.

Los datos se envían a una plataforma que se llama FireBase, que es desarrollada por Google, cuyas características la hacen idónea para la gestión de este tipo de solicitudes, en lo que atañe a lo documental; una de dichas características es que ayuda almacenar los datos en tiempo real y en orden, con su número de radicado de manera gratuita, utilizando la red internet. Para llevar a cabo tal proceso, es indispensable tener un correo electrónico registrado y la capacidad de almacenamiento de datos se puede extender pagando por determinados períodos, si hubiese la necesidad de ello.

En la prueba piloto desde la que se describen las características de la aplicación móvil, se ha creado un correo electrónico que viabilice el acceso a la Firebase; dicho correo, de uso confidencial e institucional, ha sido registrado como: superserviciosapp@gmail.com y desde él es posible acceder a la plataforma Firebase, motivados por la gestión de las solicitudes radicados. Tal procedimiento se evidencia en la siguiente figura:

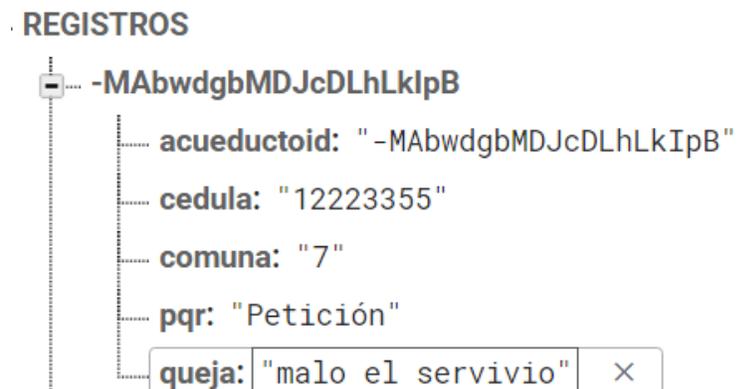
Figura 8: Acceso a la plataforma Firebase



Fuente: elaboración propia.

Cada una de las solicitudes asentadas como PQRS, presenta un código alfanumérico cuyos caracteres aluden al número de radicado y de ahí se despliegan los datos registrados como se ve a continuación:

Figura 9: Radicado y características del mismo



Fuente: elaboración propia.

La posibilidad que brinda el automatismo e inmediatez en la remisión de los datos, permite a la SSPD, de la ciudad de Cali, llevar a cabo dos gestiones: por una parte, la respuesta a satisfacción orientada hacia el ciudadano, fomentando la credibilidad en el desarrollo institucional, sumado a la facilidad que presenta el uso de la aplicación. En segundo término, la SSPD, de la ciudad de Cali, encuentra la posibilidad de sistematización inmediata de las solicitudes, estableciendo una base de datos desde la cual llevar a cabo, periódicamente, las acciones de mejora continua e institucional.

El desarrollo de la aplicación se torna en una herramienta fundamental para entidades como la SSPD, de la ciudad de Cali, en dos sentidos: la gestión de las solicitudes ciudadanas, priorizando aquellas que lo ameritan y respondiendo, como entidad, de cara a la ciudadanía; en segundo término, los objetivos misionales y la filosofía institucional de la entidad se articulan a la aplicación móvil y los desarrollos internos que permite dicha herramienta.

Implicaciones Del Uso De La Aplicación Móvil Para El Mejoramiento De Las PQRS, De La SSPD, De Cali: Apuntes Prospectivos

Como parte del perfil del funcionario público y de las entidades del Estado, un rasgo se ha tornado imperativo para lo que tiene que ver con las garantías que instituye la Constitución Nacional; dicho rasgo es el espíritu prospectivo, que se enmarca en las afirmaciones de uno de sus pioneros: “la anticipación no tiene mayor sentido si no es que sirve para esclarecer la acción. Esa es la razón por la cual la prospectiva y la estrategia son generalmente indisoluble” (Godet y Durance, (2007, p. 7). Pretender la optimización del departamento de PQRS, enmarcado en los referentes teóricos descritos, utilizando una aplicación móvil, motiva a llevar a cabo ejercicios prospectivos respecto al uso de la herramienta tecnológica y las posibilidades frente al objetivo general de esta investigación. Dicho ejercicio se realiza de forma similar a otras clasificaciones presentadas.

En primer lugar, se considera la perspectiva de la Nueva Gestión Pública en sus elementos fundamentales como la eficiencia y eficacia institucional, el protagonismo del ciudadano ante los desarrollos de las corporaciones, la apertura del estado en sus dinámicas, entre otros. Sobre ello, el diseño y uso de una aplicación móvil para mejorar la gestión de las PQRS en la SSPD, de Cali, facilita las formas y alternativas de solución que la entidad puede brindar al ciudadano. El carácter priorizado de las solicitudes, -inserto en el diseño del aplicativo-, debe ocasionar que se atiendan, rápidamente, aquellas demandas ciudadanas que presentan alguna de las siguientes características: no son del ámbito de acción y decisión de la SSPD, (por lo cual una respuesta rápida de la institución aportaría en un proceso que, de otro manera, podría padecer del vencimiento de términos-, o hacen parte de una falla estructural por parte de las empresas prestadoras del servicio (en donde se hace fundamental la ágil acción del Estado).

Sumado a lo anterior, un aplicativo como el diseñado, respalda las consideraciones sobre transparencia en la gestión que expresan los funcionarios de la entidad y se ubica como eje desde el que, tanto el Estado colombiano, como diversos pensadores sobre la Nueva Gestión Pública,

han establecido como demandas a la agencia reguladora en la contemporaneidad. El carácter amigable que presenta su uso, se plantea como una de las ventajas para efectos de veeduría ciudadana y seguimiento a la gestión, posibilitando el posicionamiento institucional a partir de la comunicación permanente entre el usuario final y la entidad de estudio.

Por otra parte, la aplicación diseñada se articula a la política de cero papel, en la que se sustentan las prácticas de responsabilidad social empresarial, cuyo tinte de protección y preservación de los recursos naturales no es ajeno a la SSPD, de Cali. Tal vinculación entre lo ambiental, ecológico y lo digital, en el caso de la entidad, refleja otro de los ámbitos descritos por las teorías de gestión pública escogidas como guía de esta indagación: el relacionado con prácticas estatales y corporativas de cara al desarrollo de los tiempos. A su vez, no se parte sólo del criterio ecológico, también de la posibilidad de sistematización, desde un referente de prioridad y no cronológico, -como se viene aplicando-, de las remisiones al departamento de PQRS.

La sistematización, como elemento definatorio de las corporaciones de nuevo cuño, insertas en la lógica de la Estrategia Gel y el Gobierno Abierto, presenta dos bondades fundamentales, en los actores insertos en la dinámica descrita: para la SSPD, le posibilita reconocer una mayor vinculación ciudadana, a partir de un software y aplicativo “amigable” y una expectativa de acción en la cual se registren y establezcan ejercicios estadísticos que promuevan el alcance de la eficacia y eficiencia referenciados de forma reiterativa a lo largo de estas páginas.

Por su parte, el registro sistematizado de los PQRS, de la SSPD de Cali, le presenta una ventaja sustancial al ciudadano que remite sus recursos: dada la facilidad de uso del aplicativo, es posible que tenga más elementos desde los cuales pueda llevar a cabo los ejercicios que caracterizan a una ciudadanía crítica y reflexiva, que reconoce las entidades del Estado como parte del patrimonio municipal, en atención a los impuestos que paga y los requisitos establecidos en la carta constitucional colombiana y otras legislaciones, a propósito de ello. En tales ejercicios la identificación del tiempo y prioridad que se le da a ciertos trámites por sobre otros, se plantea como una de las ventajas que la Plataforma Te Resuelvo no facilita en su gestión ciudadana.

Los planteamientos de administración del Estado recogidos como ejes referenciales de esta investigación, asumen un marco ideal, en el que el acceso a bienes y servicios de la ciudadanía va acompañado de la disposición y tiempo de la misma para vincularse a actividades dirigidas por entidades como la SSPD, de Cali. De ahí que el diseño de otro recurso digital, en el contexto de la corporación citada, y el desarrollo de actividades de formación y uso en torno al mismo, pueda ir en contravía de aquello que la teoría considera desde lo ideal pero que no necesariamente haga parte de la realidad caleña: la posibilidad de acceder o contar mayoritariamente con dispositivos que respalden el uso del aplicativo y la apropiación de las jornadas diseñadas para tal efecto.

Una de las consideraciones que podría expresarse en contravía de los supuestos desde los que se elabora esta investigación, relacionada con las perspectivas de administración del Estado referenciadas, tiene que ver con el proceso de capacitación que necesitaría otra innovación tecnológica que pretenda superar los alcances de la Plataforma Te Resuelvo. Ello porque el desarrollo de jornadas pedagógicas dirigidas a la ciudadanía sobre el uso del aplicativo puede asumirse por tal población como “continuidad del recurso digital existente”, además de la imagen negativa que existe frente a la herramienta.

Partiendo del eje de participación ciudadana, es explícita la importancia y alcance del recurso diseñado: la existencia de un mecanismo como el que se sugiere, debe redundar en mejores prácticas ciudadanas dada las interacciones permanentes de los individuos con softwares y aplicativos dispuestos en los elementos cotidianos de su entorno: Smart tv, celulares, computadores. En otras palabras, una aplicación como la referenciada implica elementos característicos como el facilitar la veeduría, el seguimiento a las solicitudes y la gestión de PQRS de la SSPD, desde la perspectiva de los ciudadanos.

Además de lo anterior, la aplicación se diseña desde lo propio del ciudadano caleño esperando que tal saber sobre el contexto de la población, se torne en un aspecto de empoderamiento respecto al recurso digital, como realidad inmediata y a la entidad que lo suscribe, como proyección mediata. En otras palabras, la facilidad que implica el uso de la aplicación, debería generar una apreciación del ciudadano desde la que se reconozca que la SSPD, de Cali, está emprendiendo acciones para facilitar el rol de sujeto crítico y transformativo que el enfoque administrativo público define como fundamental en la democratización del sistema.

Otra de las características positivas del uso de la aplicación en lo atinente a la participación ciudadana, es el ahorro en tiempo y dinero que implicaba usar otros recursos para interponer solicitudes ante la SSPD; bajo tal premisa, el argumento de lejanía geográfica, o de escasez de tiempo para hacer uso de los derechos y garantías democráticas constitucionalmente establecidos, se cae por su propio peso; en otras palabras, la aplicación móvil acerca al ciudadano a la gestión de la SSPD, de Cali, en los caracteres sobre los que se plantean los PQRS, y ello se expresa como elemento sustantivo del enfoque de participación ciudadana: el fortalecimiento de la relación entidad y ciudadano, desde prácticas asertivas.

Atendiendo al balance prospectivo, es necesario considerar, en lo que tiene que ver con la participación ciudadana, un efecto negativo derivado de la idealización en las entidades o funcionarios públicos en el uso de la aplicación: la expectativa frente a mejorar la gestión de PQRS, de la SSPD, de Cali, a partir del instrumento mencionado, puede asumir que el recurso es el problema por el que los individuos caleños asumen actitudes pasivas frente a las dinámicas institucionales. La participación ciudadana hace parte de una cultura que no se resolvería sólo con el diseño y uso de una aplicación; en ello, la SSPD, de Cali, debe emprender estudios sobre la escasa o ineficiente acción ciudadana en los roles de veeduría que se espera de la población, respecto a sí misma.

Ya en lo propio de la gestión de PQRS, ante la SSPD, se expresan algunos escenarios que derivan de la implementación del aplicativo: en el primero de ellos, surgiría otra percepción

ciudadana sobre la entidad, consecuencia de ver sus demandas priorizadas y resueltas, eficaz y eficientemente, quedando en plena satisfacción. De forma lógica, un ciudadano que remite un PQRS y se le resuelve con el criterio de celeridad que fundamenta la transparencia de las entidades del Estado, será uno que asumirá una posición proactiva ante el desarrollo de la entidad.

Por su parte, la SSPD de Cali, se beneficiaría de la aplicación móvil en su departamento de PQRS, siguiendo la argumentación del párrafo anterior: relacionado con las solicitudes ciudadanas, la celeridad que permitiría tal software acabaría con el estancamiento de procesos que, -en ocasiones-, al ser revisados ya son jurídicamente improcedentes. El vencimiento de términos de remisiones que no son de competencia de la SSPD se convierte en una realidad a desaparecer, en el efecto de usar la aplicación que se estima en esta investigación.

Por otra parte, para la ciudadanía el hecho de que la aplicación priorice las solicitudes de acuerdo a impacto, se manifiesta como un recurso cualificador de la cultura individual caleña y de su saber sobre la gestión pública; es decir, la herramienta digital generaría en la población caleña el reconocimiento sobre qué necesidades, -cuya competencia institucional puede solucionar la SSPD-, son más urgentes que otras. Esto también implicaría un balance positivo para la entidad: el desempeño frente a aquello que se presenta más urgente de responder, llevaría a un estado institucional en el que dicha particularidad desaparezca. En otras palabras, mucho del retraso institucional en dar respuesta a las solicitudes emitidas al área de PQRS es consecuencia del criterio cronológico desde el que se atienden las mismas.

La lentitud de las corporaciones estatales para dar respuesta a las solicitudes que les dirigen, tiene un costo en recursos y talento humano que deriva de la financiación ciudadana, vía impuestos; la implementación del aplicativo, podría reducir los rubros dedicados a tales actividades, conscientes de que el instrumento arroja, en tiempo real, las prioridades en aquello que la ciudadanía requiere. En pro de clarificar lo anterior, una entidad que atiende las PQRS que le remiten de acuerdo al criterio cronológico, y no dé prioridad, -como sugiere la aplicación-, se verá inmersa en una realidad en la que se tenga que invertir más tiempo, recursos y saber del

talento humano para dar solución a lo demandado que otra que se organice a partir de la urgencia de las remisiones planteadas.

Finalmente, como elemento negativo a considerar en lo propio de la gestión de PQRS, de la SSPD de Cali, y articulado a la aplicación presentada, es inevitable el reconocimiento de los riesgos en seguridad informática, -que se tornan en bloqueos de páginas, o intromisiones con malware o gusanos virtuales-, que implica un recurso como el mencionado. Tal riesgo se manifiesta en dos direcciones: para la entidad cuyo archivo sistematizado puede verse en peligro, dadas las características de la era digital y el desarrollo de virus informáticos; a su vez, el ciudadano puede asistir a problemas en los que los piratas informáticos pretendan acceder a su información personal, a partir de actividades de fraude y suplantación de identidad.

Conclusiones

Considerar la optimización del trámite de PQRS, remitidas a la SSPD de Cali, a partir de una innovación tecnológica y en clave de los avances en teorías sobre gestión pública y participación ciudadana se visibiliza como un elemento fundamental de la democratización del sistema colombiano, en atención a la crisis institucional que tienen entidades como la referenciada y que se derivan de los obstáculos que vive la ciudadanía al momento de enviar sus solicitudes o, en el peor de los casos, que las mismas no tengan una respuesta con celeridad que les permita alcanzar una plena satisfacción de las dificultades que les motivan a ello.

Como parte de las formas en que la ciudadanía puede emprender acciones de control social y veeduría a corporaciones del orden estatal como la SSPD, en articulación permanente con los desarrollos teóricos de la NGP, la gobernanza, la Estrategia GEL, la inclusión de las NTIC's y la participación ciudadana, es indispensable considerar las construcciones que sobre cada una de las categorías han realizado algunos investigadores. Ello, ubicado en el marco referencial, permite acotar el problema de estudio e instituir el compromiso de los autores de esta investigación respecto a los alcances teóricos, conceptuales y metodológicos respecto a la optimización del proceso de PQRS, en la corporación mencionada.

A su vez, establecer dichos marcos referenciales facilita la comprensión de las dinámicas de la SSPD, de Cali, en lo que concierne al uso de recursos y mecanismos existentes, cuya funcionalidad se ha cuestionado, tanto por la ciudadanía como por los funcionarios de la entidad, como la recepción física de solicitudes o la funcionalidad de la Plataforma Te Resuelvo. Otra de las características derivadas del establecimiento de tales marcos, tiene que ver con la posibilidad intrínseca de motivar la discusión y análisis respecto a otras entidades del Estado que, posiblemente, tengan situaciones similares a las de la SSPD, descritas en estas páginas.

Los hallazgos presentados en los estudios usados como antecedentes, evidenciaron que las problemáticas son comunes a las entidades del orden estatal: herramientas y mecanismos que no son eficientes y cuya celeridad es puesta en cuestión debido a que se descuida lo prioritario, dando lugar a la incredulidad y pérdida de validez de los propósitos misionales de las entidades representadas; en el caso del presente estudio, de la SSPD, de la ciudad de Cali en lo que atañe a las PQRS remitidas.

A su vez, un Estado que propende y facilita en la ley, la participación ciudadana como aval de la transparencia de sus instituciones, debe reconocer la trascendencia que connota la vinculación de herramientas como la que se diseña en este estudio y, desde la cual, sea posible reposicionar la cuestionada figura de las entidades públicas, sus trámites y procedimientos, de cara a aquello que se ha instituido como norma y sobre lo cual se han llevado a cabo diversas investigaciones, en el orden nacional e internacional.

Mejorar la gestión de PQRS, de la SSPD, de Cali, a partir de una innovación tecnológica, obligó a establecer diálogos entre diferentes disciplinas del saber, como la del desarrollo de aplicaciones móviles, las referencias propias de la gestión pública y la participación ciudadana, en un contexto específico; dicho ejercicio interdisciplinar permite a los autores de esta investigación reconocer la trascendencia de metodologías como la del proyecto factible, en directa articulación con los instrumentos y técnicas escogidos para recabar la información.

Por otra parte, la identificación de estudios fronterizos con el que se culmina en esta sección evidencia el interés de los académicos, desde diferentes perspectivas disciplinares, por describir los componentes que estructuran esta investigación, como: los enfoques contemporáneos de la gestión pública, la tecnología de punta en los dispositivos personales, la participación ciudadana y los servicios públicos domiciliarios; tal énfasis permite considerar las convergencias y rupturas de los estudios considerados respecto a la problemática de la SSPD, que dio lugar a esta investigación.

Como último elemento del desarrollo del documento, es ineludible para los funcionarios públicos apropiarse de herramientas de las ciencias administrativas, como la prospectiva estratégica para establecer las posibles ventajas y desventajas derivadas de una decisión específica, en el orden de lo contextual. En el caso analizado, se trata de hacer prospectiva sobre el uso de una aplicación móvil para el mejoramiento de las PQRS, de la SSPD de Cali. De ahí, se establecieron algunas fortalezas y debilidades intrínsecas al diseño y uso de la herramienta que da sustento a estas páginas.

Finalmente, como futuros Especialistas en Gestión Pública, diseñar la herramienta presentada en páginas anteriores, se torna como un ejercicio de auto crítica a la labor de las instituciones del Estado; tal dinámica hace parte de la necesidad de trascender una de las limitaciones descritas en el marco teórico y los antecedentes de esta investigación: aquella relacionada con la disposición de los funcionarios públicos para escuchar, gestionar y satisfacer las justas solicitudes de la ciudadanía, en clave de una agencia reguladora preocupada por hacer manifiestos los derroteros constitucionales, los aportes de la administración pública y las teorías sociológicas desde las que se reconoce, como necesidad ineludible, el aprovechamiento de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Bibliografía

- Acosta, S. I., & Plata Pineda, O. J. (2016). Participación, colaboración, transparencia y datos abiertos. Tras la definición de Gobierno Abierto. *Teuken Bidikay*(09), 209-222.
- Aguilar, L. F. (2007). El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la gobernanza. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* (39), 5-32.
- Aguirre-Sala, J. F. (2016). La aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en la prevención comunitaria del delito: los casos de georreferenciación en Monterrey, México. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad* 11(2), 239-270.
- Araque García, L. (2018). Los servicios públicos domiciliarios desde la perspectiva de los Derechos Fundamentales. *Diálogos de Derecho y Cultura* 20(8), 105-132.
- Arellano, D., & Cabrero, E. (2005). La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? Justicia y equidad en el debate organizacional público. *Gestión y Política Pública* XIV(3), 599-618.
- Baltodano, M. (2004). Democracia, poder y participación ciudadana. En A. (. Serrano-Caldera, *Legalidad, legitimidad y poder en Nicaragua* (págs. 133-154). Nicaragua: Fundación Friedrich Ebert.
- Caballero-Lozada, M. F., Montoya-Rendón, J. C., & Delacruz-Giraldo, G. N. (2019). *La Nueva Gestión Pública frente a los desafíos de Colombia en el siglo XXI*. Cali: Universidad Libre.
- Cardona-Martínez, G., Gaviria-Arango, Á. F., Piedrahíta-De Salazar, G. A., & Salazar-Piedrahíta, A. M. (2004). Servicios Públicos Domiciliarios. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas* 103, 73-124.
- Castells, M. (2000). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura. La Sociedad Red*. Barcelona: Alianza Editorial.
- Cejudo, G. (2013). La Nueva Gestión Pública: una introducción al concepto y a la práctica. En G. (. Cejudo, *Nueva Gestión Pública* (págs. 17-48). México: Siglo XXI Editores.
- Colombia, C. d. (19994). *Ley 134 de 1994 por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Comisión Nacional de Moralización. (2017). *Declaración de compromisos por un Estado Abierto*. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Congreso de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Imprenta Nacional.

- Congreso de Colombia. (1993). *Ley 80 de 1993 Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Congreso de Colombia. (1994). *Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Congreso de Colombia. (1997). *Ley 393 de 1997 Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Congreso de Colombia. (1998). *Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Congreso de Colombia. (2000). *Ley 632 de 2000 Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Congreso de Colombia. (2002). *Ley 734 de 2002 Por la cual se expide el Código Disciplinario Unico*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Congreso de Colombia. (2002). *Ley 790 de 2002 Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Congreso de Colombia. (2003). *Ley 812 de 2003 Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006, hacia un Estado comunitario*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Congreso de Colombia. (2003). *Ley 850 de 2003 Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Congreso de Colombia. (2005). *Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Congreso de Colombia. (2005). *Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1117 de 2006 Por la cual se expiden normas sobre normalización de redes eléctricas y de subsidios para estratos 1 y 2*. Bogotá: Imprenta Nacional.

- Congreso de Colombia. (2007). *Ley 1150 de 2007 Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Congreso de Colombia. (2014). *Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Congreso de Colombia. (2015). *Ley 1757 de 2015 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2010). *CONPES 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia Gobierno en Línea*. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.
- Dubs de Moya, R. (2002). El Proyecto Factible: una modalidad de investigación. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación* 3 (2), 1-18.
- Funcionaria2. (10 de Diciembre de 2020). Departamento de PQRS de la SSPD y ciudadanía. (M. F. Camargo, Entrevistador)
- Funcionario1. (10 de Diciembre de 2020). Departamento de PQRS de la SSPD y ciudadanía. (M. F. Camargo, Entrevistador)
- García Sánchez, I. M. (2007). La Nueva Gestión Pública: evoluciones y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público* (47), 37-64.
- Garita-Araya, R. A. (2013). Tecnología Móvil: desarrollo de sistemas y aplicaciones para las Unidades de Información. *E-Ciencias de la Información*(3)(2), 1-15.
- Guillén, A., Sáenz, K., Badii, M., & Castillo, J. (2009). Origen, espacio y niveles de participación ciudadana. *Daena: International Journal of Good Conscience* 4(1), 179-193.
- Hernández-Bonivento, J. A. (2017). Análisis de mecanismos de participación local en Colombia: Audiencias de Rendición de Cuentas y Consejos Territoriales de Planeación. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas* 17(32), 67-80.
- INGEOMINAS. (2008). *Construyendo participación. Cartilla de participación ciudadana*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- La Catedral Innova. (2011). *El desarrollo de las aplicaciones móviles*. Madrid: TicBeat.

- León-Corona, B., & Alpízar-Cervantes, D. (2012). Políticas públicas y participación ciudadana: Una mirada desde los modelos de democracia. <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/producto.php?producto=5042>, 1-21.
- Ley 505 de 1999 Por medio de la cual se fijan términos y competencias para la realización, adopción y aplicación de la estratificación a que se refieren las Leyes 142 y 177 de 1994, 188 de 1995 y 383 de 1997 y los Decretos Presidenciales 1538 y...* (1999). Bogotá: Imprenta Nacional.
- Matías-Camargo, S. R. (2015). Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: su prestación, regulación y control. *Revista del CLAD. Reforma y Democracia* (63), 163-194.
- Mc-Luhan, M. (1985). *La Galaxia Gutenberg. Génesis del "Homo Typographicus"*. Barcelona: Planeta-De Agostini S.A.
- Ministerio de Comunicaciones. (2008). *Decreto 1151 de 2008 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones"*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- MINTIC. (2017). *Decreto no. 1414 de 2017 por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones*. Bogotá: MINTIC.
- MINTIC; Presidencia de la República. (2018). *Decreto 1008 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la I*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Misión de Observación Electoral -MOE-. (2012). *Mecanismos de Participación Ciudadana en Colombia - 20 Años de Ilusiones -*. Bogotá: MOE.
- Mosquera, J., Gutiérrez, A., & Serra, M. (2009). La experiencia de participación ciudadana en el control social a la gestión en salud en Cali, Colombia. *Colombia Médica* 40(1), 95-102.
- Osorio-Arias, M. A. (2016). *El control social en los servicios públicos domiciliarios. Estudio de Caso: CODENSA (2004-2013)*. Bogotá: Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.
- Páez-Moreno, Á. E. (2017). Apropiación social y gobierno móvil en Maracaibo. *Razón y Palabra* 21(1), 328-354.
- Presidencia de la República. (2012). *Decreto <Ley> 19 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*. Bogotá: Imprenta Nacional.

- Rubio-Guarín, L. C. (2017). Servicios públicos domiciliarios: responsabilidad social y tercerización. *Criterio Jurídico Garantista* 10(16), 158-175.
- Sánchez Duarte, E. (2008). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) desde una perspectiva social. *Revista Electrónica Educare (XII)*, 155-162.
- Schröder, P. (2017). *La Nueva Gestión Pública*. México: Fundación Friedrich Naumann.
- Super Intendencia de Servicios Públicos. (14 de Diciembre de 2020). *Super Servicios*. Obtenido de <https://www.superservicios.gov.co>: <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/control-interno/entidades-y-mecanismos-de-control>
- Super Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (14 de Diciembre de 2020). *Super Servicios*. Obtenido de <https://www.superservicios.gov.co>: <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/quienes-somos>
- Velásquez, F., & González, E. (2003). *¿Qué ha pasado con la participación en Colombia?* Bogotá: Fundación Corona.
- Villoria Mendieta, M. (2012). El Gobierno Abierto como subsistema de políticas: una evaluación desde el institucionalismo discursivo. En A. Hofmann, Á. Ramírez Alujas, & J. A. Bojórquez Péreznieta, *La promesa del Gobierno Abierto* (págs. 69-100). México: Instituto Tabasqueño de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Anexos

Anexo 1: Percepción De Coordinadora De PQRS Sobre Remisiones

Cuadro 4: Percepción De La Coordinadora Del Área De PQRS Frente A La Gestión De Remisiones Ciudadanas

PERCEPCIÓN DE LA COORDINADORA DEL ÁREA DE PQRS FRENTE A LA GESTIÓN DE REMISIONES CIUDADANAS			
Dirigido a	Coordinadora del sistema del área de las PQRS	Tiempo tentativo	30 minutos
Preguntas orientadoras del instrumento:	¿Qué relación encuentra entre las políticas de transparencia en la gestión de entidades del Estado y el área que usted coordina?		
	¿Qué percepción tiene frente a los procesos de democratización del Estado, enmarcados en enfoques como: el Gobierno Abierto, la Nueva Gestión Pública y la participación ciudadana?		
	¿Qué mecanismos, dispositivos o procedimientos considera necesarios para agilizar y gestionar de forma óptima el área que coordina?		
Objetivo orientador del instrumento			
Describir la percepción de la coordinadora del área de PQRS, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente, de la ciudad de Cali frente a la gestión de las comunicaciones ciudadanas remitidas al departamento que representa la funcionaria.			
Diseño de la entrevista			
Pregunta orientadora	Preguntas a dirigir al entrevistado		
¿Qué relación encuentra entre las políticas de transparencia en la gestión de entidades del Estado y el área que usted coordina?	¿Conoce algunas orientaciones del Estado colombiano tendientes a hacer una gestión pública transparente y de cara a la ciudadanía?		
	¿En qué consiste la política de PQRS de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente de Cali?		
	¿Cómo cree que coincide, -o podría coincidir-, la política de transparencia de las entidades estatales y el desarrollo del área de PQRS, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente, de la ciudad de Cali?		
¿Qué percepción tiene frente a los procesos de democratización del Estado, enmarcados en enfoques como: el Gobierno Abierto, la Nueva Gestión Pública y la participación ciudadana?	¿Qué opinión tiene de la Estrategia Gobierno en Línea?		
	¿Qué le sugieren los conceptos de Nueva Gestión Pública y participación ciudadana? ¿Cómo cree que se articulan los conceptos anteriores con el desarrollo del área de PQRS, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente de Cali?		
	Desde la perspectiva del usuario, ¿considera efectivos los canales de comunicación existentes en la actualidad en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente de Cali?		
¿Qué mecanismos, dispositivos o procedimientos considera necesarios para agilizar y gestionar de forma óptima el área que coordina?	¿Cómo cree que podría agilizarse la gestión del PQRS, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente de Cali favoreciendo la interacción entidad-ciudadanía?		

Fuente: elaboración propia

Anexo 2: Percepción De Funcionarios De La SSPD Sobre Remisiones

Cuadro 5: Percepción De Funcionarios De La SSPD Frente A La Gestión De Remisiones Ciudadanas

PERCEPCIÓN DE FUNCIONARIOS DE LA SSPD FRENTE A LA GESTIÓN DE REMISIONES CIUDADANAS
Instrumento para funcionarias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente de Cali, en razón del Departamento de PQRS
Nota: la siguiente entrevista es anónima; la información recabada en ella, será de uso estrictamente académico y no será utilizada en otro propósito que la investigación adelantada sobre tal tópico. En ningún caso se remitirá, por vía física o digital, la información recabada en la encuesta a otras entidades, personas o agencias. Muchas gracias por su colaboración.
Preguntas
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente y en qué departamento? 2. ¿Qué debe hacer un ciudadano (a) para enviar una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente? 3. ¿Cómo se gestionan las PQRS remitidas por la ciudadanía a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente? 4. ¿Existe un orden de atención a las PQRS remitidas por la ciudadanía? ¿en qué consiste dicho orden? 5. ¿Qué ventajas tiene la atención de las PQRS de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente en la actualidad? 6. ¿Qué desventajas tiene la atención de las PQRS de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente en la actualidad? 7. Relate alguna anécdota relacionada con el desempeño del departamento de PQRS de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente que considere negativa para la imagen de la entidad. 8. ¿De qué forma cree que podría mejorarse el desempeño y gestión del departamento de PQRS de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial Suroccidente?

Fuente: elaboración propia.