

Impacto generado por las TIC en el desempeño laboral de los empleados públicos del programa adulto mayor de La Secretaría De Bienestar Social – Alcaldía Municipal De Pasto, en tiempos de pandemia.

Maria Isabel Belalcázar Gomez y Carlos Porfidio Ordoñez Chicaiza

Universidad Nacional Abierta y a Distancia Unad
Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería ECBTI
Ingeniería de sistemas
2021

Impacto generado por las TIC en el desempeño laboral de los empleados públicos del programa adulto mayor de la secretaría de Bienestar social – Alcaldía municipal de Pasto, en tiempos de pandemia.

Maria Isabel Belalcázar Gomez y Carlos Porfidio Ordoñez Chicaiza

Director de Monografía
Julian Andres Ruiz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia Unad
Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería ECBTI
Ingeniería de Sistemas
2021

Tabla de contenido

Introducción	7
Definición del problema	8
Justificación	10
Objetivos	12
Marco contextual	13
Estado de arte	15
Gestión de las organizaciones públicas	15
TIC en la administración pública	16
Antecedentes	17
Implementación de las TICS en el sector público	19
Marco normativo	23
Metodología de investigación	27
Tipo de estudio	27
Localización	27
Tamaño de la muestra	27
Técnica de recolección de la información	27
Variables a estudiar	27
Recolección de la información	28
Análisis estadístico	28
Análisis de resultados	29
Plataforma programa adulto mayor	42
Discusión	46
Conclusiones	50
Recomendaciones	52
Bibliografía	53
Anexos	58

Listado de figuras

Figura 1. Página Alcaldía de Pasto.....	43
Figura 2. Programa Colombia Mayor.....	44
Figura 3. Preinscripción subsidio Colombia Mayor.....	44
Figura 4. Preinscripción subsidio Colombia Mayor.....	45

Resumen

El presente trabajo de grado tiene la finalidad de conocer el efecto de las TIC en la vida laboral de los trabajadores del Programa Adulto Mayor de la Secretaría de Bienestar Social – Alcaldía de Pasto en tiempos de pandemia, a fin de identificar mejoras alcanzadas después de su aplicación y determinar la importancia para la toma de decisiones en el programa, analizando dos variables de capacidades TIC, externas y internas.

Se encontró que para las variables externas, el nivel necesario del uso de las TIC es medio y alto, debido a que el personal que realiza esta labor se encuentra capacitada para realizarlo, además que juega un papel preponderante en las variables internas pues su importancia crece para en la toma de decisiones dentro del programa.

Los encuestados terminaron concluyendo que es imperante capacitarse en el manejo de las TIC, pues mejorará su accesibilidad a los diferentes temas de trabajo, mejorando la agilidad y así mismo la calidad del servicio que presta a la comunidad el programa.

Palabras Clave: Tecnologías, información, comunicación, herramientas, innovación.

Abstract

The purpose of this degree work is to know the effect of ICTs on the working life of workers in the Older Adult Program of the Social Welfare Secretariat - Mayor of Pasto in times of pandemic, in order to identify improvements achieved after their use. application and determine the importance for decision making in the program, analyzing two variables of ICT capabilities, external and internal.

It was found that for the external variables, the necessary level of ICT use is medium and high, because the personnel who carry out this work are trained to do so, in addition to playing a preponderant role in the internal variables as their importance grows. for decision making within the program.

The respondents ended up concluding that it is imperative to be trained in ICT management, since it will improve their accessibility to the different work topics, improving agility and also the quality of the service that the program provides to the community.

Keywords: Technologies, information, communication, tools, innovation.

Introducción

El uso de las Tecnologías de la información ha demostrado su importancia en esta pandemia, debido al Covid 19 que llevó a una cuarentena total y parcial, modificar los trabajos que habitualmente se realizaban desde su lugar de trabajo a realizarlos desde su casa “teletrabajo” a fin de colaborar con la cuarentena.

El internet demostró su importancia al mantener la conectividad entre diferentes lugares, al mismo modo que permitió reaccionar con acciones para que estos trabajos se lleven a cabo, generando capacitaciones para la gente que no se encuentra familiarizada por las tecnologías de la información y así prestar el mismo servicio que cuando se trabajaba desde el lugar de trabajo.

En este sentido Cueva, asevera que “el acceso a las nuevas tecnologías, es indispensable para participar de una sociedad tecnológica, en tiempos de crisis incrementan su grado de significancia” (Cueva Gaibor, 2020).

Y es que estas tecnologías habilitan nuevas formas de ejecutar las actividades, de manera que puedan continuar su desarrollo normal, promoviendo ambientes adecuados para la interacción entre las áreas de dependencia de las empresas.

En el artículo del (EL TIEMPO, 2020), aseveran que a los adultos mayores son el grupo de personas a quien más ha impactado, pues son ellos quien tienen una mayor tasa de analfabetismo.

Es por ello que en el Programa Adulto Mayor de la Secretaría de Bienestar Social – Alcaldía de Pasto se ha preocupado y ha puesto en marcha un plan para suplir las necesidades de los adultos mayores con respecto a los servicios que ofrece el programa.

Definición del problema

Con el paso del tiempo las tecnologías han evolucionado vertiginosamente, y el no estar a la vanguardia en las tecnologías de la información es sinónimo de un bajo rendimiento laboral.

Actualmente, a nivel mundial y por causa de la pandemia, se ha creado la necesidad de realizar trámites, diligencias y capacitaciones vía online, es por ello y en este sentido, todo servidor público debe conocer, identificar y manejar de manera eficaz las TICS, pues es un requisito laboral que exige toda empresa para mejorar la eficiencia en los servicios, y de este modo desempeñar un trabajo de calidad y calidez.

Teniendo en cuenta que las entidades públicas deben apoyarse en las tecnologías de la información para alcanzar las metas y objetivos propuestos en el menor tiempo posible para mejorar la eficiencia en los trámites y servicios que esta presta a la comunidad, nace la importancia de brindar capacitaciones a los servidores públicos para la aplicación de las TICS a fin de mejorar el rendimiento laboral de los mismos.

A pesar de existir la necesidad de mejorar la eficacia en la prestación de servicios por parte del programa Adulto Mayor de la Secretaría de Bienestar Social, aún existen carencias internas como la falta de capacitaciones al personal de apoyo a la gestión para el cumplimiento de sus labores diarias, que permiten un mejor desempeño de sus servidores públicos, mejorando la calidad del servicio a la comunidad.

Formulación del proyecto

¿Qué impacto ha causado en el desempeño laboral de los servidores públicos del programa Adulto Mayor de la Secretaría de Bienestar Social de la Alcaldía Municipal de Pasto el aprendizaje y puesta en práctica de las TIC en tiempos de pandemia?

Justificación

Actualmente, las tecnologías de la información están prácticamente presentes en la vida cotidiana de toda la población, incrementando su uso en tiempos de pandemia, esto permite que haya conexión con todos los rincones del mundo, permitiendo alcanzar un vínculo global, su integración con los diferentes entes territoriales son de vital importancia, pues son una herramienta necesaria e indispensable para lograr digitalizar la información que en esta se procesa, educando a la población a hacer uso de esta herramienta y facilitando los procesos laborales en aras de mejorar el servicio prestado por la administración.

La emergencia sanitaria por la que está pasando mundo, ha cambiado la percepción que se tiene de las TICS, considerándose de gran utilidad, aprovechando estas herramientas para atender las necesidades de la población, considerándola una necesidad y prioridad, puesto que todos los sectores, tanto de salud, trabajo, educación, han hecho de esta su herramienta principal.

En este sentido, y en el Programa Adulto mayor, considerando que la población adulto mayor es la más vulnerable en esta pandemia, ha sido todo un reto mantener el mismo desarrollo de las actividades que se presentaban de manera física, a modo virtual.

Un ente público que responde positivamente a las mejoras continuas en las TICS, disminuirá el tiempo de respuesta de la información, acortando distancias y barreras geográficas, lo que permite obtener respuestas inmediatas a las necesidades generadas por los beneficiarios, produciendo mayor cantidad de trabajo, en este caso del programa Adulto Mayor. Aquellas empresas que no logren

adaptarse a este cambio, son empresas que serán condenadas al olvido, pues son no competitivas.

Para brindar un mejor servicio con calidad, es importante el conocimiento de sus empleados, pues estos tienen un rol predominante para aumentar la productividad y calidad del servicio que se preste, en ello radica la importancia de capacitar continuamente al personal, e innovar procesos que mejoren la eficacia y eficiencia.

En general, este trabajo final de grado tendrá como finalidad analizar y describir el impacto que han tenido las nuevas tecnologías de la información y su capacitación en los procesos que se llevan a cabo en el programa Adulto Mayor de la Secretaría de Bienestar Social de la Alcaldía de Pasto en tiempos de pandemia, aportando ideas que integren propuestas relacionadas con las TICS y la productividad laboral a fin de mejorar el conocimiento y uso eficiente y productivo de las nuevas tecnologías de la información.

Objetivos

Objetivo general:

Describir el impacto generado por las TIC en el desempeño laboral de los Empleados Públicos del Programa Adulto Mayor de la Secretaría de Bienestar Social – Alcaldía Municipal de Pasto, en tiempos de pandemia.

Objetivos Específicos:

Conocer el efecto de las TIC en la vida laboral como elemento innovador y cambiante en tiempos de pandemia.

Identificar las mejoras alcanzadas después de la aplicación de las TIC en el programa Adulto Mayor de la Secretaría de Bienestar Social por medio de encuestas y análisis.

Determinar el uso de las TIC como factor preponderante para la toma de decisiones en el programa Adulto Mayor de la Secretaría de Bienestar Social – Alcaldía Municipal de Pasto por medio de entrevista al Secretario General.

Marco contextual

El presente trabajo se realizó en el Programa Adulto Mayor de la Secretaría de Bienestar Social, Alcaldía de Pasto, ubicado en la Carrera 26 S No. 6-80 Avenida Mijitayo.

La Secretaría de Bienestar Social contribuye al cumplimiento de la misión y visión de la Administración Municipal, estableciendo planes, programas y proyectos para beneficiar los diferentes grupos poblacionales vulnerables.

El Programa de Protección Social al Adulto Mayor, “Colombia Mayor”, tiene como objetivo proteger a los adultos mayores que se encuentran desamparados, que no disponen de una pensión, o viven en la indigencia o en la extrema pobreza, a través de la entrega de un subsidio económico mensual. Este es un programa Nacional del Ministerio de Trabajo, que se encuentra bajo la asistencia y acompañamiento del operador Fiduagraria Equidad, ejecutado por la Secretaría de Bienestar Social, dependencia de la administración municipal que lidera la entrega de un subsidio económico mensual de \$80.000 mil pesos.

Tanto el Gobierno Nacional como el Municipio de Pasto, han unido sus esfuerzos para desarrollar un trabajo mancomunado que permita apoyar a las personas mayores que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, para este caso en particular es importante resaltar el papel que se viene desarrollando actualmente la Secretaría de Bienestar Social, puesto que debe garantizar la atención a 15.834 beneficiarios, facilitar el proceso de inscripción al programa y velar por el seguimiento de los adultos mayores que presentan novedades subsanando cada caso (Alcaldía de Pasto, Online).

De la misma manera, el programa ofrece diferentes productos como los talleres ocio-ocupacionales, brindando un espacio de ocio y bienestar para su salud mental y física, pues también ofrece actividad física, música, teatro, danzas y yoga.

Estado de arte

Gestión de las organizaciones públicas

Medina 2015 asevera que “La organización es todo un compuesto sistemáticamente por recursos de diversos órdenes que tiene como fin el logro de un propósito o meta. Los principales recursos de una organización son el personal, financiero, tecnológico, material y normativo” (Medina Gutiérrez, 2015)

Para (Carvajal Hernández, 2015), “la administración pública es la actividad que se realiza para la correcta administración de los recursos del estado a fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y el desarrollo de la nación

La gestión es un término que refiere a las acciones que permiten la realización de cualquier actividad con el fin de resolver una situación” (Concepto definición, 2019).

Según (Medina Gutiérrez, 2015), “estas definiciones aciertan en que todo proceso de la gestión administrativa implementado de forma correcta crea resultados favorables por medio de las funciones administrativas, para lo cual es importante la planeación, organización, dirección y control”.

Carvajal asevera que:

“La administración pública constituye el medio para lograr los fines del Estado, por lo tanto su responsabilidad es más alta de lo que parece; esta no tiene como fin generar lucro pero si la función de buscar la prosperidad general con los recursos que percibe básicamente de los impuestos de los ciudadanos tiene la responsabilidad de administrar recursos para impactar de forma positiva la economía de la nación” (Carvajal Hernández, 2015).

La administración pública por ende constituye un medio para lograr fines del estado que propendan por el buen desarrollo económico y social de una nación, es por ello que se debe adoptar estrategias y modelos que permitan mejorar la eficiencia en sus acciones frente a la comunidad.

TIC en la administración pública

Para el Ministerio de las TIC`s (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2017), es la sigla para tecnologías de la información y las comunicaciones, también se constituye en un término sombrilla que permite agrupar a los dispositivos, aparatos, métodos electrónicos y aplicaciones que ayudan a que la sociedad se comunique o acceda a los datos que requieren para sus actividades diarias. Estas incluyen radio, televisión, celulares, computadores, tabletas digitales, infraestructura de redes y sistemas de satélites, por ejemplo.

Las TIC, Tecnologías de la Información y Comunicación, forman parte de la mayoría de los sectores, pues es una herramienta de fácil acceso de manera rápida, disponiendo así de información inmaterial, instantaneidad, interactividad y automatización de tareas (Mela, 2011). Con ellas se ha roto la barrera de la distancia para la comunicación y proceso de diligencias entre personas que se encuentran ubicadas en espacios diferentes, involucrando una nueva forma de proceso de acceso a la información, llevando a cabo tareas de forma no presencial, agilizando tiempo y ahorrando dinero. “Las tecnologías de Información y

Comunicación (TICs) son el conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de la información”.

(Luna, 2018)

En este sentido, el Ministerio de las Tecnologías de la Información, refiere que “son todas las tecnologías que permiten acceder, producir, guardar, presentar y transferir información. Con la llegada de Internet, las TIC han visto un avance sin precedentes en la historia, al punto de permitir el intercambio de datos e información de forma rápida y en todas las partes del planeta”. (Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, 2017)

Siendo así, esto crea un escenario propicio para el uso de estas herramientas que se ponen a disposición de toda la comunidad con una amplia gama de posibilidades de información cuyo fin es mejorar la calidad de vida de estas poblaciones.

Antecedentes

Las tecnologías de la información y comunicaciones han transformado el mundo desde diferentes ámbitos, social, político, económico y personal de las comunidades, por ello es importante que las instituciones públicas ejerzan un cambio en torno a la información actual que se transmite a través de las tecnologías y no permanecer rezagadas del proceso de adopción y masificación de las TICS.

Ortegón asevera que las TICS son “soportes y herramientas a disposición de los gobiernos, convirtiéndose en un motor de cambio en la operatividad de las administraciones públicas” (Ortegón Bolívar, 2019). Es relevante que todo estado

debe establecer políticas donde tanto usuarios como trabajadores puedan hacer uso efectivo de estas tecnologías a fin de lograr una verdadera transformación.

Colombia, hace parte de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT desde agosto de 1914, acogiéndose a los lineamientos y políticas que determine este organismo, es así como el país ha avanzado en la normatividad que orienta este sector. La línea de tiempo de la evolución de la política TIC en Colombia se dio así:

En el año 1998 hubo la ausencia de articulación y consolidación de políticas públicas de TIC, para el año 1999 se dio el Plan nacional de Desarrollo “Cambio para construir la paz”, telefonía social (Conpes 3032), y computadores para educar (Conpes 3063), abriendo puertas para fortalecer la prestación del servicio de telefonía local; en el año 2000 el Conpes 3072, Agenda de conectividad y Objetivos de Desarrollo del milenio (8); en el año 2002 el Plan Nacional de Desarrollo, Lineamientos de política en telecomunicaciones y el Conpes 3171; para el año 2003 se dio la Primera cumbre mundial de la sociedad de la información (Montes Vergara, 2016).

En el año 2005 en el Conpes Social 91 Metas y estrategias de Colombia para el logro de los objetivos del desarrollo del Milenio, la Segunda cumbre mundial de la Sociedad de la información Visión 2019 y Avance del Gobierno en línea una investigación del a Universidad de los Andes; para el año 2006 el Plan Nacional de Desarrollo “Estado Comunitario Desarrollo para todos” y Plan de Gobierno en TIC 2006 – 2010; en el 2007 se creó los lineamientos de política para reformular el programa Compartel de Telecomunicaciones Sociales en el Conpes 3457 y el

Informe de Colombia sobre los objetivos de Desarrollo del milenio; en el año 2008 la Agenda de Conectividad se convirtió en Gobierno en línea y se dio el Plan nacional de TIC 2008 – 2019, del año 2010 hasta la fecha, se da el Plan Vive digital I y II que busca financiar y fortalecer al desarrollo de software, aplicaciones y contenidos digitales con impacto social, desarrollo de contenidos digitales multiplataforma, definición de una senda de banda ancha regulatoria, concesiones de espacios de televisión en el canal nacional de operación pública y lineamientos de tecnologías de la información y comunicaciones para los servicios al ciudadano (Montes Vergara, 2016).

Se observa un amplio desarrollo en el campo institucional en el sector de las Tecnologías de la información, incrementando planes y proyectos que promueven y mejoran el vínculo entre conectividad e instituciones gubernamentales.

Implementación de las TIC en el sector público

En Colombia, (Ortegón Bolívar, 2019), “ el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en el sector público es relativamente reciente en la literatura, pues si bien han sido implementadas en la práctica, ha sido limitada conceptualmente. Siendo evidente cuando las redes informáticas se interconectan a los computadores personales y estos se conectan entre sí”.

La importancia que tienen las TIC en el sector público es fundamental, pues con ellas se transforman la gestión y organización en todos los ámbitos, social, político, económico y personal para los ciudadanos, es por ello que todo empleado

público debe adaptarse a los cambios y masificación de las tecnologías (Ortegón Bolívar, 2019).

“El desarrollo de las TIC ha liberado un cambio en la estructura productiva y social, y no es para menos, porque su uso ha implicado una revolución que ha transformado la forma como se produce, divulga y utiliza la información en la sociedad, generando un impacto positivo en la reducción de brecha social” (Silva Cobaleda, 2014).

Ortegón (2018), “asevera que es imperativo reconocer que las TICS son herramientas con potencial para configurar estructuras organizativas y apoyar los modelos de gestión pública en Colombia, permitiendo ofrecer respuestas ágiles, eficientes de calidad y transparentes para los ciudadanos”.

Por otra parte, Luque (2013) menciona que son numerosas las ventajas de las TICS pues optimiza procesos internos, esto añade valor a los productos o servicios, disminuye costos, mejoran la comunicación interior de las empresas y mejora así su rentabilidad.

Se observa que existe una necesidad y urgencia por lograr una eficiencia en el sector público que permita diligencias transparentes, que faciliten su competitividad, brinden más y mejor información al ciudadano, permitiéndole también ser partícipe de la vida pública a través de las tecnologías de la información y comunicación.

Silva manifiesta que el Gobierno busca definir, adoptar y promover políticas, planes y programas que faciliten el acceso de toda la población a nivel nacional a las tecnologías de la información, con el objetivo de lograr una lineación a los

procesos que se llevan en las empresas, para que estén en la vanguardia y giren en torno a la dinámica y cambio constante en las TICS (Silva Cobaleda, 2014). Esta modernización permite al estado la participación de cada uno de los individuos, con ayuda de herramientas ofimáticas que buscan desarrollar un proceso social que fortalezcan los procesos.

Ávila (2017), “asevera que las TIC se encuentran fundamentadas por una red de alta velocidad que interconectan las entidades del estado a altas velocidades y se encuentran seguras y disponibles para transmitir información veraz que mejoran los servicios a los ciudadanos”.

(Silva Cobaleda, 2014) “refiere que desde el concepto de la gestión pública establece un desarrollo participativo haciendo parte la población ciudadana como veedores, así como también los servidores públicos, en aras de buscar un proceso de modernización del estado para lograr que estos procesos sean articulados para una mejor obtención de resultados”.

En un estudio realizado (Ortegón Bolívar, 2019) “sobre el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la operatividad de la administración pública de Bogotá D.C., se concluyó que se presentaron resistencias por falta de conocimientos hacia las TICs; sin embargo, se hizo evidente que el uso de las herramientas produce una mejora en el desempeño de las funciones laborales de los trabajadores”.

Ávila, en su investigación

“Aplicación de las TIC en la administración pública colombiana en línea, concluyó que la economía colombiana se encuentra soportada por las TICs para

lograr satisfacer las exigencias a la información y conocimiento ciudadano, así mismo, resalta el cambio de esquema mental gracias a las tecnologías de la información, siendo un factor de desarrollo y crecimiento de la nación". (Ávila, 2017).

Marco normativo

Constitución política de Colombia

Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, 1991)

Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley” (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, 1991)

CONPES 3072 DE 2000. “Masificar el uso de las Tecnologías de la Información y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y de gobierno, y socializar el acceso a la información” (MINISTERIO DE COMUNICACIONES, 2000).

Directiva Presidencial 002 de 2000. “mediante la cual reglamentó disposiciones de obligatorio cumplimiento que permitieran la implementación de las TIC’s en las organizaciones gubernamentales a través de tres fases”:

Fase 1: “Proveer información en línea a los ciudadanos, por parte de todas las entidades destinatarias de esta Directiva Presidencial, la cual deberá estar finalizada a más tardar el 31 de diciembre de 2000”.

Fase 2: “Ofrecer servicios y trámites en línea a los ciudadanos, la cual deberá estar finalizada a más tardar el 31 de diciembre de 2001”.

Fase 3: “Contratación en línea, la cual deberá estar finalizada a más tardar el 30 de junio de 2002.” (PRESIDENCIA DE COLOMBIA, 2000)

Directiva Presidencial 010 de 2002. mediante la cual se establecen los lineamientos, metas y compromisos que deberán cumplir los Ministros y Directores de Departamentos Administrativos como sujetos responsables de cada sector, en el marco del programa de renovación de la administración pública, mediante el cual se contempla el fortalecimiento de las TICs en la gestión pública como antesala para el establecimiento del programa Gobierno en Línea. (PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, 2002)

Ley 790 de 2002. “Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública. Artículo 14. Gobierno en línea: El Gobierno Nacional promoverá el desarrollo de tecnologías y procedimientos denominados gobierno electrónico o en línea en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y, en consecuencia, impulsará y realizará los cambios administrativos, tecnológicos e institucionales relacionados con los siguientes aspectos: a) Desarrollo de la contratación pública con soporte electrónico; b) Desarrollo de portales de información, prestación de servicios, y c) Participación ciudadana y desarrollo de sistemas intergubernamentales de flujo de información. El Gobierno Nacional desarrollará y adoptará los adelantos científicos, técnicos y administrativos del gobierno electrónico deberá realizarse bajo criterios de transparencia, de eficiencia y eficacia de la gestión pública, y de promoción del desarrollo social, económica y territorialmente equilibrado” (CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, 2002).

Decreto 3816 de 2003. “Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública”.

(PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, 2003)

Ley 962 de 2005 o Ley antitrámites. “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”. (CONGRESO DE LA REPÚBLICA, 2005)

Acuerdo N° PSAA06-3334 de 2006. expedido por el Consejo Superior de la Judicatura recoge disposiciones de Gobierno en línea para la Rama Judicial, reglamentando la utilización de medios electrónicos e informáticos dentro del marco establecido por la Ley 527 de 1999 y en el cumplimiento con las funciones de administración de justicia. (LA SALA ADMINISTRATIVA DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA, 2006)

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” (MINISTERIO DE COMUNICACIONES, 2008)

Ley 1341 de 2009. “Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones” (CONGRESO DE COLOMBIA, 2009)

Decreto 2693 de 2012. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan

parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y dictan otras disposiciones" (MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES , 2012)

Gobierno digital. "Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital" (digital, online)

Decreto 1008 de 2018. "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 Información y las Comunicaciones" (comunicaciones, 2018)

Metodología de Investigación

Tipo de Estudio

Un tipo de estudio descriptivo se realizó con el objetivo de analizar el impacto generado por las TICS en el desempeño laboral de los administradores públicos del programa Adulto Mayor de la Secretaría de Bienestar Social – Alcaldía Municipal de Pasto.

Localización

El presente estudio se realizó en el Programa Adulto Mayor de la Secretaría de Bienestar Social – Alcaldía Municipal de Pasto, ubicado en la Carrera 26 Sur Avenida Mijitayo (Antiguo Inurbe).

Tamaño de la muestra

La muestra se conformó por 34 encuestas realizadas a los trabajadores del Programa Adulto Mayor, Secretaría de Bienestar Social, Alcaldía de Pasto, a fin de analizar el impacto generado por las TICS en su desempeño laboral.

Según la Alcaldía de Pasto – Nariño el número de empleados públicos en el Programa Adulto mayor asciende a 34 personas, distribuidos por sexo así: 4 Hombres y 30 Mujeres. (Alcaldía de Pasto, 2020)

Técnica de recolección de la información

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó una encuesta dirigida a los empleados públicos del programa Adulto Mayor, Secretaría de Bienestar Social, Alcaldía de Pasto.

Variables a evaluar

- Capacidades de TICs externas
- Capacidades de TICs internas.

Recolección de la información

Los datos se obtuvieron mediante la encuesta realizada a los empleados públicos del programa Adulto Mayor, Secretaría de Bienestar Social, Alcaldía de Pasto.

En la encuesta se recolectaron datos generales y datos relacionados con la práctica del manejo de las tecnologías de la información, participación, educación y capacitaciones y problemas que aquejan al personal por la falta de manejo de las TICs.

Los datos obtenidos se registraron en una base de datos en Excel para su posterior análisis estadístico.

Análisis estadístico

Con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en el estudio se adoptó el siguiente plan estadístico:

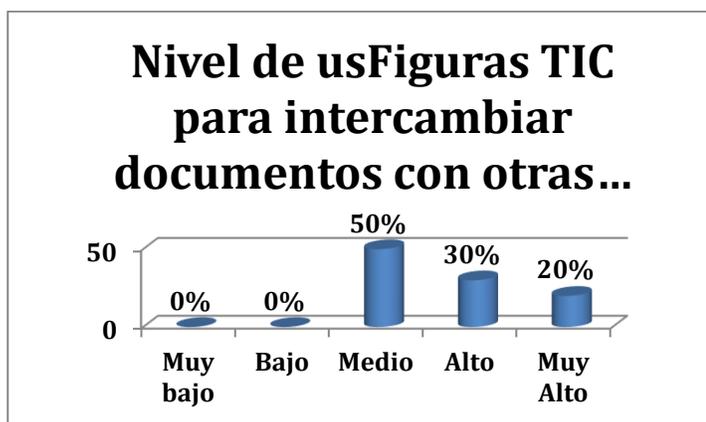
Una vez que se recogieron los datos, se realizó un análisis de tipo descriptivo para estimar las frecuencias y sus respectivos valores en porcentaje de cada una de las variables. Lo anterior con el objetivo de realizar una descripción del impacto generado por las TICs en el desempeño laboral de los trabajadores.

Debido a la naturaleza cualitativa de la información, se emplearon tablas de frecuencia y Figuras para organizar los datos y observar el comportamiento dentro de las categorías que se tomaron en cuenta para cada una de las variables, esto con el fin de realizar una análisis descriptivo acerca del impacto generado por las TICs en el desempeño laboral de los trabajadores.

Análisis de resultados

Figura 1.

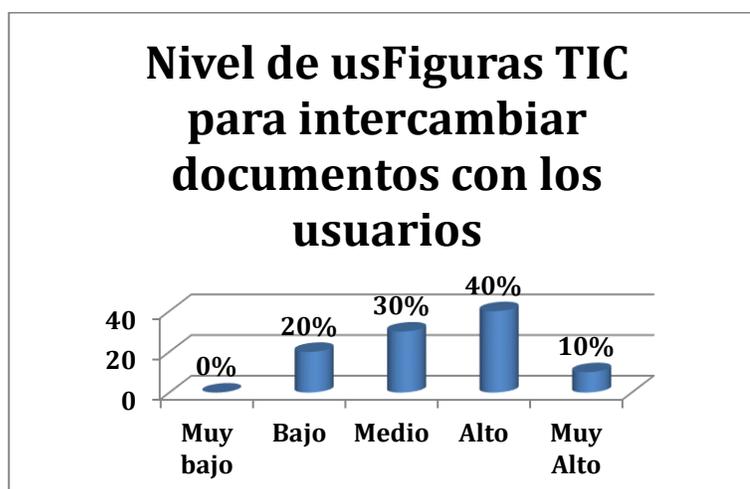
Nivel de uso de las TIC para intercambiar documentos con otras dependencias



Se observa que el nivel del uso de las TIC para intercambiar documentos de los trabajadores de adulto mayor con otras dependencias es medio en el 50% de los casos, alto con un 30% y muy alto con un 20%.

Figura 2.

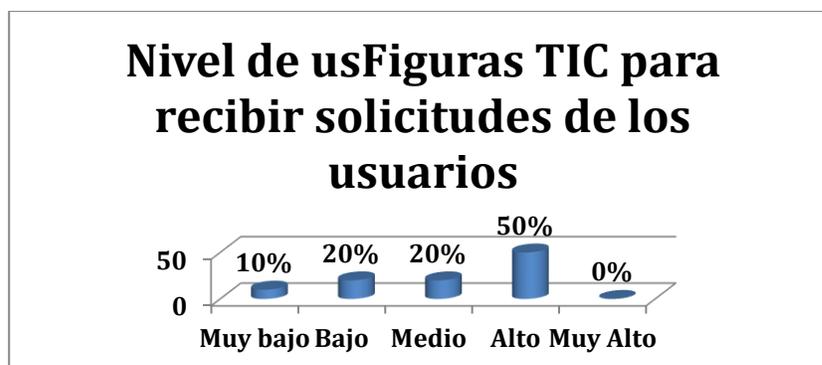
Nivel de uso de las TIC para intercambiar documentos con otros usuarios



Se reporta el nivel de uso de las TIC para intercambiar documentos con los usuarios, aseverando que el 40% de los trabajadores hace un uso alto, el 30% un uso medio, un 20% un uso bajo y un 10% un turno muy alto.

Figura 3.

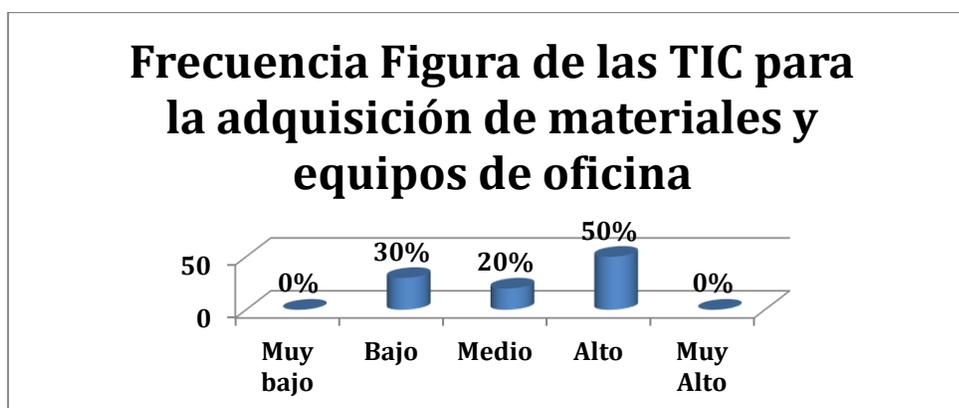
Nivel de uso de las TIC para recibir solicitudes de los usuarios



Se observa que el nivel de uso de las TIC para recibir solicitudes de los usuarios es Alto en un 50%, Medio y bajo en un 20% respectivamente y un 10% reporta que el nivel es muy bajo.

Figura 4.

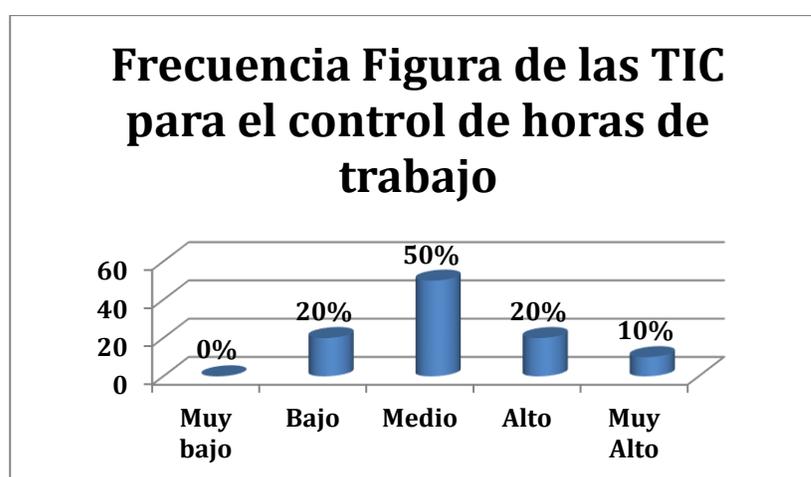
Frecuencia del uso de las TIC para la adquisición de materiales y equipos de oficina



Reporta un nivel alto en la frecuencia del uso de las TIC para la adquisición de materiales y equipos de oficina en un 50%, seguido de un nivel bajo con un 30%, y un nivel medio con el 20%.

Figura 5.

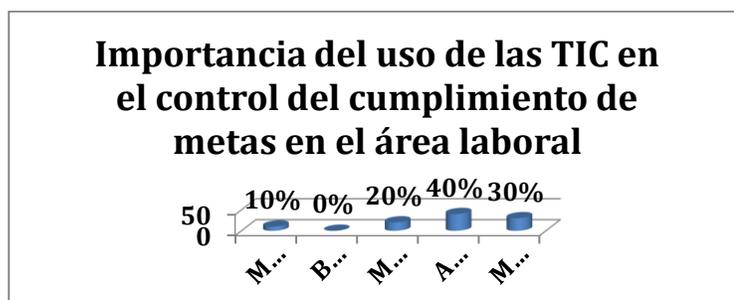
Frecuencia del uso de las TIC para el control de horas de trabajo



Se observa que el 50% de los encuestados reportaron que la frecuencia del uso de las TIC para el control de horas de trabajo en un nivel medio, el 20% un nivel bajo y nivel alto respectivamente y un 10% un nivel muy alto.

Figura 6.

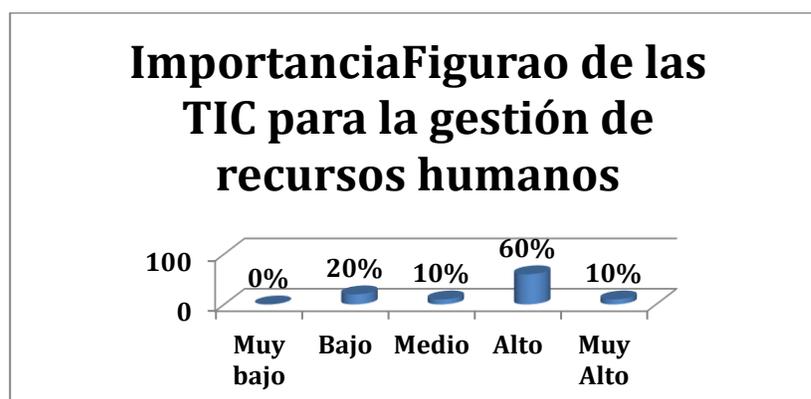
Importancia del uso de las TIC en el control del cumplimiento de metas en el área laboral



Reporta que un 40% de los encuestados asevera que la importancia del uso de las TIC en el control de cumplimiento de metas es alto, seguido de un 30% muy alto, un 20% medio y finalmente un 10% reporta que nivel muy bajo.

Figura 7.

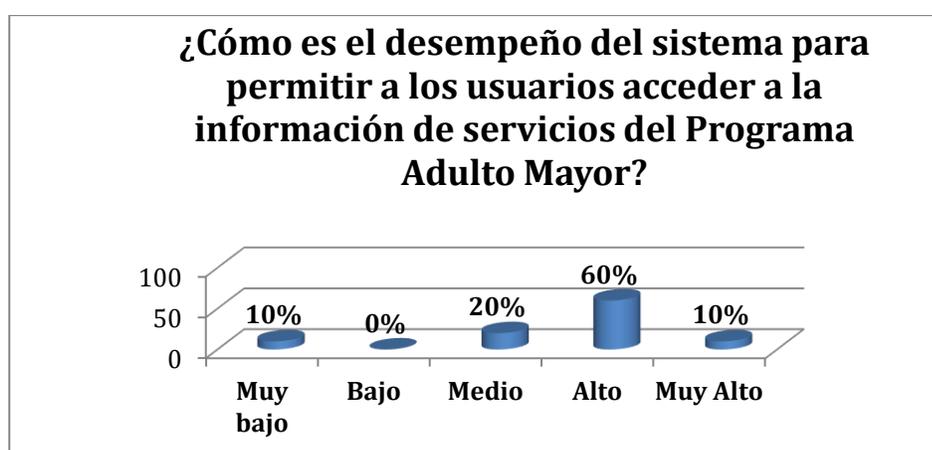
Importancia del uso de las TIC para la gestión de recursos humanos



Se observa la importancia del uso de las TIC para la gestión de recursos humanos, aseverando un 60% alto, un 20% bajo, y un 10% medio y muy alto.

Figura 8.

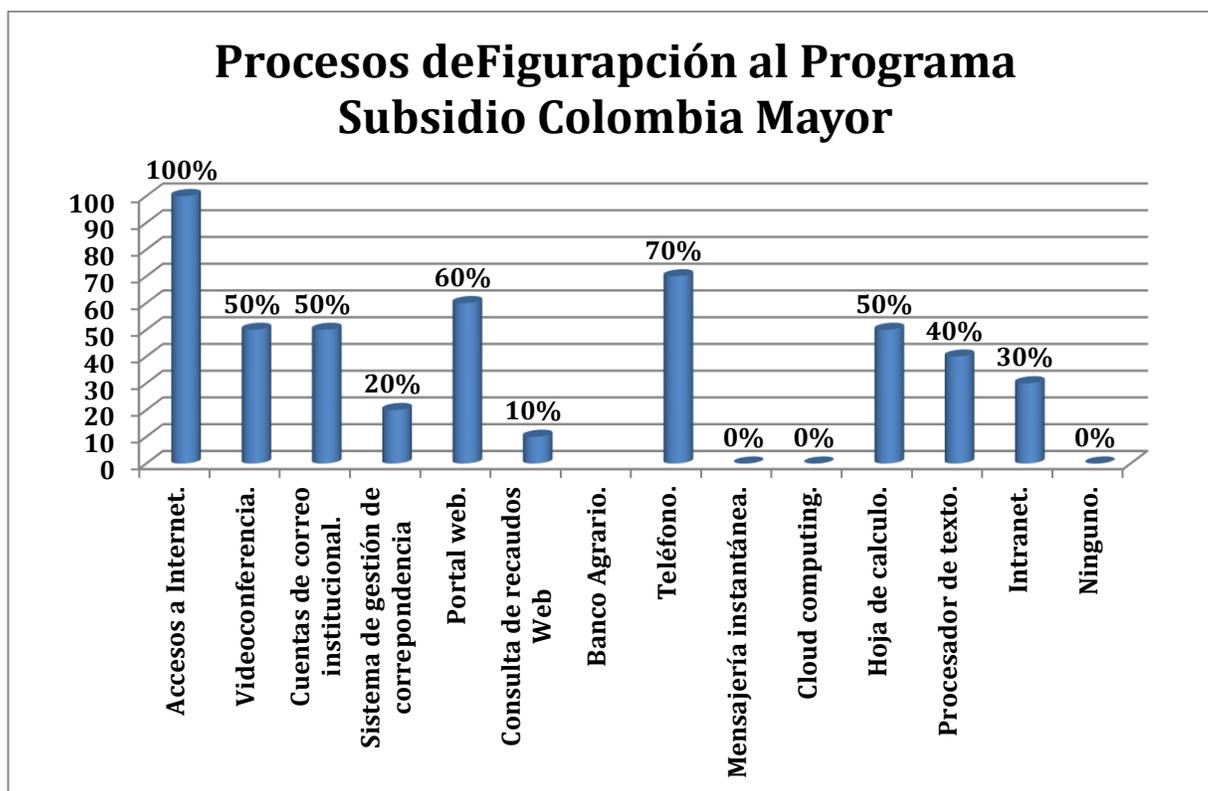
¿Cómo es el desempeño del sistema para permitir a los usuarios acceder a la información de servicios del programa Adulto Mayor?



Reporta que el 60% de los encuestados aseguraron que el desempeño del sistema para permitir a los usuarios acceder a la información de los servicios del programa adulto mayor es alto, seguido de un 20% medio, y un 10% muy bajo y muy alto.

Figura 9.

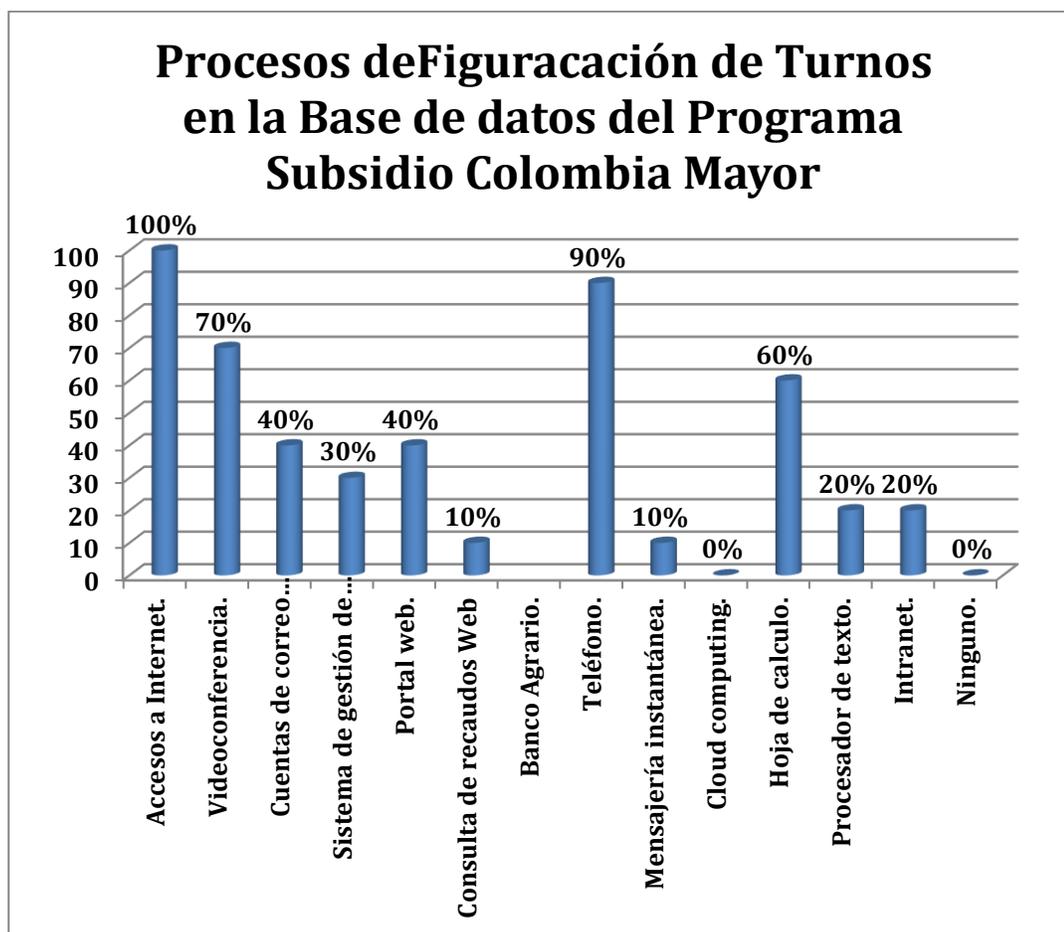
Procesos de inscripción al Programa Subsidio Colombia Mayor



Se observa que las herramientas más utilizadas y que permiten mayor eficiencia en las etapas en los procesos de inscripción al Programa Subsidio Colombia Mayor son, Acceso a internet con un 100%, seguido del teléfono con el 70%, Portal web con un 60%, videoconferencia, cuentas de correo institucional y hoja de cálculo con un 50%, procesador de texto con un 40%, intranet 30%, sistema de gestión de correspondencia 20% y consulta de recaudos web con un 10%.

Figura 10.

Procesos de verificación de turnos en la Base de datos del Programa Subsidio Colombia Mayor

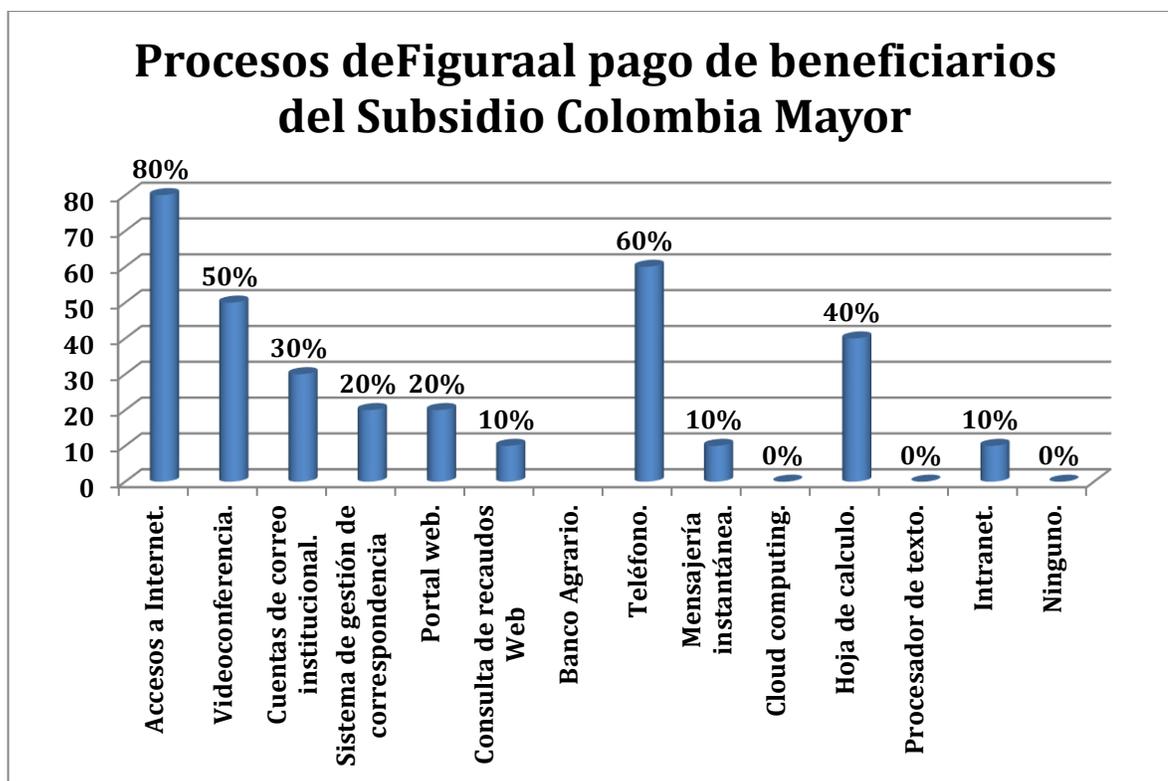


Reporta que las herramientas más utilizadas y que permiten mayor eficiencia en los procesos de verificación de turnos en la base de datos del Programa Subsidio Colombia Mayor, con un 100% los accesos a internet, seguido del uso del teléfono con un 90%, videoconferencia con un 70%, hoja de cálculo con un 60%, cuentas de correo institucional y portal web con un 40%, sistema de gestión de correspondencia con un

30%, procesador de texto e intranet con un 20%, y finalmente consulta de recaudos web y mensajería instantánea con un 10%.

Figura 11.

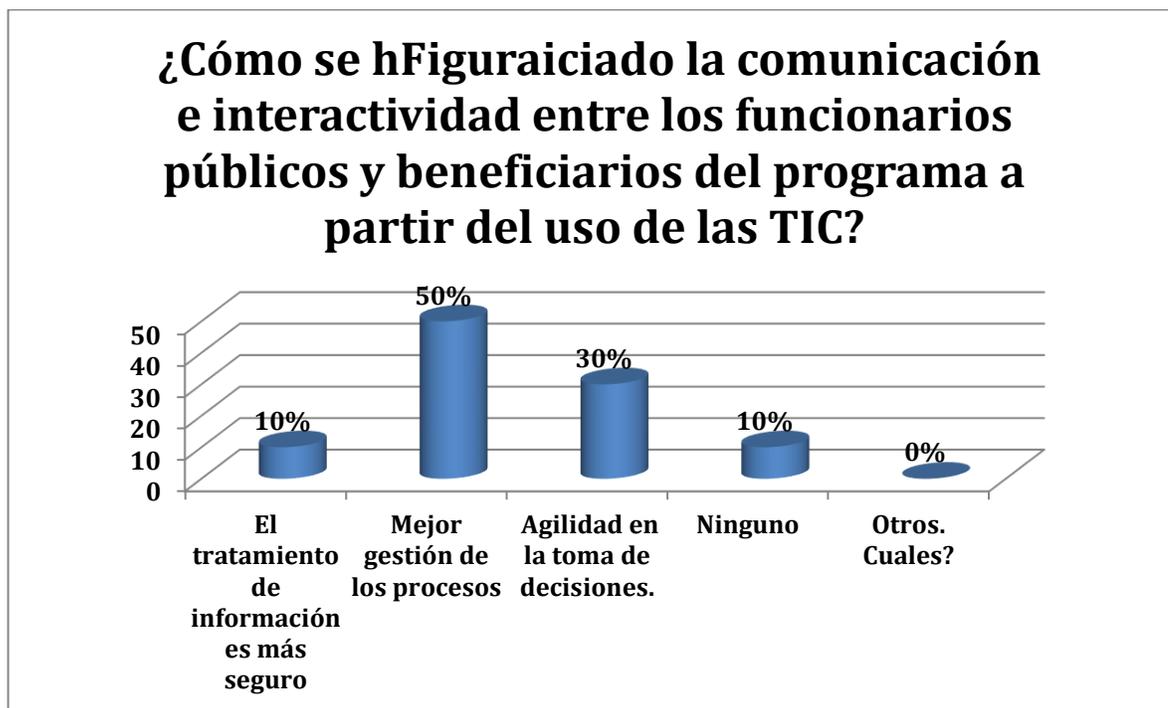
Procesos de apoyo al pago de beneficiarios del Subsidio Colombia Mayor



Se observa que las herramientas utilizadas para el proceso de apoyo al pago de beneficiarios del Subsidio Colombia Mayor se encuentra en un 80% Acceso a internet, 60% uso del teléfono, 50% videoconferencia, 40% hoja de cálculo, un 30% cuentas de correo institucional, 20% sistema de gestión de correspondencia y portal web, y finalmente un 10% con consulta de recaudos web, mensajería instantánea e intranet.

Figura 12.

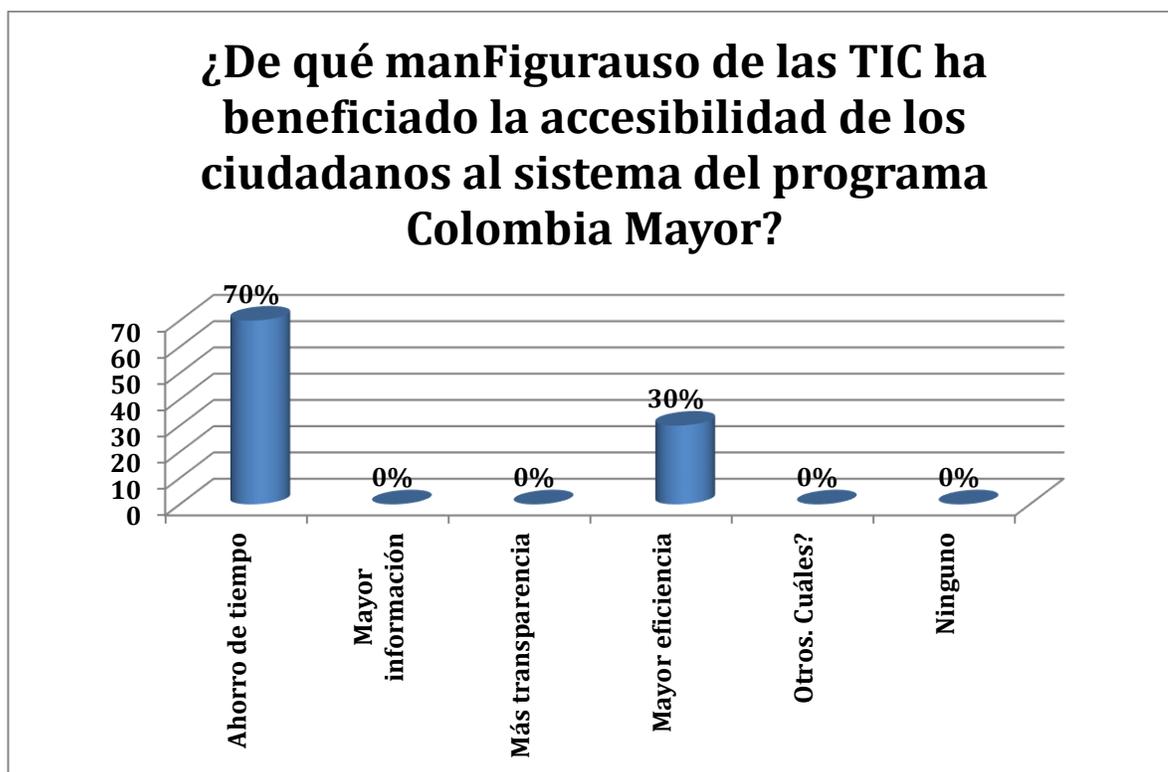
¿Cómo se ha beneficiado la comunicación e inactividad entre los funcionarios públicos y beneficiarios del programa a partir del uso de las TIC?



Reporta que el 50% de los encuestados aseveran que se ha beneficiado la comunicación e interactividad entre los funcionarios públicos y beneficiarios del programa a través del uso de las tic, mejorando la gestión de los procesos, un 30% reporta agilidad en la toma de decisiones y un 10% el tratamiento de información es más seguro y ningún beneficio respectivamente.

Figura 13.

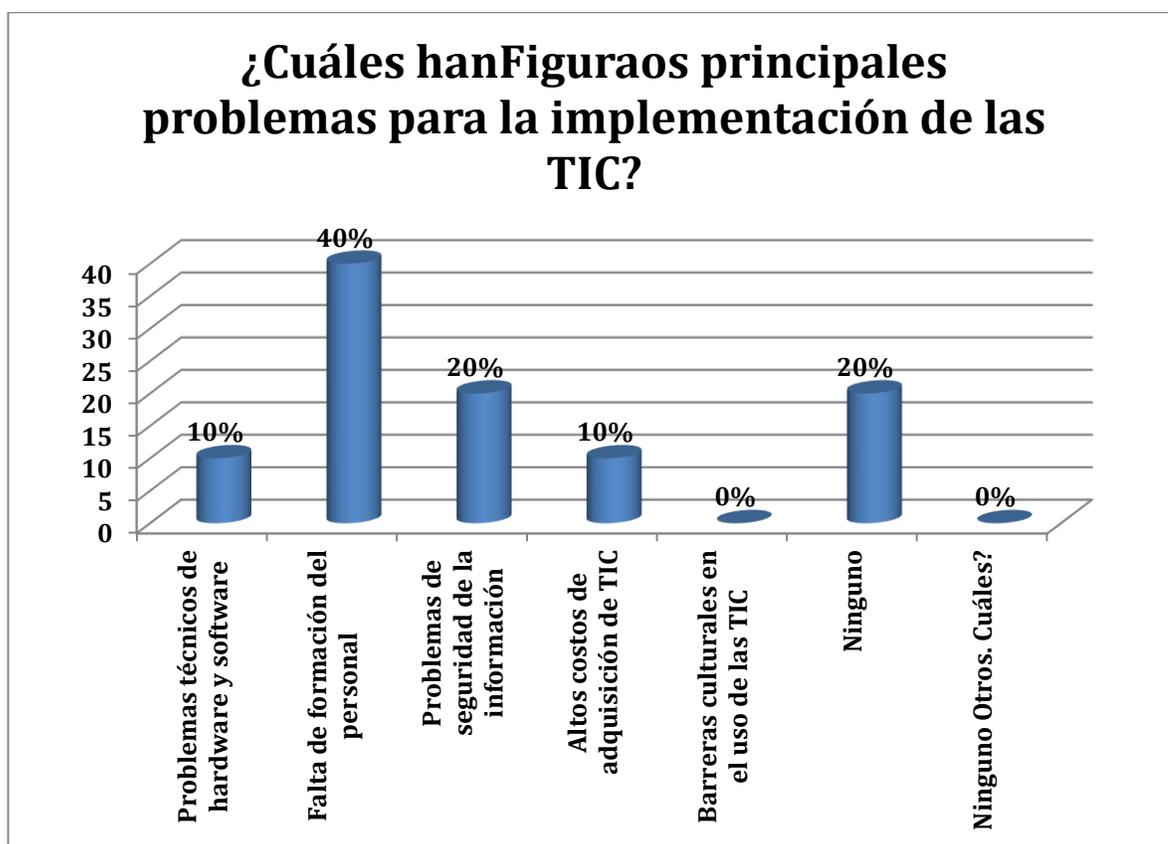
¿De qué manera el uso de las TIC ha beneficiado la accesibilidad de los ciudadanos al sistema del programa Colombia Mayor?



Se observa que el beneficio en cuanto a la accesibilidad de los ciudadanos al sistema del Programa Colombia Mayor es el ahorro de tiempo en un 70% y una mejor eficiencia para el 30% de los encuestados.

Figura 14.

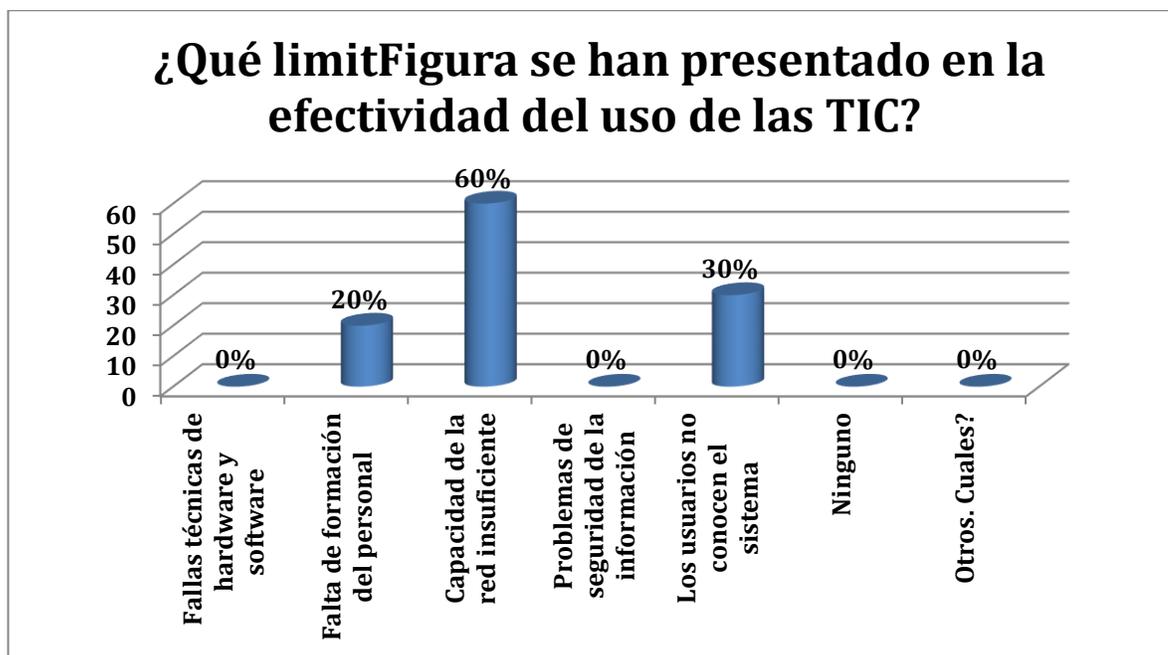
¿Cuáles han sido los principales problemas para la implementación de las TIC?



Reporta que los principales problemas para la implementación de las TIC, son en un 40% falta de formación del personal, un 20% problemas de seguridad en la información y ninguno respectivamente, y finalmente un 10% problemas técnicos de hardware y software y altos costos de adquisición de TIC.

Figura 15.

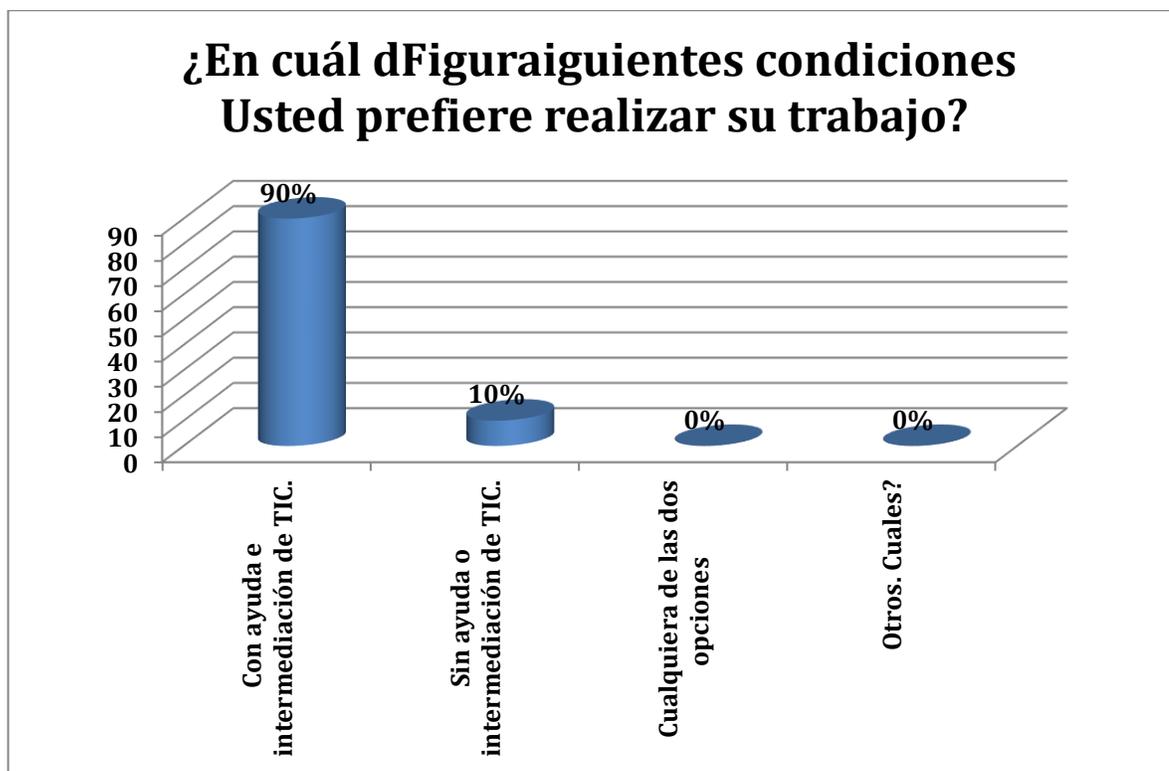
¿Qué limitaciones se han presentado en la efectividad del uso de las TIC?



Se observa que las limitaciones que se han presentado en la efectividad del uso de las TIC son un 60% capacidad de la red insuficiente, 30% los usuarios no conocen el sistema y un 20% falta de formación del personal.

Figura 16.

¿En cuál de las siguientes condiciones usted prefiere realizar su trabajo?



Reporta que los encuestados prefieren realizar su trabajo en un 90% con la ayuda de la intermediación de las TIC, y un 10% sin ayuda de la intermediación de las TIC.

Plataforma Programa Adulto Mayor Pasto

El programa Adulto mayor cuenta con una página web para mejorar el proceso de consultas y preinscripción al subsidio en tiempo de pandemia, para ello manejan un volante informativo explicando cómo preinscribirse por medio de la plataforma de la página web, información que anexamos a continuación.

Requisitos de inscripción Programa Colombia Mayor subsidio económico:

1. Edad del aspirante: Hombre 59 años en adelante y Mujer 54 años en adelante.
2. Copia legible de cédula por ambos lados (de preferencia ampliada)
3. Imagen de la hoja Sisben con clasificación de A1, A2, A3, A4, A5, B1, B2, B3, B4, B5, B6 y C1 del municipio de Pasto.
4. Formulario de Postulación al Programa Colombia Mayor.
5. Formato de Discapacidad firmado por el médico tratante, en caso que el aspirante presente alguna discapacidad.
6. Listado Censal expedido por la Secretaría de Salud, en caso de pertenecer a población especial que NO tenga ficha Sisbén (Víctimas del conflicto, Indígena o Habitante de Calle).
7. Certificado del Gobernador del Resguardo o Cabildo, en caso de pertenecer a población Indígena.
8. Si el aspirante se encuentra afiliado a Régimen Contributivo en salud, tener en cuenta las siguientes condiciones: Si vive solo percibir un ingreso mensual que no supere el salario mínimo legal vigente y si vive con familia percibir un Ingreso mensual que no supere un salario mínimo legal vigente. (Por tanto debe añadir los siguientes

documentos: certificado de afiliación a la Eps y certificado de periodos cotizados – IBC de la Eps actualizado).

La documentación totalmente legible, completa y en formato Pdf, debe ser enviada a través de La Plataforma de Pre inscripción Colombia Mayor Link:

<https://www.pasto.gov.co/index.php/programas-sociales/10917-programa-colombia-mayor> tener en cuenta los siguientes pasos:

Primero: ingresa a www.pasto.gov.co

Segundo: Haz click en la pestaña “Programas Sociales”

Tercero: Escoge el programa Colombia Mayor.

Cuarto: Haz click sobre el banner, este te llevará al formulario de preinscripción al subsidio del programa Colombia Mayor.

Recuerde descargar el instructivo y seguir el paso a paso del proceso.

Este tutorial escrito se puede observar en las siguientes imágenes:

Figura1. Página Alcaldía de Pasto



Figura 2. Programa Colombia Mayor

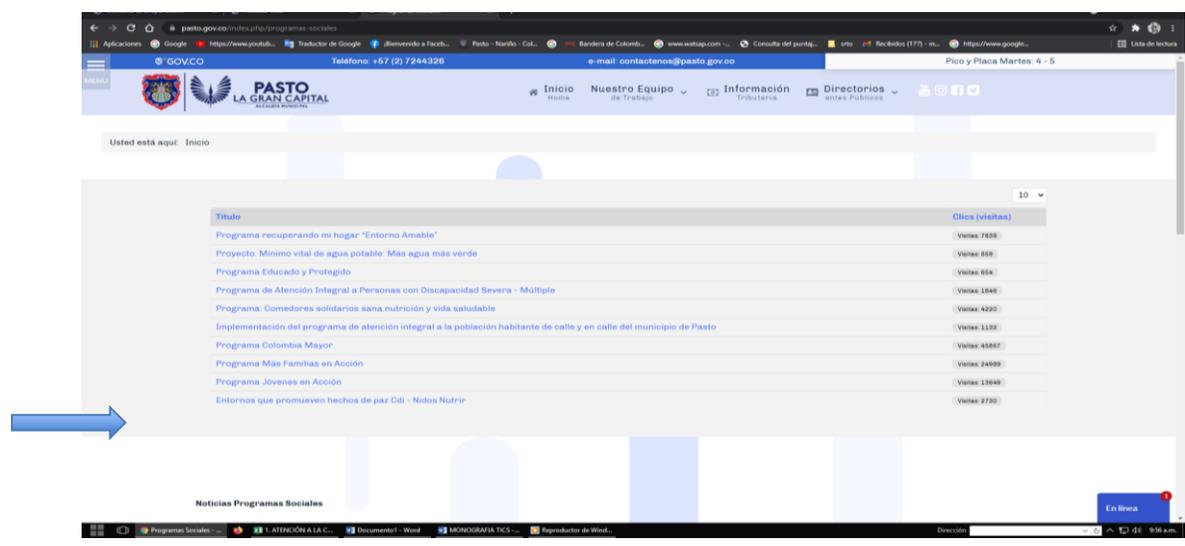


Figura 3. Preinscripción subsidio Colombia Mayor y consulta al programa

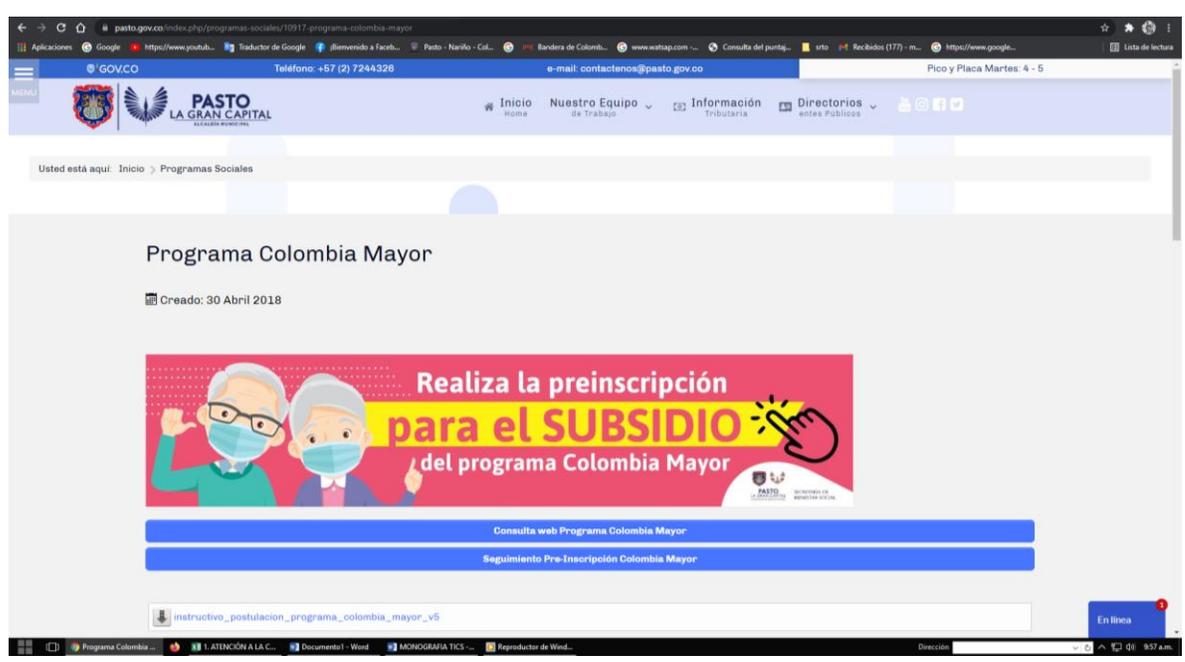
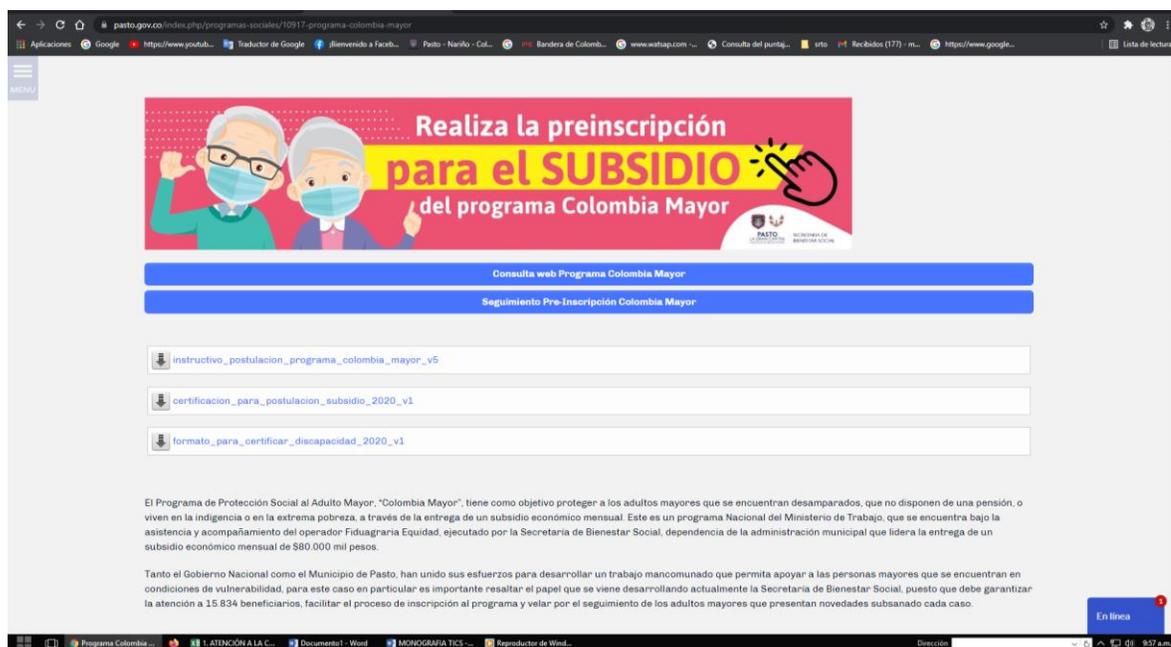


Figura 4. Documentos adicionales Preinscripción subsidio Colombia Mayor



The screenshot displays a web browser window with the URL `pasto.gov.co/index.php/programas-sociales/70917-programa-colombia-mayor`. The page features a prominent banner with the text "Realiza la preinscripción para el SUBSIDIO del programa Colombia Mayor" and an illustration of two elderly people wearing masks. Below the banner are two blue buttons: "Consulta web Programa Colombia Mayor" and "Seguimiento Pre-Inscripción Colombia Mayor". Three document download links are listed:

- `instructivo_postulacion_programa_colombia_mayor_v5`
- `certificacion_para_postulacion_subsidio_2020_v1`
- `formato_para_certificar_discapacidad_2020_v1`

Below the links, there is a paragraph of text explaining the program's objective: "El Programa de Protección Social al Adulto Mayor, 'Colombia Mayor', tiene como objetivo proteger a los adultos mayores que se encuentran desamparados, que no disponen de una pensión, o viven en la indigencia o en la extrema pobreza, a través de la entrega de un subsidio económico mensual. Este es un programa Nacional del Ministerio de Trabajo, que se encuentra bajo la asistencia y acompañamiento del operador Fidiagraria Equidad, ejecutado por la Secretaría de Bienestar Social, dependencia de la administración municipal que lidera la entrega de un subsidio económico mensual de \$80.000 mil pesos."

A second paragraph states: "Tanto el Gobierno Nacional como el Municipio de Pasto, han unido sus esfuerzos para desarrollar un trabajo mancomunado que permita apoyar a las personas mayores que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, para este caso en particular es importante resaltar el papel que se viene desarrollando actualmente la Secretaría de Bienestar Social, puesto que debe garantizar la atención a 15.834 beneficiarios, facilitar el proceso de inscripción al programa y velar por el seguimiento de los adultos mayores que presentan novedades subsanado cada caso."

In the bottom right corner, there is a blue button labeled "En línea" with a red notification icon.

Discusión

Capacidades de TIC externas

Como muestran los resultados, el nivel de uso de las TIC para intercambiar documentos entre trabajadores, y entre usuarios del programa Adulto Mayor es alto, con un 50% como lo revelan las encuestas, esto debido a la pandemia, pues la población tuvo que realizar cuarentena, obligando a trabajadores y usuarios a encerrarse y trabajar y tramitar desde el hogar.

En este sentido, (Aparicio Llanos, 2009) refiere que uno de los efectos más significativos de las TIC en pandemia es que logra flexibilizar el tiempo y espacio, permitiendo acceder a información que permite laborar.

El uso de las TIC han transformado la forma de trabajar y gestionar tanto recursos como los servicios prestados en diferentes entidades, y la Alcaldía de Pasto, Secretaría de Bienestar Social, Programa Adulto Mayor no es la excepción, pues ha permitido trabajar con eficiencia en un menor tiempo con mayor calidad, permitiendo al programa ser competitivo.

Y es así que hasta la fecha el trabajo en casa y teletrabajo se consolida, pues se pone a prueba la productividad de los trabajadores que laboran en sus casas, brindando beneficios no solo para estos, sino también para la población que accede a sus productos de manera más rápida, pues se brinda atención call center y inscripciones virtuales.

Del mismo modo se realizan los talleres ocio-ocupacionales por medio de la plataforma YOUTUBE, llegando a más adultos mayores de los que asisten presencialmente.

Es así como se está convirtiendo el internet en una necesidad, una herramienta de trabajo, estudio y entretenimiento en la población, así lo asevera (Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, 2020)

Eso se demostró, pues en la gráfica 13 se observa que el beneficio en cuanto a la accesibilidad de los ciudadanos al sistema del Programa Colombia Mayor es ahorro de tiempo en un 70% y una mejor eficiencia para el 30% de los encuestados, aseverando que las tecnologías de la información juegan un rol muy importante, pues mantienen una comunicación fluida, permitiendo laborar.

Sin embargo, también es importante recalcar que si bien es importante su uso, no se puede dejar de lado que uno de los principales problemas para la implementación de las TIC, son la falta de formación del personal.

Y es que la plataforma tiene buena accesibilidad y su navegación es ágil y sencilla tanto para los funcionarios como para los usuarios, este uso de las TICS constituyen un reto para los empleadores, pues deberán tener conocimientos al menos básicos de los sistemas de la información para el manejo de estas nuevas tecnologías con el fin de orientar de manera correcta a los usuarios.

Capacidades de TIC internas

El fin del programa Adulto Mayor es generar servicio a los ciudadanos, y de la misma manera busca lograr una mayor participación en la solución de la problemática social, en este caso de la población más vulnerable adulta mayor.

En este sentido, Coral asevera que el Programa Adulto Mayor ha mantenido su funcionamiento con aplicación de las TICs, pues han permitido registrar fácilmente a los

beneficiarios y de este modo organizar la información que permite una búsqueda más ágil y eficiente, una búsqueda avanzada en la que se tarda un menor tiempo para encontrar datos de la población, y más que todo al momento de realizar visitas domiciliarias, pues son de estas bases de datos que se toma la información para realizar el trabajo y posteriormente tomar decisiones de quien ingresa o no al programa de subsidio Colombia Mayor. (Coral Riascos, 2019)

Según (Universidad de Valparaíso CHILE, 2020), manejar las herramientas TIC son esenciales para proporcionar al empleador a conectarse de manera eficiente, pero para ello es importante una capacitación de los recursos necesarios para el teletrabajo en línea, pues esto evita la frustración y el estrés, permitiendo un ambiente certero que fortalece la calidad del servicio que prestarán en el programa.

Es por ello que después de la incursión de las tecnologías de la información en el programa Adulto Mayor ha mejorado significativamente la calidad del servicio prestado,

pues cuentan con plataformas tanto para los trabajadores como para los beneficiarios del programa Colombia Mayor, las cuales ayudan al control del cumplimiento de los objetivos y metas de sus empleados.

Entre las herramientas TIC más utilizadas en las diferentes etapas del programa, tal como lo evidencian las encuestas, se encuentran el acceso a internet, cuentas de correo institucional, sistema de gestión de correspondencia, portal web, teléfono, mensajería instantánea, y herramientas de office como procesador de texto y hoja de cálculo. Coral asevera que

“A pesar de existir un nivel alto en el uso de las TIC, y ha habido mejoras

significativas después de su implementación en el programa, no todo el personal cuenta con la capacidad necesaria para hacerlo, motivo por el cual las compañeras de trabajo tienen que complementarse unas a otras y colaborar en estas actividades, si bien se ha pensado en la necesidad de capacitarlas con articulación del SENA, (Servicio Nacional de Aprendizaje), aún no ha sido posible por la complejidad de los horarios que maneja cada empleado”. (Coral Riascos, 2019)

Se observa que existen un sinnúmero de mejoras alcanzadas después de la aplicación de las TIC en el programa Adulto Mayor, programa al que aún le falta mucho como lo es la capacitación continua del personal, pues no todos cuentan con el mismo nivel de conocimiento.

Confirmando que las TIC hacen posible una mejora en los procesos administrativos, logrando una interacción más eficaz entre los funcionarios y la ciudadanía en general, ahorrando tiempo y dinero, logrando así estar a la altura de las exigencias que la globalización demanda hoy en día; adquiriendo una participación con transparencia.

Conclusiones

Se realizó encuestas a los trabajadores del programa Adulto Mayor, Secretaría de Bienestar Social, Alcaldía de pasto, con el objetivo de conocer el efecto de las TIC en la vida laboral de los trabajadores en tiempos de pandemia a fin de identificar mejoras alcanzadas después de su aplicación y determinar la importancia para la toma de decisiones en el programa, analizando dos variables de capacidades TIC, externas y internas.

Para la variable capacidades TIC externas, el nivel de uso para intercambiar documentos con otras dependencias, documentos con usuarios y recibir solicitudes de usuarios, los encuestados reportaron un nivel alto y medio, pues el personal que realiza esta labor se encuentra capacitada para hacerlo; sin embargo, no todos están en las mismas condiciones, por lo que se hace necesario una capacitación del personal en cuanto a las herramientas de las tecnologías de la información.

En la variable capacidad TIC interna, de igual manera se observa un alto uso de las TIC, por lo que se comprueba que juegan un papel fundamental en la toma de decisiones del Programa Adulto mayor.

La coordinadora del Programa Adulto mayor es consciente de la falta de capacitación del personal y ve la necesidad de actuar frente a este, por ello piensa articular al SENA para acceder a cursos que permitan la capacitación del personal que labora en el programa.

Los encuestados aseveran que el uso de las TIC benefician tanto su accesibilidad en el trabajo así mismo a los ciudadanos.

Es importante recalcar que la recolección de la información se realizó de manera ágil, pues los directivos del Programa dieron vía libre para realizar tanto encuestas como entrevistas.

Este presente estudio evidenció la importancia del manejo de las herramientas TIC para la vida laboral de los empleados más aún en tiempos de pandemia, pues pueden realizar su trabajo, cumpliendo con la calidad del servicio prestado, minimizando tiempo de respuesta a los beneficiarios del Programa Adulto mayor y siendo un actor fundamental en la toma de decisiones frente a asuntos que se presentan.

Recomendaciones

Es importante la capacitación constante de los trabajadores y/o empleados en cuanto al uso de las herramientas ofimáticas para un correcto uso de las TIC.

Realizar un adecuado y buen uso de las nuevas tecnologías, aplicadas tanto a los servidores públicos como a la comunidad para que esta pueda acceder de manera más eficiente y eficaz a la información.

Mejorar los equipos de cómputo y las redes inalámbricas de internet (wifi) para que todo el equipo de trabajo del programa pueda acceder de una mejor manera, mejorando la comunicación entre el personal a la hora de entregar informes y datos que son requeridos en el programa.

Se debe mejorar la forma de inscripción, el formulario de inscripción para los usuarios debería ser más práctico y tener mejor usabilidad, no se los debería poner a imprimir y diligenciar para luego escanear porque es complicado para un adulto mayor sabiendo que no todos lo pueden hacer ni tampoco cuentan con una persona que les acompañe en todo el proceso guiándolo, podría ser de manera virtual solamente, que tenga un formulario y un botón de enviar.

Bibliografía

Alcaldía municipal de pasto - secretaria de bienestar social - programa adulto mayor. (5 de febrero de 2019). *Contrataciones*. Pasto, Nariño, Colombia: Alcaldía de Pasto.

Agredo Neuta, F., & Tovar, B. (1 de Marzo de 2017). *El impacto de las TIC en la toma de decisiones*.

<https://es.calameo.com/read/005107912c17bd7935b03>

Castro Córdoba, J. H. (6 de Mayo de 2019). Coordinador Operativo. (M. P. Sánchez, Entrevistador)

Collazos , E. (20 de Mayo de 2019). Colombia Mayor. (M. P. Sánchez, Entrevistador)

Coral Riascos, Y. (6 de Mayo de 2019). Coordinadora Programa Adulto Mayor - Secretaria de Bienestar Social - Alcaldía de Pasto. (M. P. Sánchez, Entrevistador)

Congreso De Colombia. (30 de Julio de 2009). *Ley No. 1341*.
https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707_documento.pdf

Congreso De La República De Colombia. (27 de diciembre de 2002). *Ley 790 de 2002*.

http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/leyes/2002/ley_0790_2002.pdf

Congreso De La República. (8 de Julio de 2005). *Ley 962 De 2005*
<http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/leyes/Documents/Juridica/Ley%20962%20de%2008%20de%20julio%20de%202005.pdf>

Constitución Política de Colombia. (1991). *Artículo 23*
<http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-23>

Coral Riascos, Y. (6 de Mayo de 2019). Coordinadora Programa Adulto Mayor -
 Secretaria de Bienestar Social - Alcaldía de Pasto. (M. I. Belalcazar,
 Entrevistador)

Díaz Lazo, J., Pérez Gutiérrez, A., & Florido Bacallo, R. (01 de Marzo de 2011).
*impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic) para
 disminuir la brecha digital en la sociedad actual.*
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0258-59362011000100009

Ddigital, G. (online). *Objetivo Política.*
<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>

Farnos Miro, J. D. (12 de Septiembre de 2012). *LA SOCIEDAD DEL
 CONOCIMIENTO: las Tic, su influencia social y educativa!*
<https://juandomingofarnos.wordpress.com/2011/09/12/la-sociedad-del-conocimiento-las-tic-su-influencia-social-y-educativa/>

LA SALA ADMINISTRATIVA DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA. (2
 de Marzo de 2006). *ACUERDO No. PSAA06-3334 DE 2006.*
http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/92e2edae878558af042aceeafd1fc4d8/ejus_csdj_2006_acuerdo_3334.pdf

Luna, N. (26 de Febrero de 2018). *¿Qué son las TICs?*
<https://www.entrepreneur.com/article/308917>

Luque Asín, R. (01 de Enero de 2013). *Implantación de las tic en las mipymes colombianas con actividad comercial.*
<http://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0065082.pdf>

Mela, M. (13 de abril de 2011). *¿Qué son las TIC y para qué sirven?*
<http://noticias.iberestudios.com/%C2%BFque-son-las-tic-y-para-que-sirven/>

MINISTERIO DE COMUNICACIONES. (9 de Febrero de 2000). *CONPES 3072.*
https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3498_documento.pdf

MINISTERIO DE COMUNICACIONES. (14 de Abril de 2008). *Decreto 1151 de 2008.* https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3643_documento.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. (27 de 05 de 2017). *Enticconfio.* <http://www.enticconfio.gov.co/que-son-las-tic-significado>

Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (27 de Mayo de 2017). <http://www.enticconfio.gov.co/que-son-las-tic-significado>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. (17 de junio de 2020). *TIC con calidad para afrontar la pandemia.*
<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/MinTIC-en-los-medios/145416:TIC-con-calidad-para-afrontar-la-pandemia>

Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones. (21 de diciembre de 2012). *DECRETO 2693 DE 2012*.
https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3586_documento.pdf

Ortegón Bolívar, J. A. (01 de Enero de 2018). *“EL IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA OPERATIVIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE BOGOTÁ D.C. Y SU RELACIÓN CON EL CIUDADANO EN EL SECTOR DE LA EDUCACIÓN”*.
[file:///C:/Users/adulto%20mayor/Downloads/13110-36449-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/adulto%20mayor/Downloads/13110-36449-1-PB%20(2).pdf)

Paz, A. (13 de 05 de 2018). Las TIC en la Administración pública. Tics en la administración pública:
ticsenlaadministracionpublicadecaupes.blogspot.com/?m=o

PRESIDENCIA DE COLOMBIA. (28 de Agosto de 2000). *Directiva Presidencial No. 02*.
https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3646_documento.pdf

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. (31 de Diciembre de 2003). *DECRETO NÚMERO 3816 DE 2003*.
https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3606_documento.pdf

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. (20 de Agosto de 2002). *Directiva Presidencial No. 10 de 2002*. Febrero de 2019, de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3652_documento.pdf

Sandoval Romero, Y., López Meneses, E., Arenas Fernández, A. H., & Cabero Almenara, J. (01 de 01 de 2012). *Las tecnologías de la información en contextos educativos: nuevos escenarios de aprendizaje*.
<https://www.researchgate.net/publication/236619455>

Silva Cobaleda, M. Á. (01 de 01 de 2014). *Ensayo para optar por el título de especialista en finanzas y.*

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12249/Gesti%F3n%20P%FAblica,%20TICs%20y%20Desarrollo.pdf?sequence=1>

Universidad Tecnológica de Bolívar. (22 de Marzo de 2018). *Uso de las TIC en la dinámica de la política* <http://www.utbvirtual.edu.co/uso-de-las-tic-en-la-dinamica-de-la-politica>

Vega Pérez, L., & Reyes Cañas, L. A. (15 de Enero de 2015). *Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la dirección seccional de administración judicial de Cúcuta.* https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2237/T_MBA_45.pdf?sequence=1&isAllow

1. Anexos

Anexo 1. Cuestionario

Objetivo. Realizar un estudio sobre el impacto de las TIC en los funcionarios públicos del Programa Adulto Mayor, Secretaría de Bienestar Social – Alcaldía Municipal de Pasto.

Instrucciones. Marcar con una X en la opción de respuesta correspondiente a cada aspecto evaluado.

Escala de valoración para determinar el nivel de impacto o utilización de las TIC:

1. Muy bajo, 2. Bajo, 3. Medio, 4. Alto, 5. Muy alto.

o	Aspectos a evaluar	Valoración				
	Capacidades de TIC externas					
	Nivel de uso de las TIC para intercambiar documentos con otras dependencias					
	Nivel de uso de las TIC para intercambiar documentos con los usuarios					
	Nivel de uso de las TIC para recibir solicitudes de los usuarios					
	Capacidades de TIC internas					
	Frecuencia del uso de las TIC para la adquisición de materiales y equipos de oficina					
	Frecuencia del uso de las TIC para el control de horas de trabajo					
	Importancia del uso de las TIC en el control del cumplimiento de metas en el área laboral					
	Importancia del uso de las TIC para la gestión de recursos humanos					

	¿Cómo es el desempeño del sistema para permitir a los usuarios acceder a la información de servicios del Programa Adulto Mayor?					
--	---	--	--	--	--	--

Anexo 2. Cuestionario

Objetivo. Determinar el grado en que las TIC benefician o limitan la eficiencia de los procesos en el Programa Adulto Mayor.

Eficiencia de los procesos judiciales:

1. ¿Cuáles herramientas TIC han permitido mayor eficiencia en las diferentes etapas que se adelantan en el programa Adulto Mayor?

Marque con una X por cada proceso:

	Procesos de Inscripción al Programa Subsidio Colombia Mayor		Procesos de verificación de Turnos en la Base de datos del Programa Subsidio Colombia Mayor		Procesos de Apoyo al pago de beneficiarios del Subsidio Colombia Mayor
	a. Accesos a Internet.		a. Accesos a Internet.		a. Accesos a Internet.
	b. Videoconferencia.		b. Videoconferencia.		b. Videoconferencia.
	c. Cuentas de correo institucional.		c. Cuentas de correo institucional.		c. Cuentas de correo institucional.
	d. Sistema de gestión de		d. Sistema de gestión de		d. Sistema de gestión de

	correspondencia		correspondencia.		correspondencia
	e. Portal web.		e. Portal web.		e. Portal web.
	f. Consulta de recaudos Web Banco Agrario.		f. Consulta de recaudos Web Banco Agrario.		f. Consulta de recaudos Web Banco Agrario.
	g. Teléfono.		g. Teléfono.		g. Teléfono.
	h. Mensajería instantánea.		h. Mensajería instantánea.		h. Mensajería instantánea.
	i. Cloud computing.		i. Cloud computing.		i. Cloud computing.
	j. Hoja de calculo.		j. Hoja de calculo.		j. Hoja de calculo.
	k. Procesador de texto.		k. Procesador de texto.		k. Procesador de texto.
	l. Intranet.		l. Intranet.		l. Intranet.
	g. Ninguno.		g. Ninguno.		g. Ninguno.

Otros.

Cuales?

3. ¿Cómo se ha beneficiado la comunicación e interactividad entre los funcionarios públicos y beneficiarios del programa a partir del uso de las TIC?

- a. El tratamiento de información es más seguro
- b. Mejor gestión de los procesos
- c. Agilidad en la toma de decisiones.
- d. Ninguno
- e. Otros.

Cuales?

	FORMATO DE PRESENTACIÓN PROPUESTA DE MONOGRAFÍA COMO OPCIÓN DE TRABAJO DE GRADO	CÓDIGO: F-7-9-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-24-07-2015
		PÁGINAS: Página 61 de 63

4. ¿De qué manera el uso de las TIC ha beneficiado la accesibilidad de los ciudadanos al sistema del programa Colombia Mayor?

- a. Ahorro de tiempo
- b. Mayor información
- c. Más transparencia
- d. Mayor eficiencia
- e. Ninguno
- f. Otros. Cuáles?

Limitaciones y dificultades en el uso de las TIC:

5. ¿Cuáles han sido los principales problemas para la implementación de las TIC?

- a. Problemas técnicos de hardware y software
- b. Falta de formación del personal
- c. Problemas de seguridad de la información
- d. Altos costos de adquisición de TIC

	FORMATO DE PRESENTACIÓN PROPUESTA DE MONOGRAFÍA COMO OPCIÓN DE TRABAJO DE GRADO	CÓDIGO: F-7-9-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-24- 07-2015
		PÁGINAS: Página 62 de 63

e. Barreras culturales en el uso de las TIC

f. Ninguno Otros. ¿Cuáles?

Ninguno

6. ¿Qué limitaciones se han presentado en la efectividad del uso de las TIC?

a. Fallas técnicas de hardware y software

b. Falta de formación del personal

c. Capacidad de la red insuficiente

e. Problemas de seguridad de la información

f. Los usuarios no conocen el sistema

g. Ninguno

h. Otros. Cuales?

7. ¿En cuál de las siguientes condiciones Usted prefiere realizar su trabajo?

a. Con ayuda e intermediación de TIC.

b. Sin ayuda o intermediación de TIC.

d. Cualquiera de las dos opciones

d. Otros. Cuales?

Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://sig.unad.edu.co>.

	FORMATO DE PRESENTACIÓN PROPUESTA DE MONOGRAFÍA COMO OPCIÓN DE TRABAJO DE GRADO	CÓDIGO: F-7-9-3
	PROCEDIMIENTO RELACIONADO: OPCIONES TRABAJO DE GRADO	VERSIÓN: 0-24- 07-2015
		PÁGINAS: Página 63 de 63

Asegúrese de estar utilizando la versión actualizada de este formato. Consúltelo en <http://sig.unad.edu.co>.