

**Retos afrontados por la administración pública en el departamento del Chocó en su
proceso de digitalización entre los años 2018 – 2022.**

Estudiante:

Luis Nolberto Tobón Duarte

Director:

José Luis Infante Jiménez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias de Jurídicas y Políticas

Especialización en Gestión Pública

2023

Agradecimientos

A todas las personas que hicieron parte de este proceso de formación y crecimiento, no solo en la parte académica sino en lo personal, especialmente a mis padres por su apoyo incondicional. Fueron muchos los momentos difíciles, pero en ellos encontraba siempre una voz de aliento para continuar y siempre hacer las cosas bien.

A los docentes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia que me acompañaron con su experticia en las diferentes temáticas abordadas a lo largo de este programa, muy especialmente a mi director de trabajo de grado José Luis Infante, quien fue una persona clave en materializar esta idea, él con sus observaciones muy puntuales aportó a consolidar esos conocimientos adquiridos.

Resumen

El presente trabajo tiene como propósito identificar y analizar los principales retos afrontados por la administración Pública en el departamento del Chocó en su proceso de digitalización entre los años 2018 – 2022., teniendo como eje central el avance en el cumplimiento de la política pública de “Gobierno Digital” establecida en todo el territorio colombiano por el Decreto 1008 de 2018. Lograr de forma satisfactoria el cumplimiento de esta política pública como parte del proceso de digitalización de la administración pública es clave para fortalecer la democracia, gobernabilidad y lograr mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía. Para lograr la digitalización del sector público en Colombia se han desarrollado diferentes estrategias, la más importante durante los últimos años sin lugar a dudas “*Gobierno Digital*”, sin embargo, es compleja su aplicación en territorios como el que el departamento del Chocó, debido a condiciones particulares de tipo socioeconómicas, geográficas e institucionales.

Palabras Clave: Administración pública, participación ciudadana, digitalización, gobierno digital, retos, políticas públicas.

Abstract

The purpose of this paper is to identify and analyze the main challenges faced by the Public Administration in the department of Chocó in its digitization process between the years 2018 - 2022, having as its central axis the progress in compliance with the public policy of " Digital Government" established throughout the Colombian territory by Decree 1008 of 2018.

Satisfactorily achieving compliance with this public policy as part of the digitalization process of public administration is key to strengthening democracy, governance and improving the conditions of citizen life. To achieve the digitization of the public sector, different strategies have been developed, the most important in recent years without a doubt "Digital Government", however its application in territories such as the department of Chocó is complex, due to particular conditions of socioeconomic, geographic and institutional types.

Keywords: Public administration, citizen participation, digitization, digital government, challenges, public policies.

Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Lista de tablas	7
Lista de figuras.....	8
Introducción	9
Planteamiento del problema.....	13
Justificación	15
Objetivos.....	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos.....	16
Marco Conceptual y Teórico	17
Conceptos.....	17
Administración Pública	17
Digitalización de la Administración Pública.....	18
Gobierno Digital	19
Transformación Digital.....	20
Buen Gobierno.....	21
Políticas Públicas.....	22
Participación Ciudadana	23

Marco Legal	24
Ley 489 de 1998	24
Decreto 767 de 2022	24
Ley 962 de 2005	25
Decreto 1083 de 2005 - Medición de la Gestión y Desempeño Institucional.....	25
Decreto 1008 de 2018	26
Metodología	27
Análisis	29
Trabajo de Campo	42
Conclusiones.....	50

Lista de tablas

Tabla 1	Resultados de la estrategia PNCAV en el departamento del Chocó.....	32
Tabla 2	Metas pendientes por cumplir en Chocó de la estrategia PNCAV	33
Tabla 3	Diagnostico de necesidades del sector TIC por subregiones del Chocó.....	35

Lista de figuras

Figura 1	Índice departamental de innovación para Colombia (IDIC)	11
Figura 2	Ruta hacia la Transformación digital de las entidades públicas en Colombia	21
Figura 3	Principios Orientadores del ejercicio del Buen Gobierno	22
Figura 4	Número de suscriptores a internet en Colombia.....	30
Figura 5	Nodos de fibra óptica instalados en Colombia por departamento	31
Figura 6	Distribución de hogares por ubicación en el departamento del Chocó	34
Figura 7	Porcentaje de avance en cumplimiento del SUIT de los municipios del Chocó .	40
Figura 8	Índice de cumplimiento Gobierno Digital municipios del Chocó.....	41
Figura 9	Rango de edad de los encuestados.....	48
Figura 10	Género de los encuestados.....	48
Figura 11	Nivel académico de los encuestados	48
Figura 12	Ocupación de los encuestados	49
Figura 13	Municipio de residencia de los encuestados.....	49

Introducción

La transformación de la administración pública en el departamento del Chocó ha sido un proceso continuo en el que se han implementado cambios y mejoras para aumentar la eficiencia, eficacia, transparencia y responsabilidad, lo que finalmente garantiza una efectiva participación ciudadana al momento de la toma de decisiones. En los últimos años, se han llevado a cabo iniciativas importantes para modernizar la administración pública y adaptarla a las demandas y necesidades de la sociedad moderna, avanzando así, en ese proceso de transformación digital del Estado.

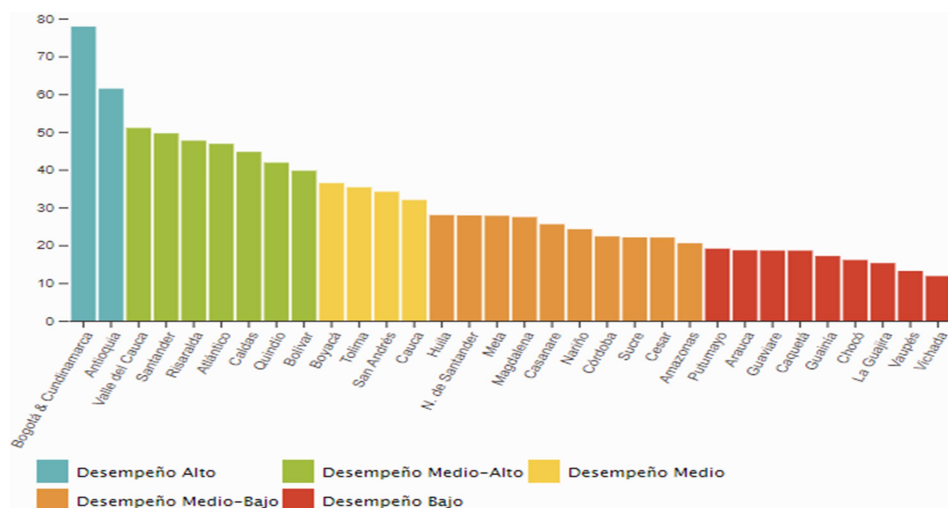
Lograr esto implica fortalecer esa relación que se tiene con el ciudadano como actor principal de la democracia, y es aquí justamente donde nace la necesidad de implementar la política pública de Gobierno Digital como estrategia para lograr la digitalización de la administración pública y dar respuesta de manera acertada por parte del Estado y sus instituciones a esta necesidad.

Avanzar hacia la modernización del Estado y lograr la digitalización de la administración pública requiere de acciones coordinadas, con un enfoque global y moderno, fomentando la cooperación internacional, el diálogo, participación ciudadana y las actuaciones en el marco de la ética y los principios constitucionales; así mismo supone unos retos, especialmente para aquellas regiones como el departamento del Chocó que tienen unas condiciones especiales que iremos detallando. Tal y como lo planteó (Sanders T. G., 1978) “El departamento del Chocó tiene casi todas las características atribuidas a las naciones atrasadas: un alto porcentaje de su población se ocupa en agricultura de subsistencia, dependencia de la “exportación” de productos primarios, potencia y medios de transporte inadecuados, la casi evidente falta de industria, la inhospitalidad geográfica y condiciones climáticas, y la pobreza extrema que se refleja en la falta de ahorro interno y de inversión. Determinantes comunes del nivel de desarrollo —como el ingreso nacional per cápita — oscurecen las diferencias con otras regiones del país”, situación que poco

ha cambiado con el paso de los años, pues el desarrollo de las actividades propias de la administración pública el departamento del Chocó presenta una mancha de inoperatividad administrativa por su bajo desempeño e cumplimiento, así como altos niveles de corrupción y atraso respecto a los indicadores nacionales.

El más reciente Informe Nacional de Competitividad 2021-2022 presentado por el Consejo Privado de Competitividad (CPC) (Transparencia por Colombia, 2022) muestra que Colombia obtuvo 39 puntos en el Índice de Percepción de la Corrupción del año 2020, más de 28 puntos por debajo del promedio de la OCDE y que ocupa el puesto 92 entre 180 países. En este aspecto la digitalización de la administración pública se ha posicionado como una estrategia para combatir este flagelo. Para el caso objeto de estudio y de acuerdo con (Lozano Asprilla, 2020) "El departamento del Chocó, representa el 45% de los casos reportados como delitos de corrupción, siendo unos de los departamentos más altos en este delito, y solo superado por Córdoba y Atlántico. En este orden de ideas, por ejemplo, el 45% de los hechos de corrupción registrados en el departamento son asociados a la educación, salud e infraestructura". Y es esta precisamente una de las situaciones negativas que tienen relación directa con el proceso de digitalización de la administración pública en el departamento del Chocó.

El departamento del Chocó, respecto al Índice Departamental de Innovación para Colombia 2021 (IDIC) (DNP, 2021), se encuentra al final de la clasificación con apenas 16 puntos en la categoría rendimiento bajo, frente a otras regiones como Antioquia que se encuentra en la parte alta de la clasificación con 61,43 puntos, dejando ver claramente esto, las brechas existentes entre departamentos que presentan un alto nivel de digitalización de lo público frente al departamento del Chocó.

Figura 1*Índice Departamental de Innovación para Colombia (IDIC)*

Fuente: DNP

Para cumplir el objetivo de avanzar en la digitalización de la administración pública, el departamento del Chocó tiene como referente gubernamental la política pública de Gobierno Digital reglada por el Decreto 1008 de 2018 y que nace como continuidad de la estrategia implementada en el año 2008 denominada Gobierno en Línea – GEL. Esta nueva política pública tiene como objeto establecer los lineamientos para el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TICS, para promover la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los grupos de interés (Función Pública, 2022)

Bajo esta realidad, es que la política pública de Gobierno Digital tuvo el reto de lograr el cierre de brechas en el acceso a las TIC's, para impactar en mediano y largo plazo en esta sentida necesidad por parte del departamento del Chocó y ser ese primer paso hacia la digitalización de su administración pública. Si bien es cierto que, desde el gobierno nacional se lidera esta acción

macro, es necesaria por no decir obligatoria esa sinergia con las entidades del orden territorial del departamento del Chocó (alcaldías y gobernación), para plantear alternativas de solución al cumplimiento del objetivo la estrategia, en donde el despliegue de la infraestructura TIC necesaria para masificar el servicio de internet es un proceso que requiere años, para el caso del departamento del Chocó, adicionalmente deben tenerse en cuenta las condiciones geograficas, de orden público y la aplicación del enfoque étnico diferencial que debe ser valorado previo a la intervención de los territorios colectivos, que es justamente donde deben ejecutarse estos proyectos y lograr de esta manera romper el atraso que presenta el departamento en la materia.

Superar los retos es un paso obligatorio para avanzar en el cumplimiento de la política de Gobierno Digital, ya que se debe pasar de los documentos a la realidad, y esta se encuentra en los territorios, en donde la demanda de la comunidad por los servicios ofrecidos por el Estado debe ser satisfecha.

Planteamiento del problema

La gobernación del Chocó para la vigencia 2021 de acuerdo con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, 2022) ocupó la penúltima posición en cuanto al índice de cumplimiento de la política de Gobierno Digital con 58,2 puntos, ubicándose únicamente por encima de la gobernación de Putumayo con 57,7 puntos, muy distante de las que encabezan el listado como Meta (98.7), Caldas (98.4), Antioquia (98.1), Valle del Cauca (95.5) y Cundinamarca (95.3), el promedio nacional departamental corresponde a 78,2 %. En cuanto a ciudades capitales, Quibdó capital del departamento del Chocó obtuvo 60,5 puntos que comparado con las cinco primeras de la lista, Medellín (98.4), Bogotá (98.3) Ibagué (97.9), Manizales (96.1) y Neiva (94.3) lo que refleja una gran diferencia.

Con esto es posible evidenciar el bajo nivel de cumplimiento que tienen las dos entidades departamentales de mayor capacidad presupuestal y técnica, lo que nos lleva a plantear cual será la situación en aquellos municipios (alcaldías municipales) que tienen presupuestos limitados y no son foco de atención, por el contrario, han sufrido por años el abandono estatal reflejado en alteración constante del orden público, conectividad TIC, dificultad en las vías de acceso, entre otros.

Lo anterior, plantea entonces como problema la necesidad de identificar cuáles fueron las principales dificultades que se presentaron en el avance hacia la digitalización de la administración pública en el departamento del Chocó en los años 2018 - 2022, y que se convirtieron en retos no cumplidos que impidieron alcanzar las metas propuestas; lo que, de cara al ciudadano, impide garantizar la participación y el acceso efectivo a los servicios ofrecidos de manera digital.

Por lo cual, se puede afirmar, que en el territorio del departamento del Chocó no se dispone masivamente del acceso al servicio de internet. De tal manera, abordar el índice de cumplimiento de la política pública de Gobierno Digital, en el Chocó, es valioso tanto en términos académicos como prácticos ya que permite mostrar esa dependencia que se tiene del ecosistema digital en muchos aspectos de nuestras vidas, entre esos la relación directa de las comunidades con la administración pública.

Justificación

La necesidad de la interacción entre la administración pública y la ciudadanía en el departamento del Chocó, define en gran medida la hoja de ruta que debe ejecutarse encaminada a lograr de manera efectiva la participación ciudadana en aspectos tales como, la construcción de políticas públicas de los diferentes sectores en los cuales se tienen sentidas necesidades, la posibilidad acceder también a los trámites y servicios prestados por el Estado, resaltando que son estos aspectos que permiten a los ciudadanos y a las empresas conectarse con las instituciones públicas y para ello es necesario disponer de herramientas tecnológicas que garanticen dicha interacción.

La digitalización de la administración pública en el Departamento del Chocó, como herramienta tecnológica lleva consigo una mejora considerable en la calidad de los servicios públicos prestados, lograr un alto nivel de apropiación y correcto uso tanto por la ciudadanía como por los funcionarios públicos representa importantes beneficios para ambas partes, pues facilita cumplir con mayor eficacia, eficiencia y transparencia el fin del Estado, el cual consiste en lograr el bienestar de sus asociados, la dignidad humana, junto con la garantía y el cumplimiento de los derechos fundamentales consagrados en la constitución.

Ante esta realidad el departamento del Chocó no podía ser ajeno, y debía estar por encima de las dificultades que durante los años 2018 - 2022 impidieron al departamento ir a la par del resto del país en el cumplimiento de la política pública de Gobierno Digital. Por tanto, debe ser esta la oportunidad para analizar las acciones u omisiones que, desde la Gobernación del Chocó y las alcaldías municipales de manera articulada con el Gobierno Nacional, se presentaron en los procesos de participación ciudadana, planificación, diseño, ejecución, control y evaluación de la política pública cuyo objeto era lograr el cierre de brechas en el acceso a las TIC's y priorizar inversiones en este sector.

Objetivos

Objetivo General

Identificar los principales retos que afrontó la administración pública en el departamento de Chocó – Colombia, en su proceso de digitalización entre los años 2018 y 2022.

Objetivos Específicos

Analizar los tres principales retos afrontados por la administración Pública en el departamento del Chocó en su proceso de digitalización entre los años 2018 – 2022.

Revisar el avance en el cumplimiento de la política pública Gobierno Digital en el departamento de Chocó – Colombia, entre 2018 y 2022.

Identificar el impacto que puede generar en la sociedad, la digitalización de la administración pública en el departamento del Chocó – Colombia.

Marco Conceptual y Teórico

Para el desarrollo del presente capítulo se presentan dos pilares que serán la base para realizar el análisis del problema planteado y lograr la aproximación a una conclusión en lo relacionado con la identificación de los principales retos que impidieron que el departamento del Chocó entre los años 2018 a 2022 avanzara de la manera deseada en la digitalización de su administración pública:

En primer lugar, se definirán aquellos conceptos que permiten comprender lo que se entiende por administración pública y el camino hacia su digitalización.

En segundo lugar, se abordará el marco legal colombiano, el cual soporta las acciones que emprenden los entes territoriales (gobernación y alcaldías municipales) en el cumplimiento de la política de gobierno digital como base hacia la digitalización de la administración pública.

Conceptos

Administración Pública

El origen de la administración pública se remonta a la antigüedad, en las sociedades antiguas se dieron las primeras formas de organización de la administración pública. En Egipto, se utilizaron los escribas para administrar los bienes del faraón y la construcción de monumentos. En la antigua Grecia, se establecieron asambleas para tomar decisiones públicas y se crearon magistrados para administrar la justicia. En la antigua Roma, se creó una estructura gubernamental compleja, que incluía cónsules, senado y magistrados.

En la Edad Media, la administración pública se centró en la gestión de las finanzas y en la organización del ejército. Durante la época moderna, con la aparición del Estado-Nación, la administración pública se profesionalizó y se convirtió en una herramienta clave para la

consolidación del poder político y la realización de los intereses del Estado. En este período, surgieron los primeros estudios sobre administración pública y se establecieron las bases de la teoría de la administración.

En la actualidad, la administración pública se encarga de gestionar y regular los asuntos públicos en todas las áreas de la sociedad, como la educación, la salud, el transporte, la seguridad, la justicia, entre otros. La administración pública tiene como objetivo principal garantizar el bienestar de la sociedad y el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos.

Digitalización de la Administración Pública.

Se entiende como la transformación de los procesos, trámites y servicios gubernamentales pasando de los métodos tradicionales a los digitales con el objetivo de mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana en la toma de decisiones.

La digitalización de la administración pública es parte esencial del proceso de transformación digital e implica el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios, así como la simplificación de los trámites y la eliminación de la burocracia innecesaria. Algunos ejemplos de la digitalización en la administración pública incluyen la presentación y pagos de impuestos en línea, el registro de empresas en línea, la solicitud de permisos y licencias, y la gestión de documentos y registros digitales. No menos importante es que a través de la digitalización también se puede mejorar la transparencia y la rendición de cuentas, ya que los ciudadanos pueden acceder a la información gubernamental y monitorear los procesos y servicios públicos en línea. Además, la digitalización

puede reducir los costos y mejorar la eficiencia de la administración pública al simplificar y automatizar procesos y reducir la utilización de papel y otros recursos físicos.

Gobierno Digital

Gobierno digital se refiere al uso de las tecnologías digitales, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos, para crear valor público. Se basa en un ecosistema compuesto por actores gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos e individuos que apoyan la producción y el acceso a los datos, servicios y contenidos a través de interacciones con el gobierno (OCDE, 2014).

Las TIC se han convertido en el núcleo del gobierno digital y por consiguiente de la administración pública, ejemplo de esto es la definición de (Muller & Abildgaard Skau, 2015) “no se trata sólo de que el gobierno informe a los ciudadanos y facilite el acceso a datos e información, sino también que los ciudadanos sean capaces de comunicarse e interactuar más fácilmente con el gobierno”.

Del anterior concepto nace la necesidad que por parte de la ciudadanía exista una correcta apropiación y uso de las TIC, lo que requiere fortalecer los procesos educativo en los diferentes niveles, pues los cambios no son meramente organizacionales en la administración pública, sino que deben presentarse en todo el ecosistema; y por parte del Estado suplir la necesidad satisfaciendo la demanda de servicios TIC tiene la ciudadanía, lo cual debe hacerse de manera generalizada en todo el territorio en aras de lograr cada día el cierre de brechas. Se ha evidenciado que el uso de espacios digitales para la rendición de cuentas, acceso a la información y servicios públicos genera mayores niveles de estabilidad institucional, transparencia,

participación ciudadana y canales de comunicación directos entre los diferentes actores, legitima la gobernabilidad y ayuda a combatir la corrupción.

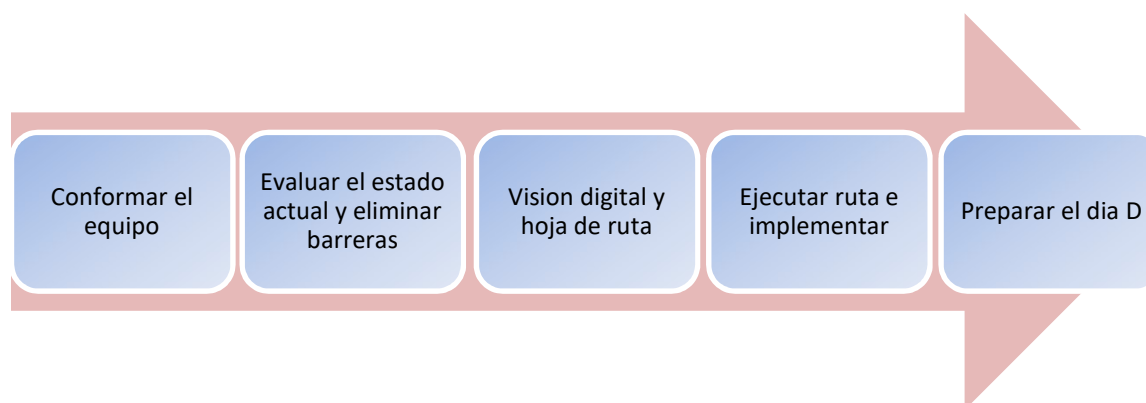
Transformación Digital

El MIT (Massachusetts Institute of Technology) define la transformación digital como la incorporación de procesos y prácticas de negocios para ayudar a las organizaciones a ser más competitivos en un mundo cada vez más digital, que van más allá de solo hacer uso de tecnologías, que, si bien es importante, no es lo único. La transformación digital implica el desarrollo de estrategias, gestión del talento, cambios en la estructura administrativa y el liderazgo. También hace énfasis en la importancia que tienen los usuarios, quienes, a partir de sus cambios en la forma de actuar, comunicarse y consumir, demandan y esperan que las entidades se adapten a la nueva forma de relacionarse (MIT, 2015)

Para establecer una aproximación de la transformación digital en la cosa pública podemos recoger de acuerdo a MinTIC la importancia que esta tiene para el gobierno nacional “La Transformación Digital (TD) en el Gobierno es un compromiso de las entidades públicas y la forma más eficaz de brindar mayor calidad de vida para las personas y mayor competitividad” (MinTIC, 2020).

Figura 2

Ruta hacia la Transformación Digital de las entidades públicas en Colombia



Fuente: MinTIC

Buen Gobierno

De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación – DNP, es uno de los mecanismos más efectivos para alcanzar la prosperidad democrática y el fortalecimiento institucional. El Buen Gobierno requiere de acciones concretas en el mejoramiento de la justicia, la lucha contra la corrupción, la observancia de los derechos humanos, la preservación del medio ambiente y la protección a la ciudadanía. Incluyendo el sector público, el sector privado por medio de la participación ciudadana y el sector empresarial con las manifestaciones de capital social e iniciativas de responsabilidad (DNP, sf).

La práctica del Buen Gobierno busca mejores organizaciones, eficiencia de los recursos públicos y procesos de gestión, atracción y promoción de talento humano con excelencia para el servicio público y mayor transparencia (DNP, sf)

Figura 3

Principios Orientadores del ejercicio del Buen Gobierno



Fuente: DNP

Políticas Públicas

La relación entre Estado y ciudadanía legitima la democracia, y se refiere a la interacción y conexión entre la población de un país y su gobierno. El Estado es responsable de gobernar y administrar un territorio, mientras que la ciudadanía se compone de los individuos que viven en ese territorio y que son reconocidos por el Estado como sus ciudadanos.

La ciudadanía tiene derechos y responsabilidades en relación con el Estado. Los derechos incluyen el derecho a la libertad de expresión, la libertad de asociación, la libertad de religión, el derecho a la educación, el derecho a la salud entre otros. Las responsabilidades incluyen el respeto a las leyes, el pago de impuestos, la participación en el proceso democrático, etc.. El Estado, por su parte, tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad y el bienestar de sus ciudadanos, proteger sus derechos, proporcionar servicios públicos y mantener el orden. Además, el Estado debe actuar de manera justa e imparcial, asegurándose de que todos los ciudadanos sean tratados por igual ante la ley y tengan acceso a las mismas oportunidades.

Para lograr esa conexión entre los dos lados es necesario disponer de ese puente, y las políticas públicas amalgaman esa unión. Como bien lo indicaron (Torres Melo & Santander, 2013) las políticas públicas son reflejo de los ideales y anhelos de la sociedad, expresan los objetivos de bienestar colectivo y permiten entender hacia dónde se quiere orientar el desarrollo y cómo hacerlo, evidenciando lo que se pretende conseguir con la intervención pública y cómo se distribuyen las responsabilidades y recursos entre los actores sociales.

Participación Ciudadana

La participación ciudadana es entendida como la intervención de sujetos individuales y colectivos en el escenario público que, en función de sus intereses y derechos, buscan acceder a bienes y servicios públicos, influir en las decisiones que afectan sus vidas, acordar con las autoridades públicas las políticas que permitan el ejercicio pleno de sus derechos, vigilar la gestión y sus resultados o expresar el desacuerdo con decisiones de las autoridades públicas, bien sea a través de las vías institucionales o a través de la movilización social (Foro Nacional por Colombia, 2020)

En Colombia, el modelo democrático implementado con la Constitución del 91 pretendió instaurar un equilibrio entre representación política y participación ciudadana, de tal forma que los individuos además de elegir a sus gobernantes pudieran incidir directamente en las administraciones y en la toma de las decisiones que afectan sus comunidades, promoviendo una relación entre gobernantes y gobernados más cercana, que permitiera ejercer un mejor seguimiento y control social sobre la gestión de los asuntos públicos (MOE, 2012).

Marco Legal

La modernización de la administración pública en Colombia dispone de un marco normativo que pretende romper la disparidad y heterogeneidad estableciendo directrices para alinear a todos los actores estatales.

Ley 489 de 1998

A través de esta ley se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, en el Capítulo I, *Disposiciones Generales*, artículo 1 establece que, la presente Ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública. De igual manera dispone en su Capítulo II, *principios y finalidades de la función administrativa*, artículo 3 que, la función administrativa se desarrollara conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia (Función Pública, 1998).

Decreto 767 de 2022

Establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital, la cual propende por la transformación digital pública y busca fortalecer la relación Ciudadano - Estado, mejorando la prestación de servicios por parte de las entidades, y generando confianza en las instituciones que conforman la administración pública y el Estado en general, a través del uso y aprovechamiento de las TIC. Hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional (Función Pública, 2022).

Ley 962 de 2005

En su capítulo primero artículo 3ro define los derechos que tiene la ciudadanía para mantener una relación directa con la administración pública:

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- Al acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- A ser tratadas con respeto por las autoridades y servidores públicos, los cuales deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente (Función Pública, 2005).

Decreto 1083 de 2005 - Medición de la Gestión y Desempeño Institucional

La recolección de información necesaria para dicha medición se hará a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG. La medición de la gestión y desempeño institucional se hará a través del índice, las metodologías o herramientas definidas

por la Función Pública, sin perjuicio de otras mediciones que en la materia efectúen las entidades del Gobierno (Función Pública, 2015).

El Departamento Administrativo de la Función Pública, en coordinación con el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, establecerá la metodología, la periodicidad y demás condiciones necesarias para la aplicación del citado formulario o de otros esquemas de medición que se diseñen. La primera medición de FURAG está orientada a determinar la Línea Base como punto de partida para que cada entidad avance en la implementación y desarrollo del MIPG (Función Pública, 2015).

Decreto 1008 de 2018

Establece lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital para Colombia, antes estrategia de Gobierno en Línea, la cual desde ahora debe ser entendida como: 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 (Función Pública, 2018).

La Política de Gobierno Digital es la política del Gobierno Nacional que propende por la transformación digital pública. Con esta política pública se busca fortalecer la relación Ciudadano - Estado, mejorando la prestación de servicios por parte de las entidades, y generando confianza en las instituciones que conforman la administración pública y el Estado en general, a través del uso y aprovechamiento de las TIC. Hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional (MinTIC, sf).

Metodología

El desarrollo de la presente investigación se basa en la utilización del método mixto, el cual (Sanchez Valtierra J. A., 2013) define como “la investigación mixta representa el complemento natural de la investigación tradicional cualitativa y cuantitativa y que sus métodos ofrecen una gran promesa para la práctica de la investigación”.

En este mismo sentido (Guelmes Valdes & Nieto Almeida, 2015) señalan que la perspectiva mixta es un proceso que recolecta, examina y vincula datos cuantitativos y cualitativos en la indagación para responder al planteamiento del problema, y justifica la implementación de este enfoque en su análisis tomando en cuenta que los dos procedimientos es correcto combinarlos para obtener información que posibilite la comprensión e interpretación de los datos obtenidos en el desarrollo de la investigación objeto de estudio.

Por lo antes expuesto la investigación se hará tipo mixta, para identificar cuáles fueron los principales retos que afrontó el departamento del Chocó entre el 2018 y 2022 en la digitalización de la administración pública, en el marco de la ejecución de la política pública Gobierno Digital.

Se realizó la consulta de diferentes fuentes de carácter público (MinTIC, DANE, DNP y privado tanto del orden nacional como internacional que son las responsables de hacer el seguimiento a la ejecución de las políticas públicas del país. Así mismo fuentes del marco normativo para un posterior análisis tanto cuantitativo como cualitativo, que permitieron conocer la situación actual departamento del Chocó en su camino hacia la digitalización de la administración pública.

De igual manera este documento recoge una revisión de las principales que la institucionalidad (gobierno nacional representado por MinTIC, gobernación del Chocó y alcaldías municipales) llevaron a cabo para avanzar en el cierre de brechas en materia de la digitalización de lo público.

Análisis

Como bien lo han expresado diferentes autores, el punto de inicio para lograr la digitalización de la administración pública es la masificación del servicio de internet, para el caso de Colombia, hoy las pautas están definidas en la política pública de Gobierno Digital. El recorrido que a través de la historia ha tenido el país en el sector TIC se remonta a los años 1990 con la aparición de la nueva constitución, en ese entonces mediante el Decreto 585 del 26 de febrero de 1991 se creó el Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Colciencias, 2005)

Fue en este momento cuando se tuvo el primer acercamiento a la utilización de lo que más adelante serían denominadas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC’s concebidas como herramienta para facilitar el cumplimiento de las obligaciones constitucionales del Estado y su relacionamiento con la ciudadanía. En los años siguientes el avance al respecto de la digitalización de la administración pública fue mínimo, como lo indica (Vega Becerra, 2019) “para el día - día de los ciudadanos, eran frecuente los desplazamientos hacia los principales centros urbanos con el fin de obtener información oficial, lo que en muchas ocasiones, congestionaban las oficinas de las entidades del Estado en las distintas partes del país, y se limitaba a los días hábiles y a los horarios de oficina, lo cual generaba retrasos, asimismo, sobre costos a los ciudadanos en los desplazamientos y en los propios trámites”.

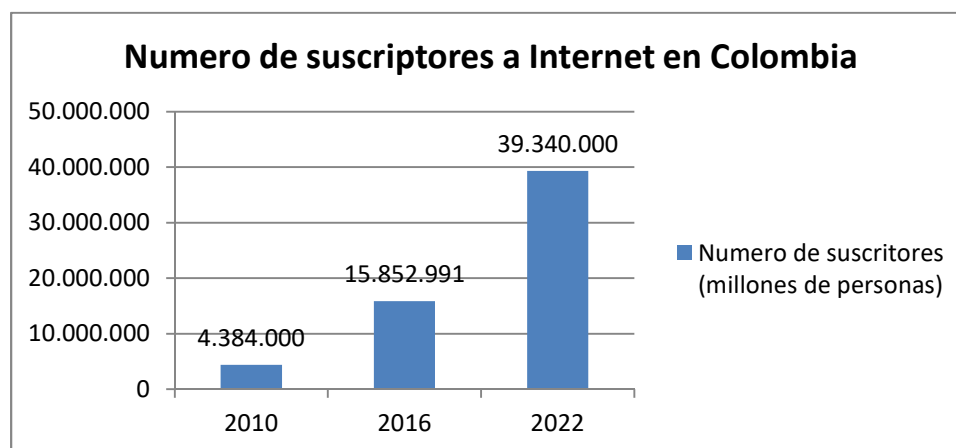
En consecuencia, de esto y aprovechando el auge que tenía el servicio de internet fue como a través del Decreto 1152 de 2008 se establecieron los lineamientos para la implementación de la estrategia Gobierno en Línea – GEL, la cual tenía como objetivo “lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (T.I.C). Esta estrategia pretende contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia del Estado Colombiano a través de la

construcción gradual de un gobierno electrónico, además de promover la actuación del gobierno como usuario modelo y motor de la utilización de las TIC (MinTIC, 2008)”

Lo anterior demuestra que el país tuvo lapsos muy extensos para consolidar una hoja de ruta en la masificación, apropiación y uso de las TIC's, aun cuando era claro el enorme beneficio que representarían para la administración pública. Para ese entonces la infraestructura y acceso a internet en las ciudades capitales y ciudades principales era irrisorio, en las otras regiones del país era nula.

Figura 4

Número de suscriptores a internet en Colombia



Fuente: MinTIC

A raíz de esta necesidad el gobierno nacional ejecutó dos grandes proyectos para ampliar la infraestructura TIC disponible en el país, logrando de esta manera impactar directamente al departamento del Chocó; para el año 2011 se ejecutaba el Proyecto Nacional de Fibra Óptica con el que se buscaba llevar servicio de internet utilizando esta tecnología al 100 % de los municipios del país mediante una alianza público – privada. Con este proyecto, el Ministerio TIC tuvo como objetivo ampliar la infraestructura de redes de fibra óptica existentes, a través del despliegue de

la infraestructura de transporte y acceso en 788 nuevos municipios del país y, por consiguiente, contribuir a la meta de multiplicar el número de conexiones a Internet (MinTIC, sf)

Figura 5

Nodos de Fibra Óptica instalados en Colombia por departamento

Departamentos	Total Municipios Conectados a 31/12/18	Total Instituciones Beneficiadas a 31/07/18
ANTIOQUIA	33	69
ARAUCA	3	12
BOLÍVAR	41	68
BOYACÁ	117	193
CALDAS	21	81
CAQUETÁ	15	18
CASANARE	15	17
CAUCA	38	24
CESAR	18	70
CHOCÓ	19	5
CÓRDOBA	16	44
CUNDINAMARCA	89	220
GUAVIARE	3	5
HUILA	33	40
LA GUAJIRA	12	22
MAGDALENA	24	70
META	24	64
NARIÑO	62	167
NORTE DE SANTANDER	32	87
PUTUMAYO	12	22
QUINDÍO	5	9
RISARALDA	9	42
SANTANDER	78	259
SUCRE	19	44
TOLIMA	35	118
VALLE DEL CAUCA	12	46
VICHADA	1	2
TOTAL GENERAL	786	1.818

Fuente: MinTIC

Como complemento de este proyecto, para el año 2013 empieza la ejecución del Proyecto Nacional Conectividad de Alta Velocidad – PNCAV el cual tenía como propósito principal el despliegue de infraestructura TIC en aquellas zonas que por sus condiciones geográficas y de acceso implicaban un desafío adicional y que no era posible llevar el servicio a través de fibra óptica, entre las cuales se encuentra el departamento del Chocó. El despliegue de infraestructura de redes primarias de transporte de alta velocidad y su extensión en las redes departamentales y rurales, se convierten en la posibilidad de aumentar las oportunidades de transformación socioeconómica especialmente en la región del Pacífico (Chocó) (MinTIC, sf).

Tabla 1*Resultados de la estrategia PNCAV en el departamento del Chocó*

Municipio	Acceso a internet	Entidades Públicas	Instituciones	Puntos Vive	Zonas Wifi
	hogares	Conectadas	Educativas	Digital	
Acandí	603	5	16	1	1
Alto Baudó	50	5	4	1	1
Bahía Solano	438	10	13	1	1
Bajo Baudó	191	7	20	1	1
Bojayá	134	7	23	1	1
Juradó	1	6	6	1	1
Litoral del San Juan	5	4	23	1	1
Medio Atrato	80	5	0	1	1
Nuquí	254	6	0	1	1
Quibdó	1486	11	0	1	1
Sipí	20	6	0	0	1
Unguía	334	8	0	0	1
Total	3596	80	105	10	12

Fuente: MinTIC

Desafortunadamente las metas propuestas con el PNCAV hoy en Chocó no se cumplieron totalmente, pues si bien es cierto en muchas cabeceras municipales se logró llevar el servicio de internet las zonas rurales siguen sin tenerlo, esto sumado a la indisponibilidad del mismo que dificulta un cierre de brechas efectivo, especialmente para aquellas poblaciones que más lo necesitan. Lo que nos permite de entrada identificar el no cumplimiento de las metas de este proyecto para el despliegue de infraestructura TIC, como uno de los retos que se afrontaron para lograr la digitalización de la administración pública en el departamento del Chocó, y que no se cumplieron.

Tabla 2*Metas pendientes por cumplir en Chocó de la estrategia PNCAV*

Metas pendientes por cumplir		
Municipio	Kioskos Vive Digital	Hogares
Acandí	4	27
Bahía Solano	11	212
Bojayá	28	0
Medio Atrato	20	1
Quibdó	33	239
Sipí	2	0
Alto Baudó	0	82
Bajo Baudó	64	152
Juradó	15	30
Litoral del San Juan	46	85
Nuquí	14	69
Total	237	897

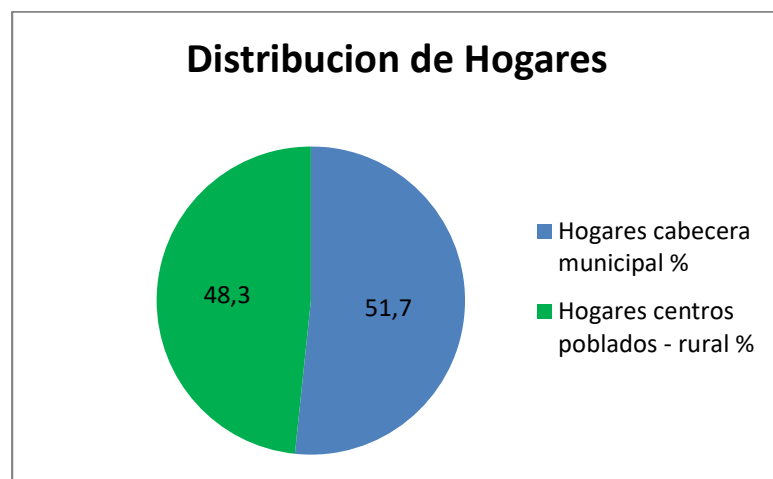
Fuente: MinTIC

De acuerdo con la más reciente Encuesta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Hogares (ENTIC Hogares) realizada por el Dane (DANE, 2022), en Colombia el 56,5 % de los hogares tiene acceso a internet, de los hogares ubicados en las cabeceras municipales el 66,6 % tiene acceso a internet mientras que los hogares ubicados en centros poblados o zonas rurales la cifra apenas alcanza el 23,9 %. Detallando la situación en el departamento del Chocó se encuentra que, de acuerdo al Censo Nacional de Población y Vivienda (DANE, 2018) de los 128.125 hogares que tiene el departamento el 51,7 % corresponde a hogares ubicados en cabecera municipal y el 48,3 % a centros poblados o zona rural como se puede apreciar en la gráfica número 6. En relación con este factor, la proyección demográfica del DANE teniendo como base el censo de 2018, el departamento del Chocó

registrará para el año 2020 un total de 544.764 habitantes, de los cuales geográficamente el 44,6 % reside en área urbana y el 55,4 % en área rural (Gobernación del Chocó, 2020)

Figura 6

Distribución de hogares por ubicación en el departamento del Chocó



Fuente: DANE

De lo anterior se puede afirmar que un poco menos de la mitad de la población del departamento del Chocó reside en Centros poblados o zonas rurales, siendo precisamente este grupo el que mayor brecha tiene en el acceso al servicio de internet, y que la proyección es que este grupo incremente y sea el más representativo en los próximos años; lo que nos deja un reto para lograr la digitalización de la administración pública, y es masificar el acceso al servicio de internet a estas poblaciones.

Si bien es cierto el plan de desarrollo departamental 2020 – 2023 “Generando Confianza” incluye en su diagnóstico y acciones concertadas con la comunidad la necesidad de desplegar infraestructura en las diferentes subregiones, así como la destinación de un presupuesto para lograr conectar con servicio de internet los establecimientos educativos, en la realidad y de acuerdo a las cifras antes referenciadas esto no se ve reflejado.

Tabla 3

Necesidades del sector TIC por subregiones Plan de Desarrollo 2020 - 2023

Región	Necesidades/Diagnóstico realizado
Pacífico, Darién, Baudó Y San Juan	1. Construir red de enlaces que posibilite la conectividad entre los municipios de la subregión y el interior del país. 2. Necesitamos una antena de comunicación, mejor cobertura de telefonía
Atrato	1. Construir red de enlaces que posibilite la conectividad entre los municipios de la subregión y el interior del país 2. Acompañamiento y guía a los jóvenes para que se familiaricen con el campo de las TIC

Fuente: Gobernación del Chocó

En este mismo sentido el plan de desarrollo departamental 2016 – 2019 “Oportunidad para todas las Regiones”, en su diagnóstico presenta lo siguiente que “el departamento del Chocó, se encuentra en un atraso considerable en la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación –TIC- aunque se han realizado esfuerzos conjuntos entre las instituciones con asiento en este territorio y el ministerio de las TIC, aunado a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) con iniciativas o programas tales como, Compartel, Computadores para Educar (CPE), Chocó Vive Digital, hoy enmarcados dentro de la Macro Estrategia Vive Digital Colombia (Gobernación del Chocó, 2016)”. Del análisis de los últimos planes de desarrollo que comprenden el periodo de tiempo estudiado en el presente trabajo, se evidencia que el departamento del Chocó tiene una clara necesidad de mejorar la infraestructura y la apropiación TIC como base del proceso de digitalización de la administración pública.

Acceder al servicio de internet es el primer paso, luego se requiere una correcta apropiación de las TIC's, pues de nada sirve tener acceso sino se tiene el conocimiento necesario para hacer buen uso del servicio. El primer escenario en donde se desarrollan estas competencias y habilidades es el proceso educativo (primaria, secundaria y formación universitaria), en ese sentido Colombia y en especial el departamento del Chocó afrontan grandes retos. En términos de cobertura, Colombia ha logrado avances importantes especialmente en educación básica. Sin embargo, aún persisten retos significativos tanto en educación inicial, donde la cobertura promedio es de 58%, como en educación media, donde hay un déficit de oferta en las zonas rurales y la cobertura es de apenas 45% (el valor más bajo en países latinoamericanos, 46 puntos por debajo del promedio de la OCDE). En educación superior, si bien el país ha triplicado la cobertura en dos décadas al pasar de 15% en 1996 a 53% en 2017, desde 2018 se ha observado un descenso paulatino de la cobertura (Fedesarrollo, 2022).

En este sentido la gobernación del Chocó en su plan de desarrollo 2020 – 2023 “Generando Confianza” contempla la construcción de una política pública de educación para el departamento entorno a la cual giren las acciones y estrategias de acceso y permanencia en el sector educativo para todos los niños, niñas, jóvenes y adultos, brindando y asegurando la continuidad entre grados y niveles educativos de manera eficiente, pero la misma a la fecha no ha sido elaborada, dejando así en el limbo este importante sector. En este aspecto nuevamente se repite la misma situación mirando el plan de desarrollo que precede, pues se expone que “en el Departamento del Chocó hay aproximadamente 1120 Sedes Educativas de las cuales solo el 10% de ellas (119) se encuentran conectadas a internet de banda ancha” (Gobernación del Chocó, 2016) pero la alternativa de solución depende en gran medida de la ejecución de proyectos del orden nacional.

La relación del sector educativo aquí presentada con la digitalización de la administración pública se encuentra en el hecho de que la ciudadanía debe tener el conocimiento necesario para hacer uso correcto de las TIC. Se puede afirmar que hay una relación entre las TIC's, su apropiación y la educación directa e influyente, de allí la importancia que se garantice la cobertura educativa a toda la población, su permanencia y que la calidad tenga niveles óptimos, en donde el contenido académico desarrollado se encuentre acorde a las necesidades y tendencias del mundo actual.

Para lograr grandes avances en materia TIC es necesario disponer de la infraestructura física idónea, con ambientes de aprendizajes dotados, talento humano capacitado y que las condiciones socioeconómicas de la población brinden garantías a los estudiantes y despierten en ellos el interés por los procesos formativos.

En el departamento del Chocó la tendencia a que la mayor población, en este caso la estudiantil resida en zonas rurales se mantiene, pues abarca el 64,1 %, mientras que la población estudiantil ubicada en zonas urbanas corresponde al 35,9 %, lo cual sumado a un estimado del 25 % de población en edad escolar que se encuentra por fuera del sistema educativo (Gobernación del Chocó, 2020).

A nivel regional y revisando los planes de desarrollo departamental 2016 y 2019 2020 – 2023 “Oportunidad para las Regiones” y “Generando Confianza” respectivamente, no se aborda ni desarrolla en ningún programa, proyecto o meta la apropiación de las TIC's, situación que es preocupante, debido a que es desde las autoridades gubernamentales que deben de proponerse alternativas de solución para cerrar esas brechas. Esta situación se convierte en otro gran reto para lograr la digitalización de la administración pública.

En este análisis de información, finalmente llegamos al componente institucional (gobernación del Chocó y alcaldías municipales), si bien es cierto se han identificado dos grandes retos para lograr la digitalización de la administración pública en el departamento del Chocó, como lo son cerrar las brechas en el acceso a internet por parte de la población del Chocó, en gran medida generado por la poca infraestructura TIC's, situación que tiene su causa principalmente en el no cumplimiento de las metas propuestas en el proyecto que tenía este propósito, como lo fue el PNCAV, lo cual conlleva a que esto se refleje en la dificultad para acceder al servicio de internet debido a que a menor infraestructura menores son las alternativas de operadores, especialmente en la zona rural. Y el otro reto, la necesidad de que la ciudadanía sea apropiada y haga un correcto uso de las TIC's ya que es obligatorio disponer de estos conocimientos para poder interactuar con la administración pública con la mediación de las TIC's, pero, lograr avanzar en superar estos retos no tendría sentido si por parte de los servidores públicos (administración pública) no existe la conciencia, disposición y voluntad para reconocer el nivel de importancia en la utilización de las TIC's en su quehacer diario. El esfuerzo para lograr un aprovechamiento de las TIC's está encaminado en dar cumplimiento a los fines esenciales del Estado enmarcados en el Artículo 2 de la constitución política de Colombia.

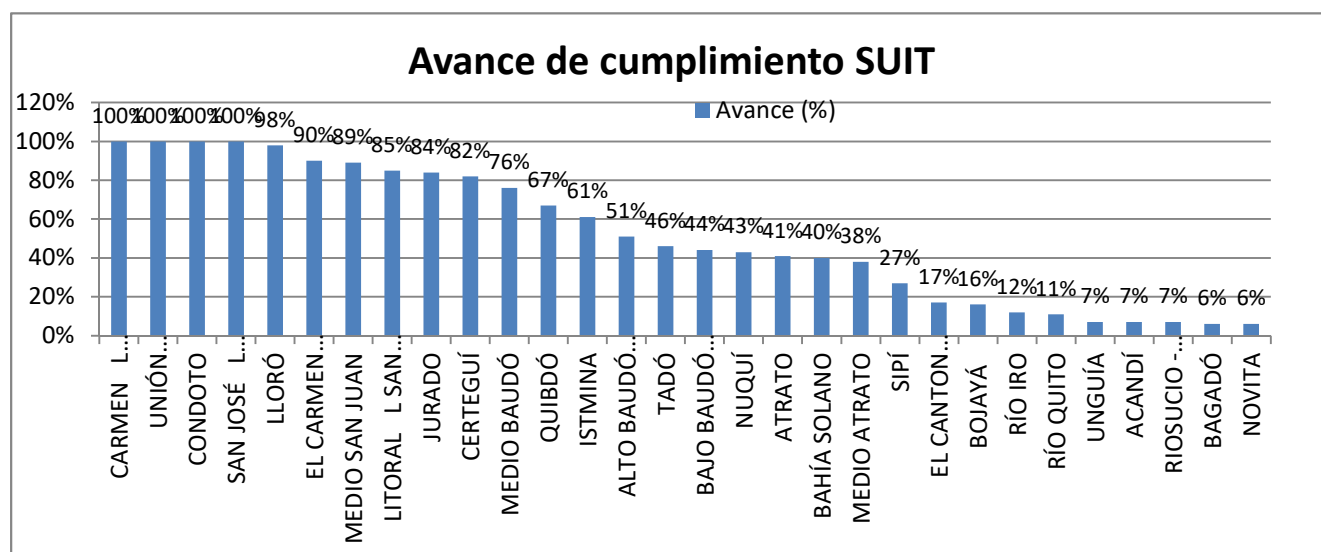
Esto obliga a los gobiernos a implementar nuevas estrategias que permitan un adecuado aprovechamiento de las TIC's, pero también es importante dar cumplimiento y avanzar en las ya existentes. Una de estas es el Sistema Único de Información de Trámites y Servicios de la Administración Pública – SUIT, que hace parte de la política de racionalización de trámites, y se considera parte de ese proceso de digitalización de la administración pública. Cada entidad territorial (gobernación y alcaldías municipales) tiene la obligación de avanzar en su

implementación de tal manera que se pueda ofrecer a la ciudadanía alternativas para adelantar trámites ante el Estado sin necesidad de la presencialidad.

Como se presenta en la figura 7, a corte de diciembre de 2022 de acuerdo a la información reportada por Función Pública (Función Pública, 2022) el departamento del Chocó presenta un promedio del 52 % de avance en el cumplimiento política de racionalización de trámite, lo cual en comparación con sus departamentos vecinos Antioquia y Risaralda que tienen promedios de 86 % y 87% respectivamente, muestra una marcada diferencia. De manera individual se evidencia que, así como ciertos municipios del departamento del Chocó tienen un avance del 100 % hay otros con un avance irrisorio de 6 % igualmente detallado en la Figura 7. Si tomamos como punto de referencia las gobernaciones la situación no varía mucho, la gobernación del Chocó tiene un avance del 69 % mientras las gobernaciones de Antioquia y Risaralda presentan avances del 100 % y 98 % respectivamente.

Figura 7

Porcentaje de avance en cumplimiento del SUIT de los municipios del Chocó



Fuente: SUIT – Función Pública

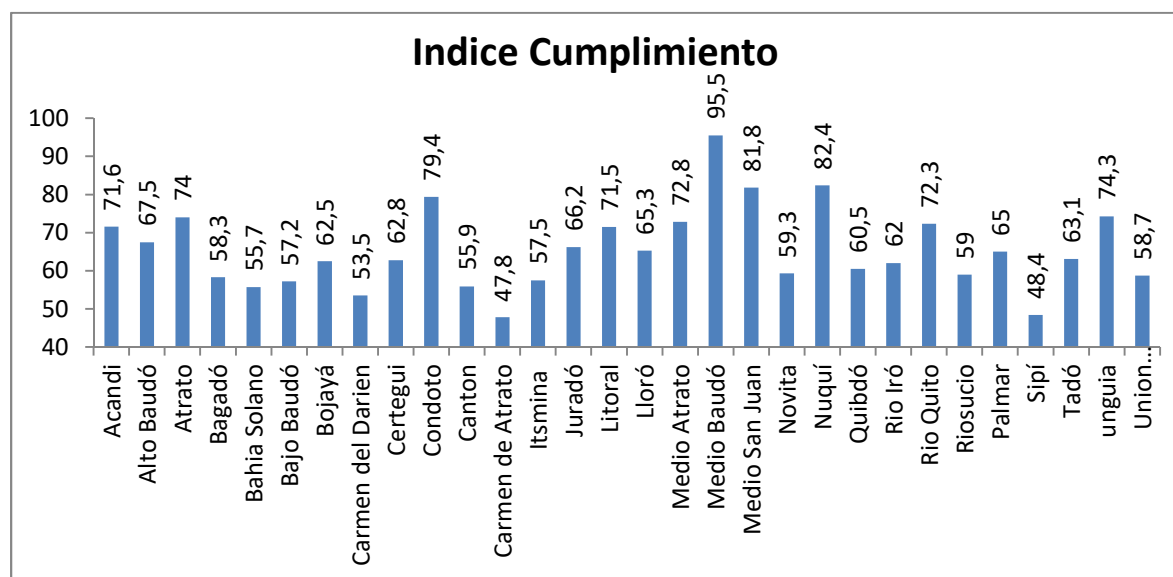
De acuerdo a la figura 8, la medición realizada por el gobierno nacional muestra que el nivel de avance en el cumplimiento de la política de Gobierno Digital, en el departamento del Chocó no presenta una paridad entre sus municipios, pues, así como algunos presentan mucho avance, en otros es casi nulo. Esto en gran medida es el reflejo de la debilidad institucional a nivel departamental en promover desde sus planes de desarrollo programas encaminados a cerrar las brechas en acceso a las TIC's así como su apropiación; y de exigir al orden nacional la exitosa ejecución de proyectos para el despliegue de infraestructura.

Adicionalmente en el departamento del Chocó es poca o nula la inclusión en la rendición pública de cuentas el sector TIC, pues este aún se tiene relevado en un segundo plano, lo que dificulta conocer más a fondo particularidades, avances y la existencia o no de los retos identificados previamente. Basta con visitar los sitios web de la gobernación del Chocó y

alcaldías municipales para evidenciar esta situación, pues no se encuentran publicados allí los informes de rendición de cuentas y en los casos que sí, estos documentos contienen poco o nada de información relacionada con las TIC's.

Figura 8

Índice de cumplimiento Gobierno Digital municipios del Chocó



Fuente: MinTIC

De acuerdo con MinTIC, para diciembre del año 2022 todas las alcaldías municipales del departamento del Chocó disponían de un sitio web oficial como parte de la estrategia GOV.CO de la misma cartera, pero al contrastar este dato con el avance de cumplimiento del SUI y de Gobierno Digital, se puede identificar sin mayor complejidad que entregar la herramienta digital, en este caso un sitio web, no garantiza una proporcionalidad en avanzar hacia la digitalización pues como se presentó previamente los retos son dependientes uno del otro y con una secuencia.

En este mismo sentido, a nivel institucional se puede asociar a este reto y como una dificultad que se presentó en la digitalización de la administración pública en el departamento del Chocó

entre 2018 - 2022, la falta de continuidad en las gestiones realizadas por las entidades, a raíz de los cambios que se presentan tanto de alcaldes y gobernadores, bien sea por la terminación de su periodo constitucional o por razones de tipo disciplinario y penal que los obliga a separarse del cargo, lo cual conlleva a que haya un cambio del equipo de trabajo, es importante precisar que en la administración pública los cargos con nivel de decisión en su mayoría son de libre nombramiento y remoción, situación que facilita esa rotación que la llegada de nuevos funcionarios interrumpa acciones emprendidas por los anteriores, afectando de manera el avance en la consecución de las metas.

Mientras estos factores no se puedan atender de manera oportuna y efectiva el avance en la digitalización de la administración pública será insuficiente debido a que como se ha demostrado hay razones de fondo que impiden el cumplimiento de políticas públicas, en este caso la de Gobierno Digital.

Trabajo de Campo

Como parte del desarrollo metodológico del presente documento y con el propósito de hacer el análisis cuantitativo, se hizo uso de la encuesta como instrumento derivado de un trabajo de campo para la recolección de datos y su posterior revisión estadística, dicha encuesta tuvo como propósito principal el de contrastar los resultados obtenidos del análisis cualitativo realizado previamente, con la percepción de la ciudadanía en relación directa con el problema aquí planteado, teniendo así elementos suficientes que permitieran llevar a la identificación y análisis de los principales retos que afrontó la administración pública en el departamento del Chocó entre 2018 – 2022 para su digitalización. La relevancia de conocer la opinión ciudadana radica en que, justamente son ellos quienes interactúan de manera directa con la administración pública, y era necesario hacer la comparativa entre lo que se encuentra documentado de manera oficial como

avance en la digitalización de la administración pública, versus la realidad que se tiene en los municipios del departamento del Chocó.

La aplicación del instrumento se realizó partiendo del concepto de encuesta presentado por (Herrera Guaitara, 2011) “es una técnica, que permite obtener información valiosa, es decir, es una técnica destinada a obtener datos de varias personas, cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, se basa en su instrumento que es el cuestionario, el mismo que permite obtener información a través de un sistema de preguntas escritas, que se entregan al informante a fin de que conteste igualmente por escrito.”

La encuesta semiestructurada contenía preguntas cerradas que se aplicaron en diferentes municipios del departamento del Chocó, donde el tamaño de la muestra se fijó en mínimo tres personas por cada uno de los municipios encuestados, definidos en tres grupos de valor identificados para el problema planteado: personas con un perfil técnico y conocimiento del sector TIC, personas que trabajan para la administración pública en cualquiera de sus niveles y ciudadanía en general; la población objetivo fue todas las personas mayores de 18 años y que tengan como residencia el municipio encuestado.

La limitación de la encuesta para la recolección de datos estuvo determinada por la dificultad para realizar un desplazamiento hasta todos los municipios del departamento del Chocó por su dispersión geográfica y complejidad en las vías de acceso a muchos de ellos, ya que para evitar sesgo de información las personas encuestadas no podían tener parentesco o relación alguna con el autor.

A continuación se enumeran las preguntas asociadas al tema objeto de estudio que contenía la encuesta:

Pregunta #1: "Gobierno Digital es la utilización de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones – TIC's, para que la ciudadanía pueda interactuar con la administración pública.

La anterior frase es:"

A. Verdadero (87%)

B. Falso (13%)

Pregunta #2: ¿En el desarrollo de sus actividades o vida cotidiana interactúa con la administración pública del departamento del Chocó?

A. Si (81,5%)

B. No (18,5)

Pregunta #3: ¿Ha utilizado las Tecnologías de la Información y las comunicaciones – TIC's para acceder a los servicios ofrecidos por la administración pública en el departamento del Chocó?

A. Si (70,7%)

B. No (29,3)

Pregunta #4: ¿Cuál considera que es principal reto que tiene para acceder de manera digital a los servicios ofrecidos por la administración pública en el departamento del Chocó?

Nota: Pregunta abierta, cuyas respuestas se analizaron y se presenta más adelante su resultado.

Pregunta #5: ¿Cómo califica el servicio de internet en su municipio?

- A. Excelente (0,0%)
- B. Bueno (5,5%)
- C. Regular (63%)
- D. Malo (31,5%)

Pregunta #6: ¿Si tuviera la oportunidad, utilizaría de manera frecuente medios digitales para realizar sus trámites y servicios ante la administración pública?

- A. Si (98,9%)
- B. No (1,1%)

Pregunta #7: Considera que acceder al servicio de internet en cualquier momento y lugar de su municipio es:

- A. Fácil (9,9%)
- B. Difícil (90,1%)

Pregunta #8: ¿Considera que los entes territoriales del Chocó (alcaldías municipales y gobernación) están haciendo una buena gestión para garantizar a la comunidad el acceso a internet?

- A. Si (15,2)
- B. No (84,8%)

Pregunta #9: ¿Considera que las escuelas y colegios de su municipio tienen la infraestructura suficiente para enseñar temas relacionados con las Tecnologías de la Información y las comunicaciones – TIC's?

- A. Si (6,5%)
- B. No (93,5 %)

Pregunta #10: ¿En las escuelas y colegios de su municipio se enseña lo suficiente sobre Tecnologías de la Información y las comunicaciones – TIC's y su correcto uso?

- A. Si (9,8%)
- B. No (90,2%)

Pregunta #11: ¿Considera que los cambios de funcionarios en la administración pública (incluyendo alcalde y gobernador), afecta la continuidad de los proyectos TIC's?

- A. Si (75%)
- B. No (25%)

Pregunta #12: ¿Considera que la utilización de los medios digitales ayuda a garantizar el derecho de la participación ciudadana, es decir que la ciudadanía participe en la toma de decisiones?

- A. Si (93,5%)
- B. No (6,5%)

Los resultados de las 90 personas encuestadas entre el 04 y 21 de marzo de 2023 en los municipios del departamento de Chocó, se condensaron haciendo un análisis de cada respuesta y contabilizando los criterios expresados por ellos. La principal carencia o necesidad que se evidencia es la relacionada con el servicio de internet, tanto en acceso como estabilidad y baja cobertura en los municipios, seguido del poco conocimiento que tiene tanto la ciudadanía y los funcionarios públicos de las herramientas disponibles a través del internet, lo que lleva a identificar primero al reto de cerrar las brechas en el acceso a internet por parte de la población del Chocó, y segundo a mejorar los procesos de apropiación y correcto uso de los servicios

TIC's. finalmente los encuestados coincidieron en la necesidad imperiosa de las entidades públicas del departamento del Chocó para que los funcionarios públicos también se apropien del uso de las TIC en el cumplimiento de sus obligaciones de tal manera que se garantice la interacción entre la administración pública y la ciudadanía.

Así mismo La apropiación y correcto uso del servicio de internet debe empezar desde las escuelas y colegios, pero lograrlo requiere que las instituciones educativas tengan la infraestructura necesaria para complementar los procesos académicos, es decir debe haber unas condiciones mínimas para que los docentes puedan transmitir a la población académica.

A nivel regional la gobernación del Chocó y las alcaldías municipales son las llamadas a realizar acciones encaminadas en cerrar las brechas en materia de acceso a las TIC's, por eso la necesidad de plasmar en sus planes de desarrollo programas, proyectos e iniciativas que permitan durante su periodo constitucional avanzar en lograr las metas propuestas. Al analizar las respuestas de los encuestados se evidencia esa percepción casi generalizada de que los entes territoriales no están haciendo las gestiones necesarias para satisfacer esta sentida necesidad que se tiene.

Datos generales de la encuesta:

Figura 9

Rango de edad de los encuestados

¿En qué rango de edad se encuentra?

90 respuestas

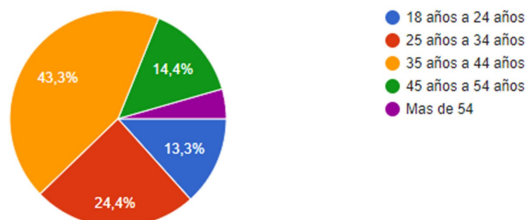


Figura 10

Género de los encuestados

Género

90 respuestas

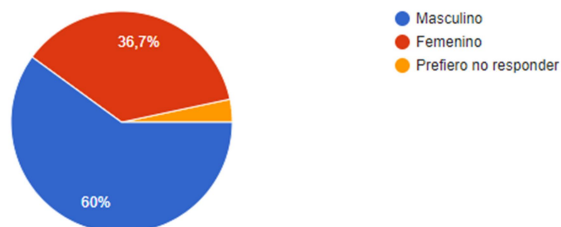
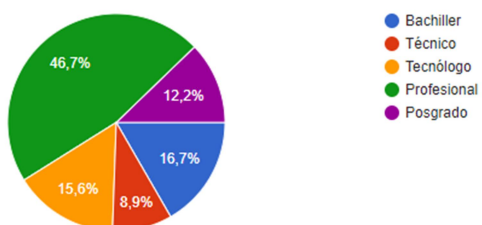


Figura 11

Nivel académico de los encuestados

¿Cuál es su nivel académico ?

90 respuestas



Conclusiones

Este trabajo investigativo evidencia que a pesar de que Colombia dispone de un marco normativo sólido en la materia y un trabajo considerable en la implementación de la política de Gobierno Digital, y que los avances que desde el gobierno nacional de manera articulada con las entidades territoriales han logrado con la ejecución de proyectos de conectividad en el departamento del Chocó, hay grandes brechas en comparación con otros departamentos del país. Los principales retos identificados y soportados con cifras fueron: acceso a internet, apropiación de las TIC's y debilidad institucional para avanzar en la digitalización de la administración pública.

La literatura revisada en el desarrollo del trabajo evidenció que garantizar el acceso al servicio de internet es el primer paso en el camino no solo hacia la digitalización de la administración pública sino de la dinámica de vida de las personas, pero que es necesario que estos últimos como usuarios principales tengan un nivel idóneo de apropiación de las TIC's para garantizar su buen uso, lo que se vería reflejado en mejorar la participación efectiva de la ciudadanía en la toma de decisiones por la administración pública. Esto permitiría también mayor transparencia y reducir los niveles de corrupción.

Por su parte el análisis cuantitativo realizado a partir del trabajo de campo con la aplicación de la encuesta en los 31 municipios del departamento del Chocó, permitió determinar que la percepción ciudadana coincide en gran medida con los retos que fueron identificados previamente en la revisión documental como los principales que afrontó la administración pública del departamento del Chocó entre 2018 – 2022 en su digitalización, a saber, así:

- Primer reto identificado: cerrar las brechas en el acceso a internet por parte de la población del Chocó.

- Segundo reto identificado: apropiación de las TIC's por la ciudadanía.
- Tercer reto identificado: falta de conciencia, disposición y voluntad de los servidores públicos (administración pública) para reconocer el nivel de importancia en la utilización de las TIC's en su quehacer diario y obligaciones constitucionales.

Analizando las respuestas de la encuesta, queda totalmente claro que el principal reto que identificaron los encuestados es la dificultad que se tiene para acceder al servicio de internet, situación que hace a la ciudadanía perder su interés por hacer uso de los medios digitales para lograr de esta manera una participación efectiva como parte de los procesos democráticos. En segundo nivel, arroja el análisis de las respuestas que la ciudadanía considera que en los procesos de educación no se tienen las herramientas suficientes para una correcta enseñanza y utilización de las TIC's; lo que en términos técnicos es el bajo nivel de apropiación que se tiene de estas por parte de la ciudadanía, pues quien hoy es un niño, joven o adolescente en proceso de formación, mañana será el ciudadano que hará valer sus derechos ante la administración pública.

La intención y deseo de interactuar con la administración pública por medios digitales está latente en la ciudadanía, pero no lo hacen precisamente debido a esa falta de condiciones y facilidades. En este mismo sentido se evidencia con la encuesta esa necesidad para que la institucionalidad haga un mayor esfuerzo en cumplir las metas y objetivos que se plantean en los programas, proyectos y políticas públicas para cerrar esas brechas en materia de conectividad y uso de las TIC's. así mismo que se dé total continuidad a esas acciones que están encaminadas en mejorar la calidad de vida de toda la ciudadanía.

Para finalizar, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC's deben ser reconocidas como un eje transversal al desarrollo de las funciones propias de la administración pública, es imperativo que su apropiación sea cada vez mayor y es durante el proceso educativo básico (escuela y colegio) en donde deben darse esos primeros pasos, las nuevas generaciones deben desarrollar habilidades propias del mundo actual y estar a la vanguardia, pues serán ellos quienes el día de mañana ocuparan la investidura de servidores públicos. Si bien es cierto resulta imprevisible medir el impacto que a futuro tendrán las TIC's en nuestras vidas, hay algo que no se puede desconocer y es que muy seguramente nuestra dependencia de estas será cada vez mayor y la administración pública en el departamento del Chocó no puede ser ajena a ello, es necesario incluir de manera constante en las gestiones de los gobiernos territoriales el cumplimiento de los diferentes proyectos y programas que garanticen el cierre de brechas en el que actualmente encuentra el departamento, pues de continuar con este rezago es muy difícil ser competitivos y alcanzar niveles de calidad, muchos menos lograr satisfacer de manera oportuna las necesidades de la ciudadanía.

Bibliografía

Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). *Digitalizar los servicios públicos Oportunidades para América Latina y el Caribe*. BID

<https://flagships.iadb.org/es/MicroReport/digitalizar-los-servicios-publicos-opportunidades-para-america-latina-y-el-caribe>

Cabellero Lozada, M. F., Caballero Tascon, C. A., & Victoria Oramas, C. (2019). *Desafíos de Colombia frente a la organización para la cooperación y el desarrollo económico - OCDE-*.

Colciencias. (2005). *LEY 11 DE 1979*. Colciencias

<https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/decreto-585-1991.pdf>

Congreso de la Republica. (1991). Secretaría del Senado.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr006.html#:~:text=ARTICULO%20209.,y%20la%20desconcentraci%C3%B3n%20de%20funciones.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2018). *Donde Estamos*. DANE

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018/donde-estamos>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2021). *Boletín Entic Hogares*. DANE

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/entic/bol_entic_hogares_2021.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2022). *Encuesta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Hogares*. DANE

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/tecnologia-e-innovacion/tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-tic/encuesta-de-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-en-hogares-entic-hogares>

Departamento Nacional de Planeación. (2021). *Índice Departamental de Innovación para Colombia*. DNP https://www.crcrisaralda.org/wp-content/uploads/2022/06/IDIC_2021_Documento.pdf

Departamento Nacional de Planeación. (sf). *Buen Gobierno*. DNP. <https://www.dnp.gov.co/DNP/gestion/buen-gobierno>

Departamento Nacional de Planeación. (sf). *Rutas especializadas para la formulación de los Planes de Desarrollo Territoriales*. DNP <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Portal%20Territorial/KIT-OT/21Rutas-Especializadas-Buen-Gobierno.pdf>

El Espectador. (2021). *La historia del escándalo del Mintic*. EE <https://www.elespectador.com/economia/la-historia-del-escandalo-del-mintic-centros-poblados-y-karen-abudinen/>

Fundación para la Educación Superior y el Desarrollo. (2022). *Propuestas de Fedesarrollo para mejorar la educación en Colombia*. Fedesarrollo <https://www.fedesarrollo.org.co/es/content/comunicado-de-prensa-junio-1-de-2022>

Foro Nacional por Colombia. (2020). *Que ha pasado con la participacion Ciudadana en Colombia*. FNC <https://foro.org.co/wp-content/uploads/2020/02/Tomo1-Participacion-Ciudadana-El-entorno-de-la-participaci%C3%B3n.pdf>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (1998). *Función Pública*
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2005). *Gestor Normativo*. *Función Pública*
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17004>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2015). *Gestor Normativo*. *Función Pública*
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (06 de 2018). *Gestor Normativo*. *Función Pública*
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86902>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2022). *Gestor Normativo*. *Función Pública*
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186766>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2022). *Gestor Normativo*. *Función Pública*
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186766>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (16 de 5 de 2022). *Gestor Normativo*.
Función Pública
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186766>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2022). *Gestor Normativo*. *Función Pública*
<http://tramites1.suit.gov.co/reportes->

web/faces/reportes/gestion/rep_gestion_portal_departamento_municipio.jsf?_adf.ctrl-state=18uggf2k3d_3

Gobernacion del Chocó. (2016). *Bases del plan de desarrollo departamental*.

https://choco.micolombiadigital.gov.co/sites/choco/content/files/000023/1103_pdd20162019.pdf

Gobernación del Chocó. (2020). *Plan de desarrollo departamental del Chocó*.

https://choco.micolombiadigital.gov.co/sites/choco/content/files/000440/21975_plan-de-desarrollo-departamental-del-choco-20202023--version-final.pdf

Guelmes Valdes, E. L., & Nieto Almeida, L. E. (2015). *Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto*. cubano

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000100004

Herrera Guaitara, R. (2011). *Estrategias de calidad de servicio al cliente*. uta

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1021/1/484%20Ing.pdf>

Lopez, B. (2011). *El concepto de Administración Pública*. Plaza Pública

<https://www.plazapublica.com.gt/content/el-concepto-de-administracion-p%c3%bablica>

Lozano Asprilla, M. (2020). *Impacto de la Corrupción en la Gestión Pública del Departamento del Chocó, 2016 - 2019*. UNAD

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/34482/mhlozanoa.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=En%20cuanto%20al%20departamento%20del,superado%20por%20C%C3%B3rdoba%20y%20Atl%C3%A1ntico.>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC. (2022).

Indicadores de seguimiento y evaluación. MinTIC

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNmUyZjc2ZDgtODg3OC00OTg2LWE5NDEtYTQyZjM2NzY2ZmQ2IiwidCI6IjFhMDY3M2M2LTI0ZTEtNDc2ZC1iYjRkLWJhNmE5MWEzYzU4OCIsImMiOiR9>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2008). *GEL*. MinTIC

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/G/5306:Gobierno-en-Linea-GEL>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). *Transformación*

Digital. MinTIC https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-179145_Marco_Transformacion_Digital.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). MinTIC

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/149186:MinTIC-publica-el-Marco-de-Transformacion-Digital-para-mejorar-la-relacion-Estado-ciudadano>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). MinTIC

<https://mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Preguntas-frecuentes/5251:Direccion-de-Apropiacion-de-TIC>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). MinTIC

<https://mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Preguntas-frecuentes/5251:Direccion-de-Apropiacion-de-TIC>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). MinTIC

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/149186:MinTIC-publica-el-Marco-de-Transformacion-Digital-para-mejorar-la-relacion-Estado-ciudadano>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (sf). MinTIC

https://mintic.gov.co/images/MS_DIRECCION_CONECTIVIDAD/documentos/pncav.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (sf). MinTIC

<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (sf). MinTIC

<https://mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Preguntas-frecuentes/14551:Proyecto-Nacional-de-Fibra-Optica>

Massachusetts Institute of Technology. (2015). *Is Your Business Ready for a Digital Future?*.

MIT <https://sloanreview.mit.edu/article/is-your-business-ready-for-a-digital-future/>

Misión de Observación Electoral. (9 de 2012). *Mecanismos de Participación Ciudadana en*

Colombia. MOE https://moe.org.co/wp-content/uploads/2017/07/Libro_mecanismos_de_participaci%C3%B3n_ciudadana_2012.pdf

Moreno Hernandez, E. (2021). *Análisis de la implementación de la política de gobierno digital*

en MADS. Universidad Externado de Colombia

<https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/e41f10ec-83e8-40ea-a952-ea8e2ac80871>

Muller, S., & Abildgaard Skau, S. (2015). *Success factors influencing implementation of e-government at different stages of maturity: a literature review.*

Naciones Unidas. (2014). *Corrupción, mayor obstáculo al desarrollo económico y social en todo el mundo.* UNODC

<https://www.unodc.org/colombia/es/press/2014/diciembre/corrupcion-mayor-obstaculo-al-desarrollo-economico-y-social-en-todo-el-mundo.html>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies.* OCDE <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>

Organización de Estados Americanos. (2006). *Declaración de Santo Domingo: gobernabilidad y desarrollo en la sociedad del conocimiento.* OEA

<https://www.oas.org/docs/declarations/AG-DEC-46-Dec-de-Santo-Domingo-SPA.pdf>

Organización de las Naciones Unidas. (2004). *Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción.* ONU

https://www.unodc.org/pdf/corruption/publications_unodc_convention-s.pdf

Ricaurte Medina, G. F. (2015). *Evaluación social del control interno.* Revista Colegio Mayor

<https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/mjuridica/article/view/460/852#:~:text=La%20Constituci%C3%B3n%20Pol%C3%ADtica%20en%20sus,dise%C3%B1ar%20y%20aplicar%20seg%C3%BAn%20la>

- Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (2018). *Burocracia y Gobierno Digital*. IADB
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-findel-tr%C3%A1mite-eterno-Ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf>
- Sanchez Valtierra, J. A. *El proceso investigativo desde una mirada cuestionadora, problematizadora y dialéctica*. <http://www.blogger.com/profile/13155690421517949845>
- Sanders, T. G. (1978). *Economía, educación y emigración en el choco*. Universidad Pedagógica Nacional <https://core.ac.uk/download/pdf/234805128.pdf>
- Santiso, C. (2021). *La digitalización como estrategia anticorrupción*. Banco de Desarrollo de América Latina <https://oecd-development-matters.org/2021/08/05/la-digitalizacion-como-estrategia-anticorrupcion/>
- Torres Melo, J., & Santander, J. (11 de 2013). *¿Qué son y para qué sirven las políticas públicas?*. Revista INIURE <https://core.ac.uk/download/pdf/228415608.pdf>
- Transparencia por Colombia. (1 de 2022). *Índice de Percepción de la Corrupción (IPC)*. TPC <https://transparenciacolombia.org.co/2022/01/25/indice-de-percepcion-de-la-corrupcion-2021/>
- Vega Becerra, D. (2019). *Cuál es la importancia de la política digital en las entidades estatales colombianas*.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35249/DIANNE%20VEGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

