

**Análisis de los aspectos que favorecen el desarrollo de una política pública de accesibilidad
y reducción de la brecha digital de las Tecnologías de la Información y la Comunicación
(TIC) en Lorica**

Sandra Mercedes González Hernández

Asesor

PhD. Bernardo Alfredo Hernández Umaña

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas - ECJP

Maestría en Gobierno, Políticas Públicas y Desarrollo Territorial

2025

Resumen

El objetivo de este estudio fue analizar los aspectos que intervienen en el desarrollo de una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el municipio de Santa Cruz de Lorica. La metodología se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y de tipo analítico, utilizando técnicas como entrevistas, talleres, observación, análisis de contenido y revisión documental. La línea de investigación correspondió a Estudios políticos, gobierno y relaciones internacionales, en la sublínea de Políticas Públicas. Los resultados evidenciaron fortalezas asociadas a las acciones adelantadas por la administración pública para impulsar el gobierno digital, entre ellas la puesta en marcha de canales de pago electrónico, mejoras en la atención al usuario, reactivación de centros digitales en instituciones educativas y convenios con entidades estatales para ampliar la conectividad. No obstante, también se identificaron debilidades significativas derivadas de la ausencia de diagnósticos actualizados, la limitada gestión inicial para atender el problema de conectividad en los corregimientos y la falta de apropiación ciudadana frente a los procesos digitales. Se concluye que la buena gobernanza constituye un elemento esencial para avanzar hacia una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital que responda a las necesidades reales del territorio. Asimismo, se resalta que garantizar la conectividad en zonas urbanas y rurales requiere planeación, infraestructura, participación comunitaria y continuidad administrativa, con el fin de promover condiciones más equitativas para toda la población.

Palabras clave: Accesibilidad, Conectividad, Brecha digital, Gobernanza, Política Pública.

Abstract

The objective of this study was to analyze the aspects involved in the development of a public policy on accessibility and reduction of the digital divide in information and communication technologies in the municipality of Santa Cruz de Lorica. The methodology was developed using a qualitative and analytical approach, employing techniques such as interviews, workshops, observation, content analysis, and document review. The line of research corresponded to Political Studies, Government, and International Relations, in the subline of Public Policy. The results showed strengths associated with the actions taken by the public administration to promote digital government, including the implementation of electronic payment channels, improvements in customer service, the reactivation of digital centers in educational institutions, and agreements with state entities to expand connectivity. However, significant weaknesses were also identified, stemming from the absence of updated diagnoses, limited initial management to address the connectivity problem in rural districts, and a lack of citizen ownership of digital processes. It is concluded that good governance is an essential element in advancing toward a public policy of accessibility and reduction of the digital divide that responds to the real needs of the territory. Likewise, it is emphasized that ensuring connectivity in urban and rural areas requires planning, infrastructure, community participation, and administrative continuity to promote more equitable conditions for the entire population.

Keywords: Accessibility, Connectivity, Digital divide, Governance, Public policy.

Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 10 |
| Justificación | 21 |
| Objetivos..... | 25 |
| Objetivo General..... | 25 |
| Objetivos Específicos..... | 25 |
| Estado del Arte..... | 26 |
| Metodología | 36 |
| Método de la Investigación..... | 36 |
| Población y Muestra | 38 |
| Técnicas e Instrumentos..... | 40 |
| Técnica: Entrevista semiestructurada | 41 |
| Técnica: Taller para la DOFA..... | 42 |
| Técnica: Análisis de Contenido | 43 |
| Técnica: Revisión Documental..... | 44 |
| Técnica: Observación..... | 46 |
| Técnica de Análisis Comparativo | 47 |
| Confiabilidad de los Instrumentos | 48 |
| Sistematización y Análisis de la Información..... | 48 |
| Marco Referencial..... | 50 |
| Marco Teórico..... | 50 |
| Gobernanza | 50 |
| Política Pública | 53 |

| | |
|--|----|
| Importancia de las TIC..... | 60 |
| Marco Conceptual..... | 61 |
| Brecha Digital..... | 61 |
| Marco legal..... | 63 |
| Fortalezas y Debilidades de los Programas de Gobierno Digital, desde la Perspectiva de los Actores Involucrados en su Diseño y Evaluación..... | 66 |
| Introducción..... | 66 |
| Hallazgos..... | 66 |
| Análisis Interno..... | 72 |
| Fortalezas..... | 72 |
| Debilidades..... | 73 |
| Análisis Externo..... | 74 |
| Oportunidades..... | 74 |
| Amenazas..... | 74 |
| Análisis..... | 75 |
| Conclusiones del Apartado..... | 78 |
| Contraste de las Necesidades de los Corregimientos Villa Concepción y Remolino en Materia de Conectividad y de la Alcaldía Municipal de Loricá..... | 79 |
| Introducción..... | 79 |
| Hallazgos..... | 80 |
| Análisis..... | 87 |
| Conclusiones del Apartado..... | 90 |

| | |
|---|-----|
| Articulación de los Resultados Obtenidos en Términos de Conectividad y del Gobierno Abierto en los Diferentes Corregimientos Investigados | 92 |
| Introducción | 92 |
| Hallazgos..... | 92 |
| Análisis | 95 |
| Conclusiones del Apartado | 97 |
| Análisis Comparativo de Evolución en Relación con la Conectividad en los Municipios Bajo Estudio | 98 |
| Introducción | 98 |
| Hallazgos..... | 99 |
| Información Confiable y Actualizada sobre cada Corregimiento..... | 100 |
| Participación Real de la Comunidad Educativa y los Líderes Zonales | 100 |
| Alfabetización Digital Para Todos, No Solo Conectividad | 101 |
| Sostenibilidad Financiera y Visión a Largo Plazo | 101 |
| Actualización Normativa para Posibilitar la Instalación de Antenas..... | 102 |
| Análisis | 104 |
| Conclusiones del Apartado | 106 |
| Conclusiones..... | 109 |
| Referencias..... | 112 |
| Apéndices..... | 120 |

Lista de Tablas

| | |
|---|-----|
| Tabla 1 <i>Interrelación entre Objetivos, Fuentes, Técnicas e Instrumentos</i> | 40 |
| Tabla 2 <i>Cronograma para Alcaldía Año 2022</i> | 42 |
| Tabla 3 <i>Cronograma para Oficina de las TIC Año 2022</i> | 42 |
| Tabla 4 <i>Cronograma para Líderes Zonales Año 2022</i> | 43 |
| Tabla 5 <i>Cronograma de Análisis de Contenido Año 2022</i> | 44 |
| Tabla 6 <i>Cronograma de Revisión Documental</i> | 45 |
| Tabla 7 <i>Cronograma de Revisión Documental para la Valoración Final</i> | 45 |
| Tabla 8 <i>Cronograma Observación</i> | 46 |
| Tabla 9 <i>Cronograma Observación para la Valoración Final</i> | 47 |
| Tabla 10 <i>Cronograma de Revisión Documental para la Valoración Final</i> | 48 |
| Tabla 11 <i>Comparativo de Resultados (Situación Antes – Después)</i> | 102 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 <i>Datos del Consumo de la Zona WF 1 -Plaza de la Cruz y Concordia</i> | 14 |
| Figura 2 <i>Datos del Consumo de la Zona WF 2 –Parque Paraíso</i> | 15 |
| Figura 3 <i>Datos del Consumo de la Zona WF 3 –Parque Las Murallas</i> | 16 |
| Figura 4 <i>Triángulo de Actores de la Política Pública</i> | 58 |
| Figura 5 <i>Priorización de los Corregimientos</i> | 85 |

Lista de Apéndices

| | |
|---|-----|
| Apéndice A <i>Presupuesto</i> | 120 |
| Apéndice B <i>Taller con Secretarios y Alcalde (Expertos de la Oficina de las TIC)</i> | 121 |
| Apéndice C <i>Entrevista a Líderes Zonales</i> | 123 |
| Apéndice D <i>Entrevista a Personal de la Oficina de las TIC</i> | 124 |

Introducción

La transformación digital se ha consolidado como un eje fundamental para el desarrollo social, económico e institucional de los territorios, especialmente en contextos donde las desigualdades históricas han limitado el acceso equitativo a bienes y servicios públicos. En este sentido, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido en herramientas estratégicas para fortalecer la gestión pública, mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía y promover condiciones de inclusión social. Sin embargo, tal como advierte Lasswell (1996), las políticas públicas solo adquieren sentido cuando se orientan a resolver problemas reales de la sociedad y se fundamentan en principios democráticos que garanticen la dignidad humana.

La situación que se vivió a nivel mundial desde finales de 2019, debido a la pandemia generada por el COVID-19, ha modificado todos los esquemas de atención, las prácticas culturales, sociales y económicas y además de ello, la modalidad de trabajo; un sinnúmero de actividades, se vieron condicionadas al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (educación, trabajo, relaciones sociales, ventas, salud, entre otras), dado que el aislamiento preventivo y los protocolos de bioseguridad impuestos así lo establecieron. Este hecho, dejó al descubierto las enormes debilidades tecnológicas y de comunicación, que existían en el país durante los años 2019 y 2020, donde Colombia ocupaba el puesto número 18 en el ranking de conectividad entre los países del continente americano, estando por debajo de Bolivia, Perú, Ecuador Venezuela y Jamaica, con un puntaje de 48,8 sobre 140 puntos (El Nuevo Siglo, 2019); y, a nivel global, obtuvo el puesto 104 en el ranking (Semana, 2020).

Desde la perspectiva departamental, se encontró que en Córdoba el 48,1% del total de los hogares cordobeses no contaba con conexión a internet al momento de iniciar la pandemia, y de

este porcentaje, el 21,2% eran pertenecientes a las cabeceras municipales, y el 78,7% hacen parte de centros poblados y rural disperso (DANE, 2019). Esta problemática permitió que el gobierno nacional llevara a seis municipios cordobeses el beneficio de la conectividad con ayuda del del programa Ejecutando y Conectando, liderado por el Ministerio de las TIC. Estos seis municipios seleccionados son: Montería, Cereté, Ciénaga de Oro, Momil, Valencia y Lorica, los cuales presentan un nivel bajo de conectividad en relación con el porcentaje de ruralidad con el que contaban en ese momento (Cuello, 2020).

Partiendo de estos datos, para el desarrollo del presente estudio, se seleccionó a nivel regional, el municipio de Santa Cruz de Lorica, conocido comúnmente como Lorica; este municipio se halla ubicado al norte del departamento de Córdoba en la zona baja del río Sinú y próxima al litoral del Mar Caribe, limita al norte con los municipios de San Antero, San Bernardo del Viento, Purísima y Momil, al sur con los municipios de Cotorra y San Pelayo; al este con Momil y Chima y al oeste con San Bernardo del Viento y Puerto Escondido, su superficie es de 126.000 hectáreas cuya extensión es de 1.110 km². La división política administrativa del Municipio la conforman 48 barrios y 33 corregimientos de la margen izquierda y derecha del río Sinú. Es un municipio de sexta categoría certificado en el sector de educación de conformidad a lo determinado en la ley 715 de 2001, la población proyectada 2018 según el DANE corresponde a 119.061.

En lo que respecta al problema en mención, las cifras encontradas revelaron que, durante 2019, al menos un 59,3% de la población urbana y el 82,4% de la población rural no poseían conectividad (Ministerio de las TIC, 2019), hecho que afectó ampliamente a la población debido a la necesidad que se generó a causa del COVID-19. Sin embargo, lo anteriormente mencionado, ha tenido un revés en el último año, donde con ayuda de la Política de Gobierno

Digital establecida en el Decreto 1008 de 2018, se ha llevado mayor conectividad a los municipios y regiones apartadas del país, incluyendo el municipio de Santa Cruz de Lorica. Aun así, se siguen evidenciando brechas significativas que reflejan la necesidad de fortalecer la continuidad de los programas relacionados con las TIC, así como la gestión de proyectos orientados a mejorar la conectividad en todos los corregimientos, al ser la zona rural la más afectada.

Ahora bien, para contextualizar un poco el problema, es necesario establecer que Lorica fue declarado Patrimonio Cultural e Inmaterial del Bajo Sinú, debido a su arquitectura particular y los rasgos culturales que la caracterizan; su importante reconocimiento regional la ha llevado a ser objeto de diversas investigaciones asociadas a la creación de políticas públicas de cultura, convivencia pacífica y seguridad (Yáñez, 2019; Bedoya, 2020; Ortega, 2019).

Las tres investigaciones que anteceden a este estudio convergen en que la transición realizada cada cuatro años debido a las elecciones regionales, trae consigo un nuevo esquema de gobierno que altera el funcionamiento de planes y proyectos que están dando buenos resultados, lo cual evidencia una discontinuidad administrativa que impacta procesos estratégicos del territorio (humanización y precisión sin alterar tu idea base). Según Ortega (2019), esto constituye un manejo manipulado de la administración municipal, que busca imponer sus planes de gobierno, ignorando aquello que viene funcionando bien para la comunidad, hecho contrario a lo que se conoce como buena gobernanza (Bedoya, 2020).

En lo que respecta al Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023 Compromiso con la Gente, da cuenta de un Programa de calidad educativa, donde se desataca la existencia de un subprograma de conectividad, que busca llevar este servicio a las zonas rurales del municipio, que es donde se evidencian mayores debilidades y así mismo, destaca entre las políticas

generales, la política de Gobierno Digital para la promoción del uso y aprovechamiento de las TIC y la optimización de la gestión institucional. Sin embargo, antes de la formulación de este plan, el municipio contaba con zonas WiFi ubicadas en tres puntos estratégicos (Parque Murallas, Parque Paraíso y Parque de la Cruz y Concordia), las cuales se encuentran fuera de funcionamiento en la actualidad, y no existe un plan de inversión visible para reactivarlas en el corto plazo.

Según datos oficiales de la oficina de las TIC de Lorica, estas zonas WiFi no se encuentran funcionando porque el convenio con el Ministerio de la TIC que inicialmente fue por tres años, y posteriormente se extendió a cuatro años, no fue renovado. Al finalizar el convenio, el Ministerio retiró la conectividad y no volvió a suscribirse un nuevo contrato, ni tampoco se gestionaron recursos municipales para garantizar la continuidad de este servicio. Ante esto, es importante aclarar que el hardware o parte física de las zonas WiFi quedó en propiedad del municipio como herramienta clave para favorecer a la población más vulnerable; no obstante, la falta de asignación presupuestal ha impedido su reactivación, a pesar de su evidente utilidad social.

Como se puede ver en las figuras 1, 2 y 3 los registros relacionados con las tres zonas WiFi del municipio muestran la interacción de los habitantes con estas, las cuales fueron inhabilitadas y que permitieron el acceso de los ciudadanos a la conectividad hasta principios de 2019. Este hecho, aumenta la brecha digital existente en Santa Cruz de Lorica entre los estratos 1 y 2 con el resto de la población (Yáñez, 2019).

Figura 1

Datos del Consumo de la Zona WF 1 -Plaza de la Cruz y Concordia

| ZWF - 158 Plaza de la Cruz y Concordia | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|----------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|---------|----------------------------|--------|-----|-------------------------|-------------------------|
| | Datawifí | | Edades | | | | | | | | CISCO | | | PRTG | |
| | Usuarios unicos | Sesiones | -18 | 18-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65+ | n blanc | Sitios Más Visitados (Mes) | | | Trafico subida (MBytes) | Trafico bajada (MBytes) |
| Abril | 581 | 11632 | 196 | 1083 | 729 | 669 | 96 | 18 | 4 | 1430 | Google | 327447 | 58% | 3.830 MByte | 37.631 MByte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 179904 | 32% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 41057 | 7% | | |
| Mayo | 779 | 11536 | 234 | 1624 | 889 | 649 | 67 | 16 | 13 | 1456 | Google | 629817 | 63% | 18.587 Mbyte | 135.038 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 293275 | 29% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 60600 | 6% | | |
| Junio | 1360 | 12098 | 439 | 1544 | 1138 | 593 | 129 | 19 | 5 | 16 | Google | 445293 | 57% | 38.045 Mbyte | 308.674 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 241592 | 31% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 67684 | 9% | | |
| Julio | 1664 | 20581 | 686 | 2369 | 1793 | 780 | 159 | 35 | 13 | | Google | 642075 | 59% | 55.210 Mbyte | 390.889 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 304450 | 28% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 101596 | 9% | | |
| Agosto | 986 | 8739 | 288 | 1045 | 878 | 336 | 49 | 10 | 11 | | Google | 366653 | 59% | 27.134 Mbyte | 201.376 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 175275 | 28% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 56881 | 9% | | |
| Septiembre | 1206 | 15006 | 461 | 1376 | 1322 | 524 | 108 | 14 | 9 | | Google | 469297 | 59% | 29.220 MByte | 276.331 MByte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 221518 | 28% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 73382 | 9% | | |
| Octubre | 1640 | 28698 | 658 | 2113 | 1505 | 789 | 186 | 36 | 20 | 2 | Google | 784807 | 60% | 48.573 Mbyte | 497.372 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 350144 | 27% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 121506 | 9% | | |
| Noviembre | 1582 | 39747 | 696 | 2116 | 1626 | 897 | 148 | 54 | 15 | | Google | 880524 | 60% | 46.162 MByte | 485.220 MByte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 394993 | 27% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 139113 | 9% | | |

Fuente: Oficina de las TIC Lorica (2020)

Acerca de la Figura 1, el mayor número de sesiones se presenta en las fechas de vacaciones con un consumo oscilante entre los 3.830 Mbyte y 485.220 Mbyte, se puede apreciar de igual forma que las personas que más uso hacen de estas zonas son las que están entre los 18 y 25 años. Se puede observar una menor participación de los menores de 18 años. En cuanto a las sesiones se puede calcular que el 62% de las sesiones son para búsquedas en Google, el 29% Facebook y el 9% WhatsApp.

Seguidamente, en la Figura 2 se puede apreciar que en la Zona WF 2 correspondiente al Parque Paraíso (una de las zonas más vulnerables del municipio), el mayor número de sesiones se presenta en los meses de octubre y noviembre, con un consumo oscilante entre los 4.259 Mbyte y 434.460 Mbyte, se puede apreciar que las personas que más uso hacen de estas zonas

son las que están entre los 18 y 25 años, salvo el mes de abril que no manifiestan edad la mayoría de los usuarios. Así mismo, se puede notar una participación regular de los menores de 18 años, mayor que en la Zona WF 1. En cuanto a las sesiones se calcula que el 61% de las sesiones son para búsquedas en Google, el 29% Facebook y el 10% WhatsApp, guardando estrecha relación con la Zona WF 1.

Figura 2

Datos del Consumo de la Zona WF 2 –Parque Paraíso

| ZWF - 159 Parque Paraíso | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-----------------|----------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|---------|----------------------------|---------|-------------------------|-------------------------|---------------|
| | Datawafi | | Conexiones (Edades) | | | | | | | | CISCO | | | PRTG | |
| | Usuarios unicos | Sesiones | -18 | 18-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65+ | n blanc | Sitios Más Visitados (Mes) | | Trafico subida (MBytes) | Trafico bajada (MBytes) | |
| Abril | 1213 | 19205 | 403 | 1555 | 816 | 365 | 82 | 12 | 1 | 2583 | Google | 619961 | 58% | 4.259 Mbyte | 38.196 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 339284 | 32% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 92302 | 9% | | |
| Mayo | 388 | 3891 | 44 | 187 | 171 | 62 | 10 | 10 | | 208 | Google | 128827 | 59% | 4.444 Mbyte | 29.155 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 69296 | 32% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 17367 | 8% | | |
| Junio | 1288 | 7305 | 475 | 1143 | 1076 | 634 | 110 | 48 | 8 | 17 | Google | 567533 | 58% | 25.829 Mbyte | 187.472 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 288167 | 30% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 95318 | 10% | | |
| Julio | 2007 | 18042 | 761 | 2120 | 1766 | 979 | 227 | 63 | 27 | 16 | Google | 969492 | 60% | 41.176 Mbyte | 316.356 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 473280 | 29% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 149845 | 9% | | |
| Agosto | 1623 | 21592 | 727 | 1979 | 1474 | 925 | 193 | 62 | 23 | 17 | Google | 952513 | 60% | 40.417 Mbyte | 304.970 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 453421 | 28% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 156463 | 10% | | |
| Septiembre | 1736 | 23767 | 780 | 2302 | 1631 | 880 | 185 | 57 | 21 | 119 | Google | 977131 | 60% | 36.226 Mbyte | 324.848 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 458556 | 28% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 157661 | 10% | | |
| Octubre | 1945 | 30739 | 774 | 2176 | 1744 | 1068 | 195 | 71 | 19 | 98 | Google | 1153542 | 60% | 54.307 Mbyte | 434.460 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 533696 | 28% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 178797 | 9% | | |
| Noviembre | 1788 | 31192 | 816 | 2010 | 1724 | 1040 | 204 | 81 | 9 | 71 | Google | 1185089 | 60% | 50.172 Mbyte | 409.581 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 535512 | 27% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 190167 | 10% | | |

Fuente: Oficina de las TIC Lorica (2020)

Por otro lado, como se puede apreciar en la Figura 3, el mayor número de sesiones se presenta en los meses de octubre y noviembre, con un consumo oscilante entre los 6.565 Mbyte y 123.297 Mbyte (siendo menor que en las otras dos zonas), se puede apreciar de igual forma que las personas que más uso hacen de estas zonas son las que están entre los 18 y 25 años, salvo los meses de abril y mayo, que no manifiestan edad la mayoría de los usuarios. Se puede observar una participación regular de los menores de 18 años, mayor que en la Zona WF 1 y similar a la Zona WF 2, confirmando una tendencia de mayor aprovechamiento juvenil. En cuanto a las

sesiones, se calcula que el 60% corresponde a búsquedas en Google, el 31% a Facebook y el 9% a WhatsApp, manteniendo el mismo patrón de uso que las otras zonas.

Figura 3

Datos del Consumo de la Zona WF 3 –Parque Las Murallas

| ZWF - 160 Parque Las Murallas | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|-----------------|----------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|---------|----------------------------|--------|-----|-------------------------|-------------------------|
| | Datawifi | | Conexiones (Edades) | | | | | | | | CISCO | | | PRTG | |
| | Usuarios unicos | Sesiones | -18 | 18-24 | 25-34 | 35-44 | 45-54 | 55-64 | 65+ | n blanc | Sitios Más Visitados (Mes) | | | Trafico subida (MBytes) | Trafico bajada (MBytes) |
| Marzo | 5 | 30 | | 2 | 1 | | | | | 2 | Google | 177 | 43% | | |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 223 | 54% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 5 | 1% | | |
| Abril | 1034 | 13259 | 318 | 836 | 526 | 429 | 107 | 18 | 1 | 1889 | Google | 595427 | 56% | 6.565 Mbyte | 50.456 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 355357 | 34% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 87035 | 8% | | |
| Mayo | 955 | 8260 | 242 | 943 | 500 | 414 | 86 | 7 | 4 | 1095 | Google | 397446 | 57% | 18.288 Mbyte | 118.508 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 232772 | 33% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 51971 | 7% | | |
| Junio | 801 | 3911 | 308 | 547 | 367 | 280 | 65 | 16 | 2 | 6 | Google | 343487 | 57% | 7.674 Mbyte | 58.944 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 194340 | 32% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 51164 | 9% | | |
| Julio | 899 | 4343 | 304 | 706 | 447 | 282 | 43 | 12 | 5 | 7 | Google | 460151 | 59% | 9.204 Mbyte | 68.715 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 233311 | 30% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 66643 | 9% | | |
| Agosto | 707 | 3353 | 217 | 508 | 340 | 219 | 22 | 45 | 7 | 3 | Google | 381679 | 60% | 10.158 Mbyte | 69.671 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 183909 | 29% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 60719 | 10% | | |
| Septiembre | 973 | 9533 | 407 | 809 | 489 | 479 | 38 | 53 | 4 | 15 | Google | 360323 | 59% | 16.649 Mbyte | 119.724 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 177099 | 29% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 60026 | 10% | | |
| Octubre | 996 | 16858 | 327 | 868 | 503 | 325 | 66 | 22 | 10 | 10 | Google | 351043 | 59% | 15.083 Mbyte | 93.174 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 169010 | 28% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 60429 | 10% | | |
| Noviembre | 1081 | 18653 | 344 | 945 | 668 | 276 | 79 | 10 | 7 | 13 | Google | 424488 | 60% | 18.745 Mbyte | 123.297 Mbyte |
| | | | | | | | | | | | Facebook | 192167 | 27% | | |
| | | | | | | | | | | | Whatsapp | 75659 | 11% | | |

Fuente: Oficina de las TIC Lorica (2020)

Se hace necesario subrayar que, en indagaciones puntuales con el personal de la oficina de las TIC, se conoció que, al realizar las búsquedas en Google, las principales páginas buscadas eran académicas, ofertas académicas y laborales del SENA, Universidades y repositorios universitarios. Cabe destacar que la Alcaldía Municipal, desde la Oficina de las TIC, mantuvo bloqueadas las páginas de descarga de contenidos (videos y música) y las de contenido pornográfico, con el fin de orientar el uso responsable del servicio.

Con estos resultados que se muestran en relación al uso de estas zonas de conectividad, se puede dimensionar la afectación que recae en las personas que hacían uso de las mismas, y que hoy día no pueden contar con ellas; y tal situación no es ajena en la zona rural, donde los ciudadanos no contaban con conectividad por la falta de cobertura, y aun cuando existe un

convenio con el operador móvil TIGO, que consiste en llevar datos móviles a través de tarjetas Sim, estrategia que en su momento resultó fallida debido a que los operadores no tenían cobertura efectiva en la ruralidad dispersa que caracteriza el municipio. Todo lo anterior agravaba la brecha digital entre las zonas urbana y rural, y limitaba el acceso a servicios esenciales que los ciudadanos deberían poder disfrutar.

A pesar de lo expuesto, existía otra situación que es aún más alarmante, y se trata de que el Municipio de Lorica había sido priorizado en el departamento para asignarle nuevas frecuencias de proveedores de redes y aumentar el despliegue de infraestructura, y sin embargo, de los cinco corregimientos priorizados (Villa Concepción, Remolino, La Peinada, Los Monos y Castilleral) (Cuello, 2020a), solo dos adelantaban trabajos debido a la ausencia de datos que permitan el registro de información para poder dar inicio al beneficio. Los dos corregimientos que iniciaron trabajos son Villa Concepción y Remolino, dado que la misma oficina de las TIC se encargó de la recolección de datos. En ese momento, se estaba desarrollando un convenio con Claro para instalar las antenas en terrenos públicos que habían sido cedidos para dicho fin (Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lorica, 2021).

Con relación a este tema, el área de Sistemas de Información (Oficina de las TIC) contaba con un enlace permanente entre la entidad territorial, el Gobierno Nacional y el Ministerio de las TIC, con el fin de suministrar información a la ciudadanía, que se mantenía en constante comunicación con la Alcaldía para conocer acerca de la base de instalación de las antenas. Frente a esto, se conoció que hasta septiembre de 2021 el operador Claro ya hizo el estudio de campo y tomó las medidas y levantamientos topográficos; sin embargo, el proceso se encontraba detenido, lo cual generaba preocupación entre los habitantes.

También se debe mencionar que el municipio había contado con un Laboratorio o punto

Vive Digital Lab., fue un convenio existente entre el Ministerio de las TIC y la Universidad de Córdoba. Este funcionó durante dos años, tiempo de vigencia del contrato, y posteriormente dejó de prestar el servicio, puesto que el contrato tampoco fue renovado. Se debe resaltar, que actualmente funcionan los 32 Kioscos Vive Digital y los 10 Centros Vive Digital, ubicados en la zona urbana y rural. Estos operan en las instituciones educativas, y cuentan con conectividad, dado que el contrato es directamente con el Ministerio de las TIC quienes se encargan de solucionar las fallas técnicas o ambientales a través del proveedor seleccionado, mediante las mesas de servicio habilitadas (Secretaría de las TIC, 2021).

Se debe agregar que los ciudadanos están en la necesidad de acercarse con mayor facilidad a las diferentes dependencias de la Alcaldía municipal, pero las restricciones de tiempo, protocolos, aforos, etc., hacen cada vez más difícil este hecho, por tanto, al contar con la atención virtual a través de diversos canales, ellos verán satisfechas esas necesidades de comunicación que les permiten interactuar con la administración; y si bien es cierto que los canales mencionados están disponibles, también lo es que gran parte de la población no cuenta con la conectividad necesaria para poder disfrutar de ellos, constituyéndose en una limitante para este tipo de procesos.

Así mismo, la Alcaldía Municipal, en articulación con la Oficina de las TIC, estaba desarrollando planes de acercamiento ciudadano para evitar desplazamientos innecesarios hacia las instalaciones físicas del ente territorial, promoviendo que diversos trámites se realizaran de manera virtual. A través de la Función Pública (DAFP) y del Sistema Único de Trámites y Servicios (SUIT), se inscribían todos los trámites de la entidad, priorizando aquellos que podían implementarse en línea. Durante ese cuatrienio, dentro del Plan de Desarrollo Municipal vigente, se priorizaron tres trámites para su implementación completamente en línea: el recaudo del

impuesto predial, el recaudo del impuesto de Industria y Comercio y la Autodeclaración de Industria y Comercio. Para ello, se gestionó un convenio con el Banco de Bogotá para incorporar una pasarela de pago electrónico, y se proyectó la realización de pruebas piloto hacia finales de 2021, con miras a implementarse en 2022.

Así pues, si se analiza esta problemática desde la Línea de investigación en estudios políticos, gobierno y relaciones internacionales de la Maestría en Gobierno, Políticas públicas y Desarrollo territorial de la UNAD, se encuentra que en lo referente a la “economía de lo público”, en ese momento no se estaban priorizando adecuadamente los recursos, ni se satisfacían de manera efectiva los bienes y servicios de interés colectivo. La conectividad se había convertido en un servicio esencial para los ciudadanos desde el surgimiento de la pandemia por COVID-19, en marzo de 2020. Aunque se reconocía el esfuerzo del ente municipal para dar respuesta a esta situación, era evidente que la brecha digital seguía siendo considerable, especialmente en la zona rural, donde de 33 corregimientos solo cinco habían sido priorizados y únicamente dos registraban avances concretos. Esto afectaba directamente al sector educativo y al cumplimiento del cuarto Objetivo de Desarrollo Sostenible, dirigido a garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad.

De igual manera, incidía en el Objetivo 10, orientado a la reducción de las desigualdades, y que señala:

La COVID-19 ha intensificado las desigualdades existentes y ha afectado más que nadie a los pobres y las comunidades más vulnerables. Ha sacado a la luz las desigualdades económicas y las frágiles redes de seguridad social que hacen que las comunidades vulnerables tengan que sufrir las consecuencias de la crisis. Al mismo tiempo, las desigualdades sociales, políticas y económicas han amplificado los efectos de la pandemia. (Organización de las Naciones Unidas,

2021)

Todo lo anteriormente expuesto, deja en descubierto la necesidad de fortalecer los planes que se desarrollaban para mejorar la accesibilidad y reducción de la brecha digital de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el municipio, mediante una estrategia capaz de lograr mayor penetración en la gobernanza de Santa Cruz de Lorica. Gracias a la propuesta planteada en este estudio, muchos de estos aspectos comenzaron posteriormente a mejorar, demostrando la pertinencia de identificar, analizar y transformar las condiciones que limitaban la conectividad en el territorio.

Partiendo de lo anterior surge la pregunta ¿Cuáles son los aspectos que intervienen en el desarrollo de una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el municipio de Santa Cruz de Lorica en el periodo 2022-2025 y que pudieron mejorarse a partir de la propuesta formulada en este estudio?

Justificación

La coyuntura generada por el Covid-19, había dejado en evidencia una gran debilidad en diversos municipios del caribe colombiano, y es la falta de conectividad de la población rural, el acceso deficiente de los estratos más bajos y la poca movilización de recursos ante esta problemática. Desde la perspectiva nacional, intentar la creación de una política pública que ya se encontraba diseñada de manera detallada y muy bien elaborada tal vez no tuviera ningún sentido, dado que esta política nacional podía implementarse ampliamente por todos los municipios del país.

Al analizar la perspectiva departamental, donde Córdoba es uno de los territorios con mayor pobreza multidimensional en Colombia y donde la brecha social, económica y digital es sumamente amplia, se comprendía la importancia de desarrollar una política pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el municipio de Santa Cruz de Lorica, donde imperaba un proceso de gobernanza más autoritario que social, en la medida que cada cuatro años se imponen las políticas de cada gobierno y se dejan de lado las acciones anteriores enfocadas a suplir las necesidades reales del pueblo, por la única razón de hacer parte de la administración anterior (Yáñez, 2018).

En el caso particular de la Política Pública de Gobierno digital, era claro que el municipio traía consigo una serie de proyectos, como los Kioscos Vive digital y las zonas WiFi gratuitas que se relacionaban con esta política; sin embargo, al haber sido gestionadas por la anterior administración, la administración en ejercicio no destinó los rubros necesarios para renovar el contrato con el Ministerio de las TIC y para ponerlas en funcionamiento, afectando así, a miles de personas que contaban con estos servicios para desarrollar diversas actividades.

Por tal motivo, al analizar los aspectos que intervenían en el desarrollo de una Política Pública local, enfocada a la accesibilidad y reducción de la brecha digital de las TIC, desde la parte política hasta la social, se evidenciaba que la población resultaría beneficiada en la medida que, se pueden articular los resultados con la política nacional de gobierno digital, ajustándolos a las necesidades de la población de Loricá. Además, se anticipaba la posibilidad de desarrollar procesos de capacitación a la ciudadanía para el uso adecuado de los Puntos Vive digital y los Kioscos Vive Digital, para acceder a los servicios prestados por las organizaciones públicas, apoyar sus actividades cotidianas y promover un mayor desarrollo en la región; así como la opción de facilitar la implementación de los beneficios otorgados por la política nacional en los corregimientos y en la zona urbana de Loricá.

En efecto, si a este hecho se le sumaban convenios reales con los operadores móviles, vigilados por la administración y por la ciudadanía, era posible que los problemas de conectividad pudieran ser mitigados, pues era justamente la infraestructura de conectividad la que no permitía la evolución de los proyectos presentados y la que acrecentaba la enorme brecha entre los ciudadanos rurales y de estratos bajos con el resto de la población.

Así pues, al analizar los aspectos que intervenían en el desarrollo de una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el municipio de Santa Cruz de Loricá, se hacía posible identificar las fortalezas y debilidades de los programas existentes, reconocer las necesidades de los corregimientos desde la voz de sus líderes y, a su vez, comprender la percepción de los funcionarios públicos.

Para lograr este análisis, era determinante conocer la opinión de quienes entendían las verdaderas dificultades que atravesaba la comunidad; de esta manera resultaba más sencillo

evaluar la situación, detectar sus debilidades y proponer acciones de mejora para garantizar la continuidad de los programas, sustentados en una relación real de la comunidad con ellos, y no solo en un conglomerado de normas, sino en el sentir mismo del pueblo, que es donde se centra la verdadera gobernanza, en actuar para el bienestar de la comunidad.

Ahora bien, metodológicamente hablando, la presente investigación resultó pertinente, en la medida que realiza un análisis de las necesidades reales de la población, partiendo de las muestras censales, de los datos de la oficina de planeación, y del cotejo de diversas investigaciones. Identificar puntualmente la problemática más representativa en materia de accesibilidad a las TIC, no solo desde el proceso gubernamental (comunicación con el ente territorial), sino desde los aspectos formativos (capacitaciones, conocimiento del manejo adecuado de las TIC, etc.), económicos (acceso a servicios, equipos, etc.), sociales (infraestructura, interacciones, desigualdades, etc.) y educativos (educación virtual, accesibilidad a la educación, herramientas de apoyo), permitió orientar alternativas de solución que abrieron la posibilidad de contar con una política pública propia en materia de accesibilidad y reducción de la brecha digital de las TIC, que fuera más allá de fortalecer la política nacional.

Por otro lado, es importante señalar que esta investigación contribuyó al desarrollo sostenible, porque se alineó con el cumplimiento de algunos de los objetivos propuestos en la Agenda 2030, como es el caso del objetivo número 10, relacionado con la reducción de las desigualdades. En la medida en que se realizó este análisis, se generaron insumos que favorecieron el desarrollo de la política pública mencionada, orientada a beneficiar a los grupos vulnerables del municipio, tanto en zona rural como urbana.

A esto se sumaba que los grupos mencionados también requerían educación de calidad, como la expuesta en el objetivo cuarto. Tal como plantea la Organización de las Naciones

Unidas (2021), a raíz de la pandemia por COVID-19 y la falta de conectividad, muchos niños y jóvenes quedaron por fuera de la escuela, y “nunca antes habían estado tantos niños fuera de la escuela al mismo tiempo, lo que altera su aprendizaje y cambia drásticamente sus vidas, especialmente las de los niños más vulnerables y marginados” (párr. 3).

Finalmente, en lo que respecta a la línea y sublínea de investigación, esta mantuvo plena relación con el estudio, en la medida que la línea *Estudios políticos, gobierno y relaciones internacionales* de la UNAD tiene como finalidad ser un espacio para fomentar el análisis crítico entre diferentes líneas de las ciencias sociales, para que desde una perspectiva interdisciplinar se aborden diferentes problemáticas sociales como es el caso de la accesibilidad a internet y la brecha digital presente en comunidades rurales y estratos bajos de Santa Cruz de Lorica. De igual forma, la sublínea de investigación en Gestión de Políticas Públicas se articuló con el propósito de analizar los aspectos que intervenían en el desarrollo de una Política Pública orientada a disminuir la brecha digital de las TIC en el municipio mencionado.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los aspectos que han intervenido y propiciado el mejoramiento de la puesta en marcha de una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el municipio de Santa Cruz de Lorica en el periodo 2022-2025.

Objetivos Específicos

Identificar las fortalezas y debilidades en la implementación de los programas de gobierno digital, desde la perspectiva de los actores involucrados en su diseño y evaluación.

Contrastar las necesidades de los corregimientos Villa Concepción y Remolino en materia de conectividad, con la existente en las bases de datos de la Alcaldía municipal de Lorica.

Articular los resultados obtenidos en términos de conectividad y del gobierno abierto en los diferentes corregimientos, para contribuir al desarrollo de una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el municipio de Santa Cruz de Lorica.

Valorar la incidencia de los resultados de la investigación en el mejoramiento de los aspectos identificados, determinando en qué medida estos aportaron al avance hacia una futura Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital en Santa Cruz de Lorica.

Estado del Arte

Al realizar la revisión de la literatura relacionada con el tema de estudio, se identificaron diversas investigaciones de carácter internacional, nacional y regional, de las cuales se presentan a continuación las más relevantes.

Se inician los antecedentes internacionales con una investigación realizada en España, por Cerrolaza (2025) cuyo propósito fue analizar los factores que explican la persistencia de la brecha digital rural, con especial atención al papel de las políticas públicas, las condiciones estructurales de los países y los incentivos de mercado. La investigación emplea un enfoque cuantitativo basado en un análisis descriptivo y en modelos de regresión lineal múltiple aplicados a una base internacional de 90 países entre 2010 y 2023, incorporando variables como el GNI per cápita, el precio relativo de la banda ancha, el acceso a electricidad, la existencia de políticas de acceso universal (UAS), la liberalización del mercado y la compartición de infraestructura entre operadores.

Los resultados muestran que las políticas UAS tradicionales, incluso cuando cuentan con mecanismos de financiamiento, no generan impactos significativos en la conectividad rural, mientras que las políticas orientadas a incentivar la competencia (como la permisividad para la entrada de nuevos operadores, la existencia de planes nacionales de banda ancha y el uso compartido voluntario de infraestructura) sí presentan efectos positivos relevantes. Asimismo, se evidencia que la conectividad depende de forma crítica del acceso a electricidad y de la asequibilidad del servicio, mientras que el nivel de ingresos por país no explica adecuadamente la brecha debido a desigualdades internas. El estudio concluye que cerrar la brecha digital rural requiere combinar regulación flexible, incentivos económicos y colaboración público-privada, superando modelos declarativos y promoviendo políticas adaptadas a las particularidades

territoriales.

En Ecuador, Saigua et al. (2025) desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue analizar cómo las tecnologías accesibles impulsan la inclusión educativa en zonas rurales, especialmente para estudiantes con necesidades educativas específicas. La metodología se basó en una revisión sistemática de literatura publicada entre 2024 y 2025, seleccionada a partir de bases de datos académicas como SciELO, Redalyc, Scopus y Dialnet, priorizando investigaciones empíricas y teóricas sobre brecha digital, infraestructura tecnológica, políticas públicas y formación docente.

Los resultados muestran que herramientas como la inteligencia artificial, la realidad aumentada y las plataformas adaptativas permiten personalizar el aprendizaje y mejorar la accesibilidad, aunque persisten barreras significativas asociadas a la falta de conectividad, la limitada capacitación docente, los costos elevados y la ausencia de políticas sostenibles. Las conclusiones destacan que la inclusión digital en contextos rurales requiere un enfoque sistémico y multisectorial que articule inversión en infraestructura, formación docente contextualizada, participación comunitaria y evaluación continua, de modo que la tecnología pueda convertirse en un verdadero catalizador de equidad educativa y desarrollo humano integral.

En México, Alvarado (2021) analizó el impulso a la apropiación de las TIC a nivel organizacional mediante la aplicación de una política pública; en este documento, el autor reconoce las TIC como una revolución tecnológica al ser multifactorial y multinivel, lo que hace que el análisis de estas sea determinante en cuanto al impacto en la sociedad y la industria. Las conclusiones revelan que impulsar políticas públicas asociadas a las TIC permiten abrir caminos claros para enfrentar desafíos y aprovechar las oportunidades de aprendizaje que estas ofrecen a las personas y las organizaciones. Así pues, destacan que “es importante garantizar que se conviertan en un factor de cambio e inclusión tanto en el ámbito social como económico”

(Alvarado, 2021, psn).

Luego de ello, en Perú se realizó una investigación por Franciskovic et al. (2020) cuyo objetivo fue identificar cómo se aplican las tecnologías de información y comunicaciones en la participación ciudadana de los gobiernos subnacionales con alta digitalización. La metodología parte de un análisis exploratorio utilizando la técnica de recolección bibliográfica para el análisis de los documentos y la entrevista semiestructurada para obtener información de las fuentes primarias. En las conclusiones se estableció que la discusión política no ha mostrado una visión idónea para la incorporación de las TIC en los cambios que requiere la administración pública, ignorando que estas plantean innovación, mejoras en el desempeño del gobierno, y el mejoramiento y consolidación de las relaciones entre ciudadanos. Se concluye además que al momento de implementar las TIC se crea una cultura de servicio, transparencia y participación que además de facilitar los trámites acerca a la ciudadanía al gobierno, dado que se encuentran más motivados.

En España, Manríquez (2019) realizó una investigación enfocada en analizar la forma en la que las TIC ayudan a mejorar la comunicación con la ciudadanía. La metodología es cuantitativa con enfoque experimental y la técnica utilizada fue el análisis de contenido cuantitativo. El estudio plantea que es importante dentro de la gobernanza, la implementación del gobierno electrónico, porque permite reconocer nuevos requerimientos y/o posibles mejoras. Igualmente, se establecen debilidades de comunicación y carencia en la interacción, participación, transacción e integración. En cuanto a los sitios web, se reconoce que hay carencias en la realización de transacciones y pagos en línea, los protocolos de seguridad son bajos o nulos y en cuanto a la integración se evidencian niveles bajos de vinculación con otras dependencias lo cual es importante para lograr la integralidad y éxito de estos procesos.

Es importante destacar que se evidencia a su vez la necesidad de explotar las herramientas 2.0 para un mayor acercamiento entre el gobierno y el ciudadano, y esto es posible a través de las redes sociales las cuales son vínculos directos de comunicación. Así pues, para la implementación del gobierno digital se hace imperante la necesidad de crear canales de comunicación e interacción seguros que logren vencer la resistencia al cambio que ha limitado tanto este proceso no solo a nivel internacional sino nacional, sin importar el modelo de gobierno.

En Ecuador, Bravo Ávalos (2019) realizó una investigación cuyo objetivo fue identificar cómo el desarrollo e implementación de las políticas públicas han aportado a mejorar los indicadores sociales asociados a la brecha digital entre 2009 y 2016. La metodología empleada fue de carácter descriptivo con enfoque deductivo, apoyada en entrevistas dirigidas a actores clave responsables de planes, programas y proyectos de inclusión digital, así como en el análisis de fuentes secundarias provenientes del Ministerio de Telecomunicaciones, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, documentos oficiales, reportes regulatorios y literatura especializada.

Los resultados permitieron describir la situación de la brecha digital en el país, evidenciando desigualdades persistentes en el acceso a las TIC, diferencias regionales marcadas y avances limitados pese a los programas estatales destinados a la reducción de la brecha, además de mostrar que la implementación de políticas digitales estuvo mediada por distintos modos de gobernanza analizados a través del modelo NATO (Nodalidad, Autoridad, Tesoro y Organización). La investigación concluye que, aunque existieron esfuerzos gubernamentales orientados a disminuir la brecha digital, su impacto fue heterogéneo debido a debilidades estructurales, falta de continuidad programática y diferencias en la articulación institucional, lo

cual reafirma la necesidad de políticas públicas más integrales, sostenibles y coherentes con las realidades territoriales del país.

Una siguiente investigación, se desarrolló en Perú, por Simón (2018) cuya finalidad era determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, con la finalidad de proponer un Plan estratégico de gobierno electrónico. La metodología utilizada es de tipo aplicada con enfoque mixto, y que según su diseño es experimental. Como técnicas utiliza el análisis documental y las encuestas.

La investigación acepta la hipótesis que establece que los factores del gobierno electrónico influyen sobre la gestión pública, dado que la primera es un instrumento tecnológico valioso para la sociedad al permitir la modernización de la administración pública, sin embargo, para este estudio, no se aplica que el ente analizado de cuenta que haya transparencia, participación ciudadana o acceso a información pública. Es claro que no todos los municipios de Colombia cuentan con elementos que permitan mostrar la transparencia en la rendición de cuentas dado que no han implementado correctamente las directrices de las políticas de gobierno en línea y gobierno digital, hecho que se puede asociar a la falta de capacitación de los funcionarios y a la resistencia al cambio.

Así mismo, Gómez et al. (2018) desarrollaron un estudio en México cuya finalidad es conocer el abordaje conceptual y metodológico de la brecha digital en el contexto nacional e internacional. La metodología utilizada es la investigación cualitativa con enfoque hermenéutico utilizando como técnica la revisión documental. Los resultados y conclusiones muestran que el uso de las TIC lleva un enorme peso relacionado con la transformación de la vida de las personas y la sociedad, y especialmente, la economía de los países. De esta forma, los autores establecen que la evolución del cambio tecnológico ha llegado a la administración municipal con mayor

fuerza, y especialmente en aquellas que han logrado la adquisición de equipos electrónicos, y la interacción de estos con los funcionarios públicos, dado que se considera fundamental además de la compra de equipos, la capacitación de todo el personal.

Para iniciar con los antecedentes nacionales, se encontró la tesis realizada por López Beleño (2023) cuyo objetivo fue analizar la brecha digital en la Institución Educativa Rural de Currulao, ubicada en el Distrito de Turbo, con énfasis en los estudiantes de cuarto y quinto grado, para comprender las causas y el impacto de las limitaciones tecnológicas en su proceso formativo. La investigación adoptó un enfoque pragmático que combinó elementos de los paradigmas positivista y constructivista, mediante una metodología mixta y un estudio de caso único; los datos se recolectaron a través de observación participante, encuestas y cuestionarios dirigidos a los estudiantes.

Los resultados evidenciaron fallas técnicas recurrentes, conexión a internet deficiente, desigualdades en el acceso a dispositivos digitales y diferencias marcadas en la alfabetización tecnológica, además de un alto interés de los estudiantes por recibir formación en herramientas digitales. El estudio concluye que la brecha digital en zonas rurales continúa afectando el desempeño académico y las oportunidades educativas, y resalta la necesidad urgente de diseñar políticas y programas que fortalezcan la infraestructura tecnológica, mejoren la conectividad y promuevan la capacitación docente y estudiantil para garantizar condiciones más equitativas en el acceso y uso de las TIC.

López Ramírez (2021) desarrolló una investigación centrada en la planeación de la política pública de gobierno digital en una institución educativa rural, con el propósito de definir estrategias soportadas en las TIC para mejorar la gestión institucional y avanzar hacia la transformación digital. El estudio se enmarcó en un enfoque cualitativo bajo el diseño de

investigación–acción participativa, organizado en cinco fases: revisión, diagnóstico participativo de comunicación, definición de la estrategia, formulación del proceso de Arquitectura Empresarial (AE) y ejecución del PETI.

Entre los resultados más relevantes se encuentra la elaboración del mapa de ruta y de los componentes del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, evidenciando la necesidad de fortalecer la conectividad, superar barreras como fallas eléctricas, insuficiencia de equipos y baja formación en TIC, y promover una gestión estratégica que articule la política pública con las realidades de las instituciones educativas rurales. Las conclusiones destacan que la correcta planeación de las TIC y la AE contribuye a modernizar procesos, generar valor público y avanzar en el cierre de brechas digitales en zonas rurales.

Tello (2020) realizó un estudio para identificar el impacto de la implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia, y para ello desarrolló una investigación basada en el estudio de caso con tres unidades de análisis que corresponden a tres municipios de sexta categoría, los cuales representan los diferentes niveles de implementación de la Estrategia GEL en el ámbito territorial. En este se evidencia que no todos los municipios han implementado el Gobierno en línea, sin embargo, existe un sinnúmero de factores que han obstaculizado la implementación del gobierno en línea en diversos municipios, y entre ellos, la resistencia al cambio, pero el MINTIC a unido esfuerzos con los municipios para cambiar esto. Así mismo, se establece que el esfuerzo de algunos mandatarios es determinante para el éxito de esta implementación, en la medida que de ellos depende que los procesos se desarrollen en los tiempos oportunos.

Luego, Medina y Martínez (2019) investigaron acerca del estado actual de la política Pública Digital en Colombia haciendo referencia al Decreto 1008 de 2018; en ella las autoras

explican que las TIC y el uso de estas de manera adecuada han aportado gran valor al desarrollo económico, social y a la gestión pública, en la medida que han sido transversales a los procesos internos de las entidades públicas. Además de ello, advierten la importancia de estas como puente de comunicación entre el Estado y los ciudadanos.

Dentro de sus conclusiones revelan que existen diferentes partes del territorio nacional donde se dificulta el acceso a internet lo que genera una problemática que debe ser tomada en consideración; destaca que la implementación de un gobierno digital se enfoca en: lograr la eficiencia administrativa que permita el crecimiento de la economía digital, y generar espacios adecuados para que diversos actores contribuyan a solucionar problemas públicos a través de la aplicación de las TIC. Como una de las principales debilidades muestra que la conectividad y las plataformas digitales no cumplen con las demandas de los usuarios, lo que agrava aún más el problema de conectividad desde la perspectiva de inclusión social.

Siguiendo con estas investigaciones, González (2017) establece una disertación para conocer la importancia del aprovechamiento de las TIC en la gestión pública. La metodología utilizada es la investigación cualitativa con ayuda de la revisión bibliográfica. El documento hace un análisis importante de lo que se entiende como gobierno en línea, que es uno de los eslabones para llegar al gobierno digital, y permite entender los beneficios que las TIC pueden otorgar no solo en la toma de decisiones, sino en la transformación de los gobiernos. Se concluye que las TIC permiten gestionar la información y esto a su vez ayuda a tomar decisiones favorables para la entidad, porque con ayuda de las TIC es posible analizar e identificar los problemas que son realmente relevantes y se generan nuevas alternativas de solución. Igualmente, se establece que la transformación de la sociedad en general impulsa la transformación de los gobiernos, que han encaminado sus esfuerzos al aprovechamiento de estas para mejorar su gestión y prestación de

servicios permitiendo así mejorar la calidad de vida de la sociedad.

Por otro lado, en Bogotá, Ruíz (2017) desarrolló una investigación enfocada en analizar las estrategias que podrían implementarse en un gobierno electrónico, para una práctica transparente en la gestión pública. La metodología tiene un enfoque cualitativo, y es de tipo interpretativo, y la técnica es el análisis documental a partir de un estudio de caso. Dentro de los resultados se logró establecer que la información y la transparencia son elementos que van de la mano en la implementación de gobiernos en línea, en la medida que la información debe cumplir con unos atributos que determinen la transparencia de las operaciones, lo que las hace importantes en este proceso de transición a gobierno digital. En cuanto al Estado, este es responsable de sus actos ante la ciudadanía y por este motivo, los ciudadanos deben estar informados en todo momento antes, durante y después de cada proyecto. Finalmente, se concluye que es necesario implementar medidas de desarrollo tecnológico para que todas las comunidades se encuentren conectadas y no vivan lejos de lo que impacta su realidad.

Por otro lado, a nivel regional, la investigación de Bedoya (2019) tuvo como finalidad analizar la contribución de los programas de cultura ciudadana a la convivencia pacífica en la ciudad de Montería en el período 2012 – 2015, a fin de brindar insumos a la creación de una política pública. La metodología utilizada fue cualitativa descriptiva y, a través de una entrevista a profundidad, se evidenciaron puntos positivos, tales como el mejoramiento de la convivencia pacífica, la cooperación de diversos entes para disminuir los focos delictivos, mejoramiento de la seguridad, el fortalecimiento de las casas de justicia, el apoyo a las víctimas, apoyo a la niñez y la juventud y los convenios con el SENA para los jóvenes. Se concluye que existe una significativa relación entre el bienestar de la comunidad y la gobernanza bien ejercida, relación que se ve reflejada directamente en la solución o alternativas de solución propuestas por los

gobernantes ante los problemas de la comunidad.

Hay que mencionar, además un estudio que es relevante en el desarrollo de esta investigación y es el desarrollado por Yanes (2018) cuyo objetivo fue caracterizar las prácticas de consumo cultural de los estudiantes de la Institución Educativa Santa Cruz de Lorica, ubicada en el municipio de Santa Cruz de Lorica. El tipo de investigación es cualitativa, haciendo uso del método de revisión bibliográfica. Los instrumentos utilizados para la recolección de la información son la guía de observación y la entrevista. Los resultados muestran que, al ser declarado patrimonio histórico y cultural del Bajo Sinú, los habitantes esperaban una mayor inversión en cultura, sin embargo, la oferta cultural es limitada y este hecho lleva a los estudiantes (y demás jóvenes) a hacer un mayor uso de la oferta disponible, en este caso, el internet proveniente de las tres zonas con puntos vive digital en el municipio.

La investigación de Yanes (2018), da cuenta del descuido en el que se encuentra sumido el Municipio de Santa Cruz de Lorica en cuanto al desarrollo de políticas públicas; se establece en ella que el municipio tiene un reconocimiento cultural (al ser Patrimonio Histórico y Cultural del Bajo Sinú) y, sin embargo, no hay una política de cultura y no se evidencia inversión cultural, lo que lleva a sus jóvenes a refugiarse en las TIC. Hay una fuerte influencia del consumo de internet de las zonas wifi, sin embargo, estos puntos no contaban con el mantenimiento adecuado, generando espacios en los cuales no había conectividad.

Metodología

Método de la Investigación

La investigación se trabajó con ayuda del método cualitativo, el cual permite analizar datos reales, asociados al contexto del fenómeno analizado. Para Hernández et al. (2014) la investigación cualitativa “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (p.358). Este enfoque facilitó el acercamiento a los actores directos del problema y permitió recolectar información proveniente de fuentes primarias y secundarias. Entre las fuentes primarias se encuentran las entrevistas, la observación y los grupos focales, mientras que las fuentes secundarias estuvieron conformadas por documentos oficiales de la Alcaldía, contratos y convenios con el Ministerio de las TIC, artículos científicos, informes de investigación, libros y estudios previos.

De la misma forma, se considera que es una investigación de tipo analítica, entendida por Hurtado (2000) como la investigación enfocada a “analizar un evento y comprenderlo en términos de sus aspectos menos evidentes... incluye tanto el análisis como la síntesis” (p.255). Bajo esta perspectiva, el estudio se centró en descomponer los elementos involucrados en el desarrollo de una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital de las TIC en el municipio de Santa Cruz de Lorica, para interpretarlos posteriormente en su conjunto.

De igual forma, el estudio adquirió un carácter retrospectivo, dado que analizó hechos, decisiones administrativas, contratos públicos, iniciativas de conectividad y acciones de gobierno ya ejecutadas en años anteriores, así como sus efectos acumulados sobre el estado actual de la brecha digital en el municipio. Esta revisión del pasado permitió comprender cómo los procesos previos condicionaron las posibilidades de avance en conectividad y revelaron vacíos en la

planeación y documentación institucional que afectaron a los corregimientos rurales.

Por otro lado, entre los supuestos de la investigación se establece que las fortalezas del programa del Gobierno digital se centraban en la inversión para mejorar la infraestructura de conectividad; mientras que las debilidades estaban asociadas a la falta de documentación precisa sobre las necesidades de cada corregimiento, requisito indispensable para acceder a los beneficios ofrecidos por el Ministerio de las TIC. Otro supuesto permitió inferir que los corregimientos del municipio se encontraban en desventaja porque, debido a la ruralidad dispersa, no contaban con información confiable, salvo que se realizaran rastreos cartográficos que facilitaran la recolección de datos.

En cuanto a la influencia de los elementos que podían constituirse en insumos para el desarrollo de una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital, se determinó que la administración municipal era un actor fundamental, así como la ciudadanía que debía velar por el cumplimiento de los contratos y la ejecución de los recursos. Se consideró, además, la importancia de promover comités de vigilancia que contribuyeran a garantizar transparencia en la gestión.

Con base en lo anterior, este tipo de investigación resultó pertinente porque permitió explorar elementos que explicaban el fenómeno analizado a través de una revisión documental exhaustiva y del acercamiento directo a los actores involucrados. Se identificaron deficiencias relacionadas con la falta de documentación en algunos corregimientos, el desconocimiento por parte de ciertos líderes zonales y la confidencialidad de información que limitaba el acceso a detalles sobre la continuidad de algunos proyectos. Por ello, el contexto inicial de trabajo fue la Alcaldía Municipal, donde se revisaron las condiciones de priorización de los corregimientos, las características de los contratos con el Ministerio de las TIC y otros datos esenciales para

comprender el estado real de la conectividad en Lorica.

Población y Muestra

La población que hizo parte de la investigación estaba directamente involucrada con la administración municipal de ese entonces (secretarios), todo el personal encargado de la oficina de las TIC, el alcalde Municipal, y líderes zonales. La razón de seleccionarlos a ellos es porque eran los directamente involucrados en el proceso de transformación digital que estaba viviendo el municipio, y eran quienes conocían las razones por las cuales se tomaron las decisiones directamente involucradas en esta investigación.

La muestra se tomó a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia y se dividió así:

5 funcionarios de la Alcaldía Municipal de Lorica: un representante del despacho del alcalde, los secretarios de Educación, Gobierno, Planeación y Hacienda, los cuales tienen acceso a los procesos que actualmente se gestan.

Criterios de inclusión:

Voluntad expresa de participar en la investigación sin presiones y/u obligaciones.

Conocimiento de la Política de Gobierno digital y las adaptaciones realizadas en el municipio.

Tener al menos cinco años laborando en la alcaldía municipal.

Criterios de exclusión para el resto de los secretarios:

Que no hayan participado en el desarrollo de los programas que fueron adaptados al municipio.

Que desconozcan las medidas tomadas para la adaptación de esta política en el municipio.

Que desconozca la participación de la comunidad en la implementación de la política

mencionada.

2 funcionarios de la oficina de las TIC: quienes estaban en contacto directo con el Ministerio de las TIC y han liderado la implementación de la Política de Gobierno digital en el municipio.

Criterios de inclusión:

Voluntad expresa de participar en la investigación sin presiones y/u obligaciones.

Conocimiento de la Política de Gobierno digital y las adaptaciones realizadas en el municipio.

Tener al menos cinco años laborando en la alcaldía municipal.

Criterios de exclusión para el resto de los funcionarios de la oficina:

Que no hayan participado en la adaptación de la política.

Que desconozcan los criterios contenidos en la política de gobierno digital.

Que no hayan tenido contacto directo con el personal del MINTIC para la adaptación de la política.

Que desconozca la participación de la comunidad en la implementación de la política mencionada.

5 líderes zonales: se contó con la colaboración de los cinco líderes zonales de los corregimientos priorizados por el MINTIC para el programa “Ejecutando y conectando”, los cuales son: Villa Concepción, Remolino, La Peinada, Los Monos y Castilleral. Estos líderes zonales pertenecen a las Juntas de Acción Comunal y están al tanto de las necesidades de

conectividad en cada corregimiento.

Criterios de inclusión:

Voluntad expresa de participar en la investigación sin presiones y/u obligaciones.

Pertenecer a la Junta De Acción Comunal.

Conocimiento de la priorización dada al corregimiento al que pertenece.

Participación en la toma de decisiones del corregimiento.

Tener al menos cinco años habitando en el corregimiento.

Criterios de exclusión para el resto de los líderes:

Desconocimiento de la priorización dada al municipio

Técnicas e Instrumentos

Teniendo en cuenta los objetivos propuestos se plantean las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de información, los cuales se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1

Interrelación entre Objetivos, Fuentes, Técnicas e Instrumentos

| Objetivos Específicos | Fuente | Técnica | Instrumento |
|---|--------------------|-----------------------|---------------------|
| Identificar las fortalezas y debilidades de la implementación de los programas de gobierno digital, desde la perspectiva de los actores involucrados en su diseño y evaluación. | Oficina de las TIC | Entrevista | Guion de entrevista |
| | Secretarios | Taller para la DOFA | DOFA |
| | Alcalde | Observación | Diario de campo |
| Contrastar las necesidades de los corregimientos Villa Concepción y Remolino en materia de conectividad, con la existente en las bases de datos de la Alcaldía municipal de Iorica. | Documentos | Análisis de contenido | Matriz de análisis |
| | Líderes zonales | Entrevista | Guion de entrevista |
| | Visitas | Observación | Diario de campo |

| Objetivos Específicos | Fuente | Técnica | Instrumento |
|---|--|--|--|
| Articular los resultados obtenidos en términos de conectividad y del gobierno abierto en los diferentes corregimientos, para contribuir al desarrollo de una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el municipio de Santa Cruz de Lorica. | Oficina de las TIC Resultados de las entrevistas Visitas | Entrevista Revisión documental Observación | Guion de entrevista Fichas de lectura Diario de campo |
| Valorar la incidencia de los resultados de la investigación en el mejoramiento de los aspectos identificados, determinando en qué medida estos aportaron al avance hacia una futura Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital en Santa Cruz de Lorica. | Oficina de las TIC Documentos oficiales Entrevistas previas Visitas | Análisis comparativo Revisión documental Observación | Matriz de comparación Fichas de análisis Diario de campo |

Nota. Cada objetivo se encuentra relacionado con la fuente de la cual se obtuvo la información, la técnica que se empleó y el respectivo instrumento de recolección de información. Fuente: Elaboración propia.

Técnica: Entrevista semiestructurada

Según lo expuesto por Hernández et al. (2014) este tipo de entrevistas se basan en una guía de elementos interrogativos, donde el entrevistador, puede modificar el orden para introducir alguna pregunta partiendo de las respuestas de los interrogados con el fin de obtener más información. En esta investigación, las entrevistas se desarrollaron con los funcionarios de la Alcaldía Municipal y con los funcionarios de la Oficina de las TIC.

Instrumento: Guion de entrevista. El guion de entrevista se trata de un grupo de preguntas abiertas que se organizan sistemáticamente para indagar acerca de un tema

determinado que será abordado con ayuda del entrevistador; como su nombre lo indica, sirve de guía para desarrollar la entrevista (Hernández et al., 2014).

Tabla 2

Cronograma para Alcaldía Año 2022

| Actividad | Febrero | Marzo | Abril | Mayo |
|--------------------------------|----------------|------------------|-----------------|-------------|
| Diseño del instrumento | 17 de febrero | 9 de marzo | | |
| Validación | | 9 al 19 de marzo | | |
| Aplicación | | 21 de marzo | 4 de abril | |
| Sistematización | | | 4 al 6 de abril | |
| Articulación con los objetivos | | | 7 de abril | 15 de mayo |

Nota. En el cronograma se muestra la fecha de inicio y finalización de cada actividad. Fuente:

Elaboración propia.

Tabla 3

Cronograma para Oficina de las TIC Año 2022

| Actividad | Febrero | Marzo | Abril | Mayo |
|--------------------------------|----------------|------------------|-----------------|-------------|
| Diseño del instrumento | 17 de febrero | 9 de marzo | | |
| Validación | | 9 al 19 de marzo | | |
| Aplicación | | 21 de marzo | 28 de marzo | |
| Sistematización | | | 1 al 6 de abril | |
| Articulación con los objetivos | | | 7 de abril | 15 de mayo |

Nota. En el cronograma se muestra la fecha de inicio y finalización de cada actividad. Fuente:

Elaboración propia.

Técnica: Taller para la DOFA

Este taller se realizó con similitud a un grupo de enfoque que consiste en una entrevista grupal que involucra grupos pequeños o medianos de personas, que involucra entre tres y diez

personas que conversan a profundidad de uno o varios temas (Hernández et al., 2017). En este caso particular, los temas de conversación son las políticas públicas, la Política de Gobierno Digital, los corregimientos priorizados en el programa Ejecutando y Conectando, Brecha digital y Participación ciudadana.

Instrumento: DOFA. Es un análisis que se realiza en las organizaciones a través de una herramienta estratégica de análisis situacional que permite tener un claro diagnóstico para la toma de decisiones estratégicas. El nombre parte de las iniciales que lo forman: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. En este análisis se tienen en cuenta elementos internos (Fortalezas y Debilidades) y elementos externos (Oportunidades y Amenazas) (Ponce, 2007).

Tabla 4

Cronograma para Líderes Zonales Año 2022

| Actividad | Febrero | Marzo | Abril | Mayo |
|--------------------------------|----------------|------------------|--------------|-------------|
| Diseño del instrumento | 17 de febrero | 9 de marzo | | |
| Validación | | 9 al 19 de marzo | | |
| Aplicación | | 29 de marzo | 6 de abril | |
| Sistematización | | | 6 de abril | |
| Articulación con los objetivos | | | 7 de abril | 15 de mayo |

Nota. En el cronograma se muestra la fecha de inicio y finalización de cada actividad. Fuente:

Elaboración propia.

Técnica: Análisis de Contenido

Esta técnica permite interpretar los textos que se utilizan como base para la investigación, y está basada en la lectura como instrumento que permite la recolección de información y que a su vez debe hacerse siguiendo el método científico (Andréu, 2018).

Instrumento: Matriz de análisis. Se trata de una herramienta útil para obtener el mayor provecho de los datos obtenidos de los documentos, y así poder someterlos al tratamiento necesario, en función de los objetivos propuestos.

Tabla 5

Cronograma de Análisis de Contenido Año 2022

| Actividad | Febrero | Marzo | Abril | Mayo |
|--------------------------------|----------------|------------------|--------------|-------------|
| Diseño del instrumento | 17 de febrero | 19 de marzo | | |
| Validación | | 9 al 19 de marzo | | |
| Aplicación | 17 de febrero | | 6 de abril | |
| Sistematización | | 20 de marzo | 6 de abril | |
| Articulación con los objetivos | | | 7 de abril | 15 de mayo |

Nota. En el cronograma se muestra la fecha de inicio y finalización de cada actividad. Fuente:

Elaboración propia.

Técnica: Revisión Documental

La revisión documental, la cual permite un acercamiento con investigaciones desarrolladas previamente y partir de estas para crear discusiones acerca de los hallazgos encontrados (Hernández et al., 2014).

Instrumento: Fichas de Lectura. Las fichas bibliográficas de lectura facilitan la identificación de similitudes entre el documento leído y el que se está construyendo (Hernández et al., 2014).

Tabla 6*Cronograma de Revisión Documental*

| Actividad | Sept.- Nov. 2021 | Feb.-Marzo | Abril. -Mayo | Junio |
|--------------------------------|----------------------------------|------------|--------------------|-------|
| Diseño del instrumento | 1 de septiembre de 2021 | | 15 de mayo de 2022 | |
| Aplicación | 1 de sept. al 18 de nov. De 2021 | | | |
| Sistematización | 1 de sept. al 18 de nov. De 2021 | | | |
| Articulación con los objetivos | 1 de septiembre de 2021 | | 15 de mayo de 2022 | |

Nota. En el cronograma se muestra la fecha de inicio y finalización de cada actividad. Fuente:

Elaboración propia.

Tabla 7*Cronograma de Revisión Documental para la Valoración Final*

| Actividad | Febrero. 2025 | Marzo 2025 | Abril. -Mayo 2025 | Junio 2025 |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------|---------------|
| Diseño del instrumento | 16 al 20 de febrero de 2025 | | | |
| Aplicación | | 3 de marzo al 21 de marzo de 2025 | | |
| Sistematización | | 25 de marzo | Al 12 de abril de 2025 | |
| Articulación con los objetivos | | | | Junio de 2025 |

Nota. En el cronograma se muestra la fecha de inicio y finalización de cada actividad. Fuente:

Elaboración propia.

Técnica: Observación

La observación según lo planteado por Gurdián, (2007) “consiste en la observación del contexto desde la perspectiva de la propia investigadora o investigador de una forma no encubierta y no estructurada” (p.191); esta técnica, además, permite conocer aspectos importantes del comportamiento de los individuos, su actitud, y conocimiento de los temas analizados. Esta se convierte en observación participante según Taylor y Bogdan (1984) cuando involucra la interacción social entre las personas que proveen la información y el investigador. los datos se obtienen de forma sistemática, más no intrusiva.

Instrumento: Diario de campo. Permite el registro de información, que será utilizada para el desarrollo de objetivos teniendo en cuenta la información recolectada. Hernández et al. (2014) señala que este es una herramienta que permite utilizar anotaciones, siendo el instrumento principal en los procesos de observación, y en la recolección de información.

Tabla 8

Cronograma Observación

| Actividad | Febrero | Marzo | Abril | Mayo |
|--------------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|-------------|
| Diseño del instrumento | 17 al 19 de febrero de 2022 | | | |
| Validación | 17 al 19 de febrero de 2022 | | | |
| Aplicación | 17 de febrero | | 6 de abril | |
| Sistematización | 17 de febrero | | 6 de abril | |
| Articulación con los objetivos | | | 7 de abril | 15 de mayo |

Nota. En el cronograma se muestra la fecha de inicio y finalización de cada actividad. Fuente:

Elaboración propia.

Tabla 9*Cronograma Observación para la Valoración Final*

| Actividad | Febrero. 2025 | Marzo 2025 | Abril. -Mayo 2025 | Junio 2025 |
|--------------------------------|-----------------------------|-------------|------------------------|----------------------|
| Diseño del instrumento | 16 al 20 de febrero de 2025 | | | |
| Aplicación | | 31 de marzo | Al 23 de abril de 2025 | |
| Sistematización | | | 25 de abril | a 7 de junio de 2025 |
| Articulación con los objetivos | | | | Junio de 2025 |

Nota. En el cronograma se muestra la fecha de inicio y finalización de cada actividad. Fuente: Elaboración propia.

Técnica de Análisis Comparativo

El análisis comparativo es una técnica cualitativa que permite identificar similitudes, diferencias y patrones entre dos o más unidades de análisis, con el fin de comprender relaciones, variaciones o cambios que no serían visibles mediante una sola fuente. Para Miles y Huberman (1994), comparar implica “poner en paralelo conjuntos de datos para encontrar regularidades, contrastes y explicaciones posibles” (p. 62), lo cual enriquece la interpretación del fenómeno estudiado. De manera similar, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que el análisis comparativo favorece la identificación de convergencias y discrepancias entre actores, documentos o contextos, contribuyendo a la generación de conclusiones más sólidas desde la integración y contraste de la información.

Instrumento: Matriz de Comparación. La matriz de comparación es un instrumento de organización y sistematización que permite visualizar de manera ordenada las diferencias,

similitudes y relaciones entre diversas categorías o fuentes de información. Según Miles, Huberman y Saldaña (2014), las matrices son herramientas analíticas que ayudan a “disponer los datos en un formato estructurado que facilita la comparación entre dimensiones, casos o categorías” (p. 110), permitiendo detectar patrones y realizar interpretaciones más precisas. En el mismo sentido, Bardin (2002) afirma que las matrices favorecen el proceso de categorización al presentar la información de manera clara, facilitando su análisis, codificación y posterior inferencia.

Tabla 10

Cronograma de Revisión Documental para la Valoración Final

| Actividad | Febrero. 2025 | Marzo 2025 | Abril. -Mayo 2025 | Junio 2025 | Julio 2025 |
|--------------------------------|-----------------------------|------------|-------------------|--------------|------------|
| Diseño del instrumento | 16 al 20 de febrero de 2025 | | | | |
| Aplicación | | Marzo 2025 | | A Junio 2025 | |
| Sistematización | | | | | Julio 2025 |
| Articulación con los objetivos | | | | | Julio 2025 |

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad de los Instrumentos

Los instrumentos se validaron a través de juicio de expertos con ayuda del director de la investigación Dr. Bernardo Hernández.

Sistematización y Análisis de la Información

La sistematización de la información se realizó a través de una matriz de sistematización y análisis, donde inicialmente se organizó la información teniendo en cuenta cada una de las categorías e instrumentos utilizados. Para realizar el análisis de la información obtenida se utilizó la misma matriz, la cual fue desarrollada en Excel, permitiendo la triangulación de los resultados

de cada instrumento, con los objetivos y la teoría.

Se utilizó un diario de campo para registrar situaciones importantes para la investigación.

Se utilizaron celulares para la toma de fotografías y grabadoras de voz para el desarrollo de las entrevistas y grupos focales.

Marco Referencial

Marco Teórico

Para el desarrollo de este marco teórico se tuvieron en cuenta tres categorías que están presentes en el contexto general de esta investigación y determinaron tanto los antecedentes como el marco teórico y conceptual; estas categorías que se trabajaron son: Gobernanza, Políticas públicas y las tecnologías de la información y la comunicación, así mismo los conceptos emergentes de accesibilidad y brecha digital.

Gobernanza

La Gobernanza es entendida desde diversas perspectivas, y uno de los autores que ha tenido eco en este tema es Philipp Mueller, quien explica que el concepto de gobernanza se originó en Inglaterra en 1380, de la mano con John Wycliff, quien se encargó de definirla como la habilidad de comparar las diversas maneras en la que se gobierna. Mueller (2007) establece que el gobierno es responsable de tomar decisiones autoritarias para así poder direccionar a las personas bajo su mandato, y que así mismo existe una obligación de definir el aprovisionamiento de bienes y servicios que serán de gran beneficio para la sociedad civil.

De esta manera, Mueller (2007) señala que el discurso de la buena gobernanza está basado en dos principios: el de la implementación de leyes y normas que rijan la sociedad, en la medida que estas garantizan prevalezca el interés colectivo antes que el individual; y el segundo principio, es que el sistema legal está obligado a brindar justicia y trato igualitario a todas las personas.

Por esta razón, Mueller se conoce como el defensor de la buena gobernanza que no es otra cosa, sino que se garantice que el Estado provea bienes públicos que no entrega el mercado, como lo es la seguridad, la infraestructura básica para transporte y comunicación, preservación

de la cultura, educación básica, políticas sociales que garanticen al ciudadano un ingreso mínimo y seguridad social (Mueller, 2007).

Al concepto emitido por Mueller se le suma la percepción de Claire Launay quien describe la gobernanza de la siguiente forma:

La raíz etimológica de la gobernanza viene de la palabra latina *gubernare* que significa pilotear (manejar) una nave, pero también el manejo de los asuntos públicos. En el idioma francés, *gouvernance* es una palabra antigua que usó por primera vez Carlos de Orleáns en el siglo XV y que describe el arte de gobernar. La palabra gobernanza, o *gouvernance* en francés, resurge en 1937 con los estudios norteamericanos sobre *corporate governance*. Este último término se empleó para definir el conjunto de las técnicas de organización y de gestión de una empresa, haciendo referencia sobre todo a la eficiencia y rentabilidad dentro de la misma. Se observa entonces, a pesar de su origen etimológico, una primera vulgarización del concepto” (Launay, 2005, págs. 92-93).

En lo que respecta a Launay, entiende la gobernanza como la interacción del Estado con entes públicos y privados y la manera en la cual se ejercen las relaciones. De igual manera, la gobernanza se relaciona con la regulación política, social y económica del nivel local al nivel global y se entiende como una herramienta que permite renovar el espacio político y da fundamento a la democracia que se vive en la sociedad; también se relaciona con la cuestión de la gestión técnica de los recursos públicos y en este sentido abre la puerta a una cierta privatización del campo público y de la decisión política. Para la autora, “más allá de las varias interpretaciones ideológicas de la gobernanza y del esfuerzo por darle una definición común, la gobernanza tiene el mérito de ser un concepto amplio que permite una multitud de aplicaciones” (Launay, 2006).

Por su parte, Zurbriggen (2011) expone que “la gobernanza se caracteriza por una red de instituciones e individuos que colaboran juntos y unidos por un pacto de mutua confianza, son organizaciones de poder que forman redes semiautónomas y a veces autogobernadas” (p. 43), para esta autora, gobernar es un proceso interactivo, porque ningún agente puede resolver los problemas de forma unilateral, establece que la gobernanza surge como un nuevo estilo de gobierno, distinto del modelo de control jerárquico y de mercado, que se caracteriza porque la cooperación es mayor entre los gobiernos, administraciones públicas y actores no gubernamentales al realizar las políticas públicas.

Además de lo anterior, al mirar este concepto, se establece que la gobernanza implica una serie de características de la gobernabilidad, tales como comunicación, confianza, infraestructura, seguridad, liderazgo, fomento a la cultura y la educación, las cuales el Estado debe buscar la forma de garantizar su cumplimiento a través de la ley, de una manera honesta, para así permitir una mayor participación ciudadana (Zurbriggen, 2011). Este autor establece que la descentralización a través de la gobernanza permite que se brinden mejores servicios en los gobiernos locales, con mayor transparencia y control ciudadano.

Como resultado de lo expuesto, es claro que la gobernanza puede ser buena o mala, según el ejercicio que se desarrolle por parte de los gobernantes; sin embargo, es importante resaltar que para Mueller (2007) la buena gobernanza se centra en implementar leyes y normas que protejan a la sociedad en general y el proveer justicia y trato igualitario. Por su parte, Launay (2006) asocia la gobernanza con el funcionamiento del Estado y la interacción con los actores públicos y privados. En esto último Zurbriggen (2011) converge con Launay (2006) dado que da especial importancia a la colaboración del Estado con los individuos. Así pues, la gobernanza es determinante para el éxito de los programas y políticas que desarrollen los entes públicos, puesto

que, de ella, y la correcta interacción con todos los actores involucrados permitirán un adecuado manejo de las problemáticas presentes en las comunidades.

Política Pública

Para hablar de políticas públicas es necesario reconocer los conceptos emitidos por los principales autores, los cuales son Harold Lasswell, Herbert Simon y Charles Lindblom. Para Lasswell (1996) las políticas públicas constituyen un acto intencional y centralizado del gobierno de la mano con entidades públicas y privadas a través de la cuales logran una mayor racionalidad técnica, y están orientadas a resolver problemas sociales concretos.

Las políticas públicas se deben ocupar de los problemas fundamentales y, con frecuencia poco atendidos que surgen del ajuste del ser humano en la sociedad, en una palabra, el énfasis especial se halla en la ciencia de las políticas públicas de la democracia, cuyo fin último es la realización de la dignidad humana en la teoría y en la práctica. (Lasswell, 1996).

Ante esto, también hay que señalar que Lasswell (1996) consideraba importante la democracia como eje fundamental de las políticas públicas, en la medida que a través de la democracia, el discurso tiene un lugar representativo y este hecho se entrelazaba con las buenas decisiones que según él, surgían a través de la discusión y la experiencia, y “para su forma de acercarse a la investigación el buen juicio resultaba tan importante como el análisis de políticas altamente contextualizado y multidisciplinario” (Goodin & Klingemann, 2001, pág. 813).

Por su parte, Simon (1984) se orientó en la forma en la que se toman las decisiones, y diseñó el modelo racional de adopción de decisiones, el cual condicionaba la toma de decisiones a varias etapas racionales para la construcción de la política pública, las cuales son cinco y se enuncian a continuación:

Establecer las alternativas y priorización de objetivos.

Identificar y generar las opciones posibles.

Calcular y valorar las consecuencias de dichas opciones.

Comparar las opciones.

Elegir la opción o conjunto de opciones para maximizar los objetivos priorizados.

Pese a los estudios desarrollados, Simon (1984), pudo establecer que el modelo racional en la toma de decisiones de política pública es poco factible, porque existen elementos influyentes en las personas que toman las decisiones y en esta situación particular, enumera los instintos, las percepciones, los hábitos, las rutinas y muchas otras cosas que lo llevaron a concluir que la racionalidad limitada no contempla la aplicación precisa del modelo racional puro (Simon, 1984).

En contraste con Simon, Lindblom (1991) no estaba de acuerdo con que las políticas públicas obedecieran una serie de etapas, por lo cual propuso un modelo que tenía en cuenta el poder y la interacción entre fases y etapas. Este autor sugirió una alternativa al enfoque propuesto por Simon el cual es conocido como “la ciencia de salir del paso”. Para Lindblom (1991) es fundamental saber quién y cómo se realizan las políticas públicas, en la medida que son varios los participantes y cada uno ejerce un rol específico. Además de ello, señala que entre los partícipes de estas políticas están: los ciudadanos, grupos de interés, los legisladores, partidos políticos e incluso empresarios del sector privado. El modelo de Lindblom (1991) consta de la siguiente estructura:

Origen del problema

Incorporación a la agenda de gobierno

Toma de decisiones

Implementación

Evaluación

Analizando otros autores, se logró establecer algunos conceptos importantes; para Cruz y Petrizzo (2018) una política pública es considerada una herramienta de gran importancia en la actuación gubernamental, en la medida que tiene la potestad de guiar los destinos de un país determinado. Las políticas públicas están orientadas a solucionar problemas de interés público. Además de ello sirven como freno o acelerador en relación con diversos procesos políticos. Se plantea en términos generales la importancia de las políticas públicas para el territorio donde se elaboran, dado que a través de ellas se ejecutan acciones que buscan el bienestar de la comunidad (Cruz & Petrizzio, 2018). Según Muller (2007), las políticas públicas son la forma como se le da coherencia, integralidad y sostenibilidad a las decisiones y acciones de los gobiernos.

También, la política pública es definida como el conjunto de acciones de gobierno que propone adecuar, continuar, o generar nuevas realidades, que son necesarias a nivel de territorio e instituciones, teniendo en cuenta los intereses sociales, políticos y económicos, y a su vez, articulando esfuerzos de los actores involucrados (Hecló, 1972). Este concepto es compartido por Kraft y Furlong (2006), quienes establecen que la política pública es un curso de acción o de inacción gubernamental en respuesta a los problemas públicos, y que las políticas públicas reflejan los valores y así mismo, el conflicto entre ellos.

Ante lo observado, se destaca la presencia de una situación común, y es el término problema público, el cual “es el resultado de una configuración única y cambiante de factores endógenos y de contexto” (Cruz & Petrizzio, 2018). Ellos señalan que, a través de las etapas de estructuración de los procesos de la política pública, se ha podido estudiar de manera rigurosa y especializada el proceso por el cual un determinado problema se convierte en problema público, hecho que se puede apreciar al analizar en el siguiente apartado el ciclo de las políticas públicas.

Ciclo de las Políticas Públicas. Para Vargas (2007), el proceso formulación de políticas públicas es cíclico en la medida que sí al terminar la intervención y medir los efectos de esta, se observa que los problemas aún no han concluido, se da inicio a un nuevo proceso en donde se formulan nuevas alternativas e inicia nuevamente el proceso. Así pues, la primera etapa es la definición del problema, la cual se subdivide en el surgimiento en identificación del problema e incorporación del problema a la agenda pública. En la etapa de surgimiento se detecta una situación que causa efectos negativos en una comunidad, que produce una serie de efectos tales como una necesidad colectiva, una carencia o una insatisfacción que se puede identificar o bien directamente o a través de ciertos elementos que la hacen visible (Catalá, 2015).

Después de haber detectado el problema, se realiza la incorporación de este a la agenda política. “La administración pública dispone de mecanismos rutinarios que ayudan a los directivos a tomar conciencia de los problemas. La disposición personal para la detección anticipada de los problemas es cuestión de actitud, valores culturales y estilo de liderazgo” (Vargas, 2007, pág. 129). Entre los mecanismos mencionados, Vargas (2007) destaca la función directiva, la participación en redes de gestión, el diseño de segmentos organizativos especializados en la detección de problemas con el análisis de los clientes, y la evaluación de las políticas y de los programas en funcionamiento.

Seguido de esto, se puede encontrar la fase de diseño de la política pública, esta inicia con la formulación de alternativa y culmina con la fase de decisión. Catalá (2015) concuerda con lo expuesto por Simon (1984) y establece que la fase de formulación de opciones consiste en plantear una serie de objetivos y metas importantes que permitan iniciar una búsqueda de alternativas, es decir, instrumentos y procesos que contribuyan al logro de las metas planteadas,

y a su vez, identificar las consecuencias para cada una de las alternativas planteadas considerando su probabilidad de ocurrencia.

En relación con la fase de decisión, hace relación a la selección de la alternativa más adecuada para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados. Hay que resaltar que “la fase de formulación es una tarea exclusiva de los actores públicos con la responsabilidad sobre la decisión final y el diseño de la política permanece en manos del Gobierno” (Vargas, 2007, pág. 131).

Luego, la fase siguiente es la implementación de la política pública, en la cual se pone en marcha las alternativas seleccionadas en la fase anterior. Para ello, Pressman y Widavsky (1973) determinan que la implementación de políticas abarca acciones de individuos o grupos públicos y privados que buscan el cumplimiento de los objetivos previamente definidos, además de ello, identifican dos modelos de implementación: La implementación como proceso de abajo-arriba, en donde el énfasis se encuentra en el punto de prestación del servicio, y la segunda, que es la implementación como proceso de arriba abajo, en donde la ejecución de la política está dada por las unidades administrativas.

En relación con la etapa de evaluación, Vargas (2007) establece que esta puede ser el inicio y el fin del proceso, en la medida que “el análisis de los resultados conduce a una nueva revisión del Estado del problema que puede dar lugar a una nueva política” (p. 132). Para Catalá (2015), La etapa de evaluación es fundamental en el ciclo de las políticas públicas puesto que permite la retroalimentación del proceso, determinándolo resultados y los efectos de la intervención pública.

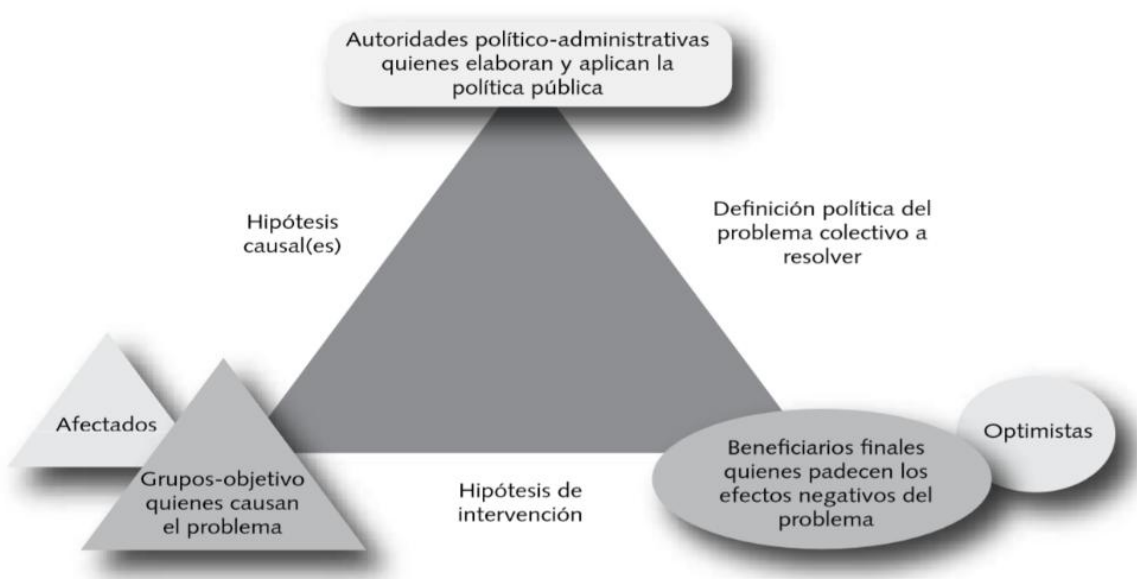
Actores de la Política Pública. Los actores de las políticas públicas son todos aquellos entes o individuos involucrados con el problema colectivo que da origen a la política pública. La

participación de los actores directa o indirecta depende de la conciencia que este tenga de sus propios intereses, de su capacidad para activar los recursos y construir coaliciones que le permitan defender sus derechos, así como de pasar a la acción para defender las decisiones que se tomen desde la política pública (Knoepfel et al., 2007).

Estos actores de las políticas públicas son ubicados por Knoepfel et al. (2007) en el triángulo que se presenta en la figura 1; en el triángulo se puede apreciar que en el vértice superior están los actores públicos, o autoridades político administrativas, quienes se encargan de elaborar y aplicar la política pública; para su definición, los autores recurren al término arreglo político-administrativo, y lo definen como un conjunto estructurado por reglas de derecho que se encargan de regir las competencias y los procesos administrativos.

Figura 4

Triángulo de Actores de la Política Pública



Nota. En la figura se presenta la interrelación de los actores. Fuente: Knoepfel et al. (2007)

A estos actores se le atribuye una responsabilidad pública y, por ende, está tiene un control gubernamental, lo que excluye a los actores privados de este grupo selecto. Sin embargo, Lasswell (1996) otorga a las entidades privadas una participación cooperativa en el desarrollo de las políticas públicas, dado que, a estos problemas ser poco atendidos, se requiere una mayor cooperación del sector privado.

En el vértice inferior derecho se halla el grupo de los afectados o grupo objetivo, quienes son los causantes del problema. Estos grupos están compuestos por personas y organizaciones de personas, cuyo comportamiento se considera la causa directa o indirecta del problema que la política pública pretende resolver. A este grupo de actores el Estado les otorga obligaciones o en su defecto les confiere derechos; el grupo objetivo recibe unas medidas que deberá modificar su comportamiento, contribuyendo así a resolver el problema (Knoepfel et al., 2007).

Para Lindblom (1991) los actores de la política pública son varios y entre ellos señala a los ciudadanos y grupos de interés, que interactúan frente a las acciones del Estado, y señala la importancia de identificar el origen del problema como el primero de los pasos a seguir, por lo cual estos actores poseen un papel fundamental en la toma de decisiones (Simon, 1984), en la medida que ellos originan el problema.

Luego, en el vértice superior derecho se encuentra el grupo de los optimistas o beneficiarios finales, quienes padecen los efectos negativos del problema. Estos actores esperan con la implementación de la política pública una mejoría en cuanto a su condición económica, social, profesional o ambiental. “Los beneficiarios finales gozan, en menor o mayor grado directa y acorde con los objetivos de la política en cuestión, de la modificación del comportamiento de los grupos-objetivo” (Knoepfel, Knoepfel et al., 2007, pág. 16). Acerca del análisis de esas consecuencias propias de la política pública, Simon (1984) le confiere una de las etapas de

construcción de estas que se enfoca en calcular y valorar las consecuencias de las opciones seleccionadas para el desarrollo de la política.

Por consiguiente, de lo expuesto se infiere que las políticas públicas son un acto intencional del gobierno que se orientan a la solución de unas problemáticas puntuales que presenta la sociedad (Lasswell, 1996); para su correcta ejecución es determinante seguir unas etapas que permitan establecer las alternativas de solución, generar las posibles opciones, identificar las consecuencias de estas opciones, compararlas y elegir las que se ajusten a las necesidades presentadas. Muller (2007), por su parte establece que estas permiten que los gobernantes den mayor coherencia, integralidad y sostenibilidad a las decisiones y acciones de los gobiernos.

Se desarrolla cíclicamente iniciando con la definición del problema y la incorporación de este a la agenda política, posteriormente se procede al diseño de la política, y siguen las fases de decisión e implementación. Finalmente se encuentra la evaluación que es la que determina lo que se debe mejorar o fortalecer. Los actores involucrados son los actores públicos, o autoridades político-administrativas, los afectados o grupo objetivo y los optimistas o beneficiarios finales.

Importancia de las TIC

Las TIC son herramientas que han transformado los procesos productivos de muchas empresas en el sector privado, aumentando las cantidades de producción en menor tiempo, y con más calidad, convirtiéndose en un factor determinante dentro de la empresa (Sánchez, 2008), razón por la cual las organizaciones públicas desean copiar este modelo para mejorar los servicios de información dentro del gobierno y del gobierno a los ciudadanos. Las TIC son herramientas potenciales en la generación de valor dentro de la sociedad, ayudan a la buena

gobernanza y a su vez permiten optimizar los procesos y procedimientos en la administración pública (Universidad de los Andes, 2018).

Es importante mencionar, que una de las principales ventajas que imprimen las TIC en la administración pública es el favorecimiento de la participación ciudadana, lo que a su vez ayuda al desarrollo de políticas públicas eficientes, en la medida que se crean espacios de interacción con la sociedad y esto a su vez permite detectar las oportunidades, debilidades, fortalezas y necesidades de los grupos sociales desde su individualidad, y este hecho es de gran ayuda para los gobiernos, porque la información recolectada facilita la creación de proyectos útiles a la sociedad en general (Franciskovic et al., 2021).

Es claro, que los beneficios son múltiples, pero se destaca la posibilidad de plantear procesos en los cuales se de interoperabilidad entre los organismos, hay una reducción de la movilidad de los ciudadanos porque los trámites se pueden realizar en línea, lo que maximiza la utilización del tiempo y procedimientos, gestionando a su vez, la información que está disponible en las bases de datos (Silva, 2014). En lo que respecta a la transparencia, se desarrollan contenidos completos, oportunos y entendibles, porque se crean canales que favorecen la accesibilidad de la información para que esta sea divulgada y se vuelva de conocimiento público (Silva, 2014, p. 6).

Marco Conceptual

Brecha Digital

El concepto de brecha digital surge por la necesidad de identificar a aquellas personas que poseían un computador de aquellos que no lo tenían. Según lo expuesto por Rodríguez (2006) un primer estudio realizado en Estados Unidos mostró que aproximadamente el 70% de las escuelas de los distritos ricos tenían computadoras, mientras que en los distritos pobres esta

cifra era cercana al 40%. Sin embargo, este concepto ha ido evolucionando paulatinamente, dado que ya no solo se trata de tener o no un computador, sino de tener acceso a internet, el tipo de conexión, el procesador del computador, entre otros elementos.

Contrario a lo que algunas investigaciones determinaron a finales del siglo pasado, la brecha digital no se trata solo de acceder a computadores o conectarse a internet; esta se relaciona con otros elementos como la cultura, los estratos socioeconómicos, la formación académica y muchos otros elementos que pueden ser tenidos en cuenta al momento de evaluar ese fenómeno. “Algunos de estos factores tienen que ver con aspectos estrechamente relacionados con la tecnología, su adquisición y su uso; otros no tienen una relación tan clara, pero son igualmente importantes para comprender (...) la brecha digital”. (Rodríguez, 2006, p.31).

Según lo anterior, lo realmente relevante de la brecha digital radica en las posibilidades que poseen los individuos para acceder a la información y a todos los equipos de cómputo que les permiten acceder a esa información. Ante esto, también se debe analizar lo expuesto por Vásquez (2013), quien manifiesta que “la brecha digital es vista como una división social definitiva, más importante que otras inequidades sociales” (p.245), y la razón de ello es justamente la falta de información que genera dicha brecha digital.

Por otro lado, es importante señalar que Gómez et al. (2018) deja claro que la brecha digital afecta desde diversos factores; desde el factor socioeconómico porque no se puede acceder a las TIC por la capacidad de adquisición; desde lo histórico, al relacionarse con la adaptación a nuevas situaciones, métodos y acciones que se relacionan directamente con el espectro de las tecnologías; lo social sin lugar a dudas juega un papel determinante, porque estas

herramientas han permeado la cultura de los pueblos (procesos educativos principalmente, donde permanentemente se encuentran retos asociados a las competencias digitales.

En cuanto a lo cultural se establecen elementos de los grupos sociales que han ido cambiando tras la incorporación de la cultura tecnológica. En cuanto a lo demográfico, se entiende el acceso y manejo de las TIC desde la pertenencia socioeconómica, geográfica, étnica, etaria, religiosa, género, nivel de escolaridad y condición de salud. Lo geográfico se enfoca en la caracterización del lugar donde viven las personas, en este caso particular se habla de entorno rural y urbano, lo que determina el acceso a las TIC.

Los aspectos psicológicos los abordan desde las variables subjetivas en la interacción del individuo con las TIC y la experiencia relacionada con esta interacción. Desde los factores políticos, se analizan el diseño, la implementación y la evaluación de políticas públicas de TIC. Y desde lo tecnológico, se determinan por la disponibilidad de infraestructura tecnológica y cambio cultural.

Como resultado de esta categoría, se tiene claro que las TIC se constituyen en una herramienta transformadora en la sociedad y en los gobiernos generan especial interés dado que permiten mayor conexión con los ciudadanos con un menor esfuerzo, por lo cual, esa habilidad de simplificar los procedimientos logra atraer a los gobiernos. Sin embargo, es claro que ese hecho no se aplica a la sociedad, puesto que la brecha digital existente implica la exclusión de las comunidades menos favorecidas, quienes tienen mayores dificultades para acceder a la información y equipos de cómputo.

Marco legal

El marco legal que sustenta esta investigación se fundamenta en las siguientes leyes y decretos:

Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

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

Ley 2052 de 2020: por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones

Decreto 620 de 2020: "Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales

Directiva 02 del 2000: Estrategia de Gobierno en Línea

Decreto 1151 de abril 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

Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública

Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

Manual de Gobierno Digital: El Manual de Gobierno Digital es el documento que establece los lineamientos y estándares de los componentes de la política (TIC para el Estado y TIC para la Sociedad) y de los habilitadores transversales (arquitectura, seguridad y privacidad de la información y servicios ciudadanos digitales).

Resolución 2710 de 2017: Por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.

Decreto 2280 de 2010: Modifica el artículo 3 del Decreto 235 de 2010, señalando que, para efectos de formalizar el intercambio de información, de manera ágil, oportuna y confiable, las entidades públicas o los particulares encargados de una función administrativa podrán emplear el mecanismo que consideren idóneo para el efecto, tales como cronograma de entrega, plan de trabajo, protocolo o convenio, entre otros.

Fortalezas y Debilidades de los Programas de Gobierno Digital, desde la Perspectiva de los Actores Involucrados en su Diseño y Evaluación

Introducción

El primer objetivo de la investigación se centró en identificar las fortalezas y debilidades de los programas de gobierno digital, desde la perspectiva de los actores involucrados en su diseño y evaluación. Este apartado recoge de manera ordenada y coherente los hallazgos obtenidos mediante entrevistas, talleres y ejercicios de observación directa realizados en el municipio de Loricá, permitiendo evidenciar tanto los aciertos como las limitaciones en la implementación de la Política de Gobierno Digital. La información recogida fue analizada desde las categorías establecidas y posteriormente contrastada con los aportes teóricos que orientaron la investigación. A partir de esta estructura, se presenta un recorrido sistemático por las percepciones, experiencias y problemáticas identificadas, procurando mostrar una visión amplia del contexto territorial y de la gestión institucional relacionada con los procesos de conectividad, participación ciudadana y modernización tecnológica.

Hallazgos

Para iniciar, es importante resaltar en primer lugar las fortalezas encontradas dentro de la investigación, por lo cual, se resalta que el municipio de Loricá todos los años desarrolla un proceso llamado Conexión Total, que consiste en asignar recursos a proyectos tecnológicos con recursos que provienen del Sistema General de Participaciones y está definido para generar conectividad a los de los establecimientos educativos, lo que implica una financiación importante para generar bienestar a los estudiantes, lo que coincide con lo expuesto por Bedoya (2019) al señalar la presencia de una significativa relación entre el bienestar de la comunidad y la

gobernanza bien ejercida, que se evidencia en la presentación de alternativas de solución a las problemáticas de la comunidad.

La entrevista realizada a MMS¹ (2022) establece que “la Administración Municipal se encarga de desarrollar el proceso durante el período que los niños están en clases”, dado que desde sus oficinas se crea el proyecto, se genera una Metodología General Ajustada (MGA) con base a la proyección de cupos, a la matrícula que se piensa que se va a tener, se establece un proceso de crecimiento en las sedes educativas urbanas y rurales, pero adicional a eso, se revisan unos elementos técnicos que deben cumplir en cada uno de los establecimientos educativos.

Frente a los programas de gobierno digital, los funcionarios de la administración municipal y los expertos consultados de la oficina de las TIC, convergen en que el ente municipal está desarrollando esfuerzos importantes al implementar los planes que se tomaron de la Política pública de Gobierno digital, expresando claramente que “el municipio les da cumplimiento a estos planes desde los dos campos: TIC para el Estado y TIC para la sociedad”(NND, 2022), lo que implica que hay acciones claras para que se cumplan los lineamientos de las políticas, desde los programas y subprogramas. de procesos internos, sino, el mejoramiento de las relaciones con la ciudadanía.

Por otro lado, se debe resaltar, que es deber de la buena gobernanza vincular a la ciudadanía en los proyectos y planes que se desarrollan, más aún si ellos son los directos beneficiados, sin embargo, en el taller realizado se evidencia que hay opiniones contrariadas al respecto, dado que algunos funcionarios consideran que esta situación es deficiente en dentro de la Alcaldía, mientras que uno de ellos afirma que lo que realmente existe es falta de voluntad por parte de la ciudadanía para vincularse a estos procesos.

¹ Cada uno de los entrevistados pidió conservar en reserva su nombre, por lo cual a cada uno de ellos se les asignó como clave de identificación, las iniciales de su nombre, acompañado del año en el que se desarrolló la entrevista.

En lo que respecta a la participación en la política de gobierno digital, es claro que no participaron en su elaboración, pero en lo que respecta a la implementación de algunos planes, los líderes zonales han tenido un rol determinante. Dentro de las opiniones expresadas por los funcionarios se encontró que:

“La administración ha sido de puertas abiertas, porque lo que se desea es identificar las necesidades de la comunidad y darle solución” (MDT, 2022).

“No buscamos imponernos, sino llegar a un consenso con los ciudadanos para que estos sean partícipes de estas políticas” (DPT, 2022).

“El programa Ejecutando y Conectando es de gran importancia para la ciudadanía y por ende, debemos esforzarnos para que funcione” (LDS, 2022).

Dentro del proceso de observación, se pudo evidenciar que una de las fortalezas del programa de gobierno digital es la divulgación de los planes de esta política desde la página web de la administración municipal², así como el esfuerzo de la administración por crear convenios con entidades financieras para iniciar programas 100% en línea, como el pago de los impuestos, y algunos trámites asociados a la Secretaría de Hacienda. Igualmente, se evidenciaron debilidades como la poca respuesta de la ciudadanía a esta estrategia, dado que, a un mes de la apertura de los canales virtuales, las oficinas de la Secretaría de Hacienda colapsaban en cuanto a la cantidad de trámites y personal pendiente por atender.

En lo que respecta a la zona rural, una de las principales debilidades mostraba que la conectividad y las plataformas digitales no cumplen con las demandas de los usuarios, lo que

² <http://www.santacruzdelorica-cordoba.gov.co/tema/planes/plan-estrategico-de-tecnologias-de-la-informacion-peti>
<http://www.santacruzdelorica-cordoba.gov.co/tema/planes/planes-de-mantenimiento>
<http://www.santacruzdelorica-cordoba.gov.co/tema/planes/plan-de-tratamiento-de-riesgos-de-seguridad-y-privacidad>
<http://www.santacruzdelorica-cordoba.gov.co/tema/planes/plan-de-seguridad-y-privacidad-de-la-informacion>
<http://www.santacruzdelorica-cordoba.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-2020-2023-compromiso-con-la-gente>

agrava aún más el problema de conectividad desde la perspectiva de inclusión social. Es importante señalar que a pesar de que los corregimientos de Remolino y Villa Concepción son los que están más retirados de Lorica, son los que se encuentran mejor dotados en materia de infraestructura para conectividad, al ser los corregimientos priorizados. Se observa ruralidad dispersa en estos dos corregimientos.

Además de ello, Los Monos a pesar de ser el corregimiento más grande y con mayores casas, infraestructura vial óptima y mayor desarrollo, no contaba con la conectividad que se requería para ofrecer un mejor servicio a la comunidad y a las escuelas; de los corregimientos visitados es el único que no tenía con un Centro Digital.

En lo que respecta a las Políticas Públicas, se encontró que existen algunas que son del orden nacional, otras que son departamentales y otras que son territoriales, y desde el ámbito de las Tecnología de la Información y las Comunicaciones se evidenció que había políticas que llevaba el municipio y que hacían parte del contexto nacional, ante lo cual se establece que el municipio no es un actor decisorio, sino que pasaba a la implementación de esta política con base a un direccionamiento estratégico que viene desde el orden central.

Al indagar acerca de la creación de una política acorde a las necesidades del municipio se encontraron algunas respuestas como:

“La política debe hacerse básicamente con base a las necesidades que tiene el municipio, y con los recursos financieros” (MDT, 2022).

“El tema es una asignación de recursos que mayoritariamente parte de las directrices nacionales, de las asignaciones presupuestales nacionales y las realidades que con base a las necesidades que se van presentando en el día a día y podríamos utilizar un coloquialismo que es que básicamente podemos pañitos de agua tibia en el mejoramiento de las condiciones del tema

del gobierno digital, suena feo, pero es así, eso es lo que pasa en el día a día y si hay que mejorar la conectividad externa y si hay que mejorar la estructura de las Tecnologías de Información, si hay que ampliar las redes WiFi, hoy, para los municipios de sexta categoría es muy difícil” (JDL, 2022).

Las razones de tales afirmaciones se centraron en que partir de una construcción de una política pública de fortalecimiento a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se necesitaría una financiación propia y los recaudos en el municipio no son óptimos como para hacer esto.

En el debate realizado entre expertos de la administración municipal, se encontraron algunas ventajas de la Política de Gobierno digital que llevaron a su puesta en marcha, resaltando que en el marco de la implementación del modelo integrado de planeación y gestión que tienen unas políticas estratégicas y unas líneas bases que ayudan en el mejoramiento continuo de la atención de la ciudadanía, y así mismo, el mejoramiento continuo de los procesos administrativos y operativos funcionales de la administración pública.

En lo que respecta a las desventajas, resaltaron las dificultades para la implementación de la política por las restricciones presupuestales, por ser un municipio de sexta categoría, que tenía población de segunda categoría, pero que sigue teniendo un recaudo muy bajo.

En lo que respecta a las líneas de acción de la Política Pública de Gobierno Digital, los funcionarios expresaron que se ha ido haciendo una implementación en el marco de las políticas de la dimensión de seguimiento para la evaluación de los resultados, la política pública de seguridad, y todo el tema digital; en lo que respecta al marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se deja claro que en la política pública

específicamente que habla de ese tema pero son pocos los funcionarios que realmente lo manejan. Algunos de los funcionarios respondieron que:

“...en condiciones normales se hace una conexión dentro de los establecimientos educativos de las sedes educativas, en el marco de la pandemia con el proceso de educación en casa se cambió la metodología y se utilizó un mecanismo que daba conexión WiFi un radio hasta de 500 metros” (JDL, 2022).

La razón de este esfuerzo era garantizar que las comunidades, mayoritariamente rurales, pudieran contar con conexión a internet para que los niños asistieran a sus clases virtuales o desarrollaran sus tareas, mostrando claramente la brecha existente en las zonas rurales.

Se encontró que para algunos funcionarios (MDT, 2022; JDL, 2022; MMS; 2022), la brecha digital va más allá de las tecnologías, sino que se centra en las posibilidades que el Estado le ofrece a los ciudadanos de contar con esas tecnologías (Yanes, 2018); en el caso particular del municipio de Lorica es claro que la brecha digital se amplía en la zona rural al no contar con la posibilidad de tener conexión permanente para el desarrollo de las actividades escolares (principalmente), dado que en el marco laboral, la población rural de Lorica tiende a dedicarse a oficios informales como el mototaxismo, las ventas, oficios varios, agricultura, o celaduría.

Desde la perspectiva de algunos funcionarios (LDS, 2022; MMS, 2022; NND, 2022; BNA, 2022), las acciones enfocadas a disminuir esta brecha se han centrado en la implementación de la Política de Gobierno Digital, aplicando el presupuesto para conectividad, creando convenios para los Centros Digitales, y gestionando la materialización de los beneficios para los corregimientos priorizados en el programa Ejecutando y Conectando.

Lo preocupante era que solo cinco de los 33 corregimientos eran priorizados; sin embargo, los funcionarios señalaron que 21 contaban con Centros Digitales y que se gestionaba la conectividad con operadores móviles.

Para finalizar, es importante mencionar, que el recorrido realizado por los cinco corregimientos y en términos generales por el municipio de Lórica en su zona urbana deja dos grandes problemáticas: la poca estructura en cuanto a redes de conectividad, lo que implica una inversión multimillonaria para poder cubrir todas las zonas, y las deficiencias en el fluido eléctrico, que generalmente, entorpecen el uso de los Centros Digitales.

En cuanto a lo primero, se evidenció que se adelantaban trabajos para cumplir con las fechas del Ministerio de las TIC; sin embargo, la temporada de lluvias imposibilitaba el paso a los corregimientos, cuyos carretables se volvían inaccesibles. Además, el corregimiento de Los Monos tendía a inundarse por su cercanía con la Ciénaga.

Partiendo de lo expuesto, se presenta un análisis DOFA de los programas de gobierno digital implementados en el municipio de Lórica, Córdoba.

Análisis Interno

Fortalezas

Gestión de la administración municipal para el desarrollo e implementación del programa Conexión Total.

Cumplimiento a los planes tomados de la Política Pública de Gobierno Digital.

Esfuerzos para fomentar la participación ciudadana.

Vinculación de los líderes zonales en el desarrollo de propuestas de mejora ante las necesidades de la ciudadanía.

Divulgación de los planes de la Política de Gobierno Digital.

Debilidades

Falta de vinculación adecuada de la ciudadanía en los proyectos y planes que se desarrollan.

Falta de voluntad de la ciudadanía para vincularse a los procesos de participación ciudadana.

Falta de acciones concretas para crear políticas públicas propias del municipio.

Dificultades para implementar la política de gobierno digital por falta de recaudo en los impuestos.

Falta de infraestructura para la implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) que implica llevar conectividad a las zonas rurales.

Deficiencias en el fluido eléctrico, que generalmente, entorpecen el uso de los Centros Digitales.

Ausencia de un Centro Digital en uno de los corregimientos priorizados por el programa Ejecutando y Conectando.

No existen planes concretos para identificar las debilidades en los corregimientos del municipio (sociales, económicas, tecnológicas, educativas).

Pocos funcionarios reconocen la forma en la cual se debe implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Deserción escolar en zona rural debido a la falta de conectividad para desarrollar las actividades o vincularse a las clases virtuales, situación completamente distinta en la zona urbana.

La brecha digital entre la zona rural y urbana crece con la falta de posibilidad de acceder a una conectividad optima.

Análisis Externo

Oportunidades

Convenios con entidades para ejecutar los programas propuestos.

Convenios de conectividad con operadores móviles.

Apoyo del Gobierno nacional a través del programa Ejecutando y conectando.

Amenazas

La situación política y económica del país.

Los cambios en el Gobierno Nacional que puedan impedir la continuidad de las obras.

Para concluir, se puede establecer que desde la perspectiva de los actores involucrados en el diseño y evaluación de los programas de la Política de Gobierno Digital que fueron implementados en el municipio de Lorica, resultaron ser más las debilidades que las fortalezas presentes en la ejecución de dichos programas, destacando entre las fortalezas, el esfuerzo realizado por la administración municipal para gestionar el cumplimiento de algunos convenios que hacen parte de esta política como es el caso del programa Conexión Total; el seguimiento y promoción de los planes tomados de la política de Gobierno Digital, y los esfuerzos por fomentar la participación ciudadana a través de la vinculación de líderes zonales en el desarrollo de propuestas de mejora.

Pese a ello, es importante señalar que la marcada brecha tecnológica y digital que existía entre las zonas rurales y estratos bajos de la zona urbana seguía siendo considerable en relación con el resto del municipio y especialmente en las instituciones educativas. En relación con el tema en cuestión, era evidente la falta de vinculación de la ciudadanía en el desarrollo de proyectos y planes relacionados con la conectividad, lo que puede asociarse también a la falta de voluntad de la ciudadanía para vincularse a los procesos de participación ciudadana. Uno de los

puntos clave dentro de estas debilidades, es la poca gestión para recabar información que permita identificar las necesidades reales de los corregimientos en materia de conectividad, lo que genera el atraso en la ejecución de algunos proyectos.

Algunas de estas necesidades (que se convierten en debilidades dentro de esta investigación) eran la falta de infraestructura de antenas y redes que permitan llevar la conectividad a los diferentes corregimientos del municipio, pues de nada sirve contar con los convenios mencionados, o estar favorecidos dentro de los programas del Gobierno, si no existe la infraestructura idónea. Situación esta, que fue mejorando progresivamente a lo largo del desarrollo de la presente investigación.

Análisis

Frente a este tema, se debe resaltar que el desarrollo de acciones enfocadas a incluir activamente las TIC en los procesos convencionales es determinante para lograr una buena gobernanza; Franciskovic et al. (2020) establece que aun cuando la discusión política no ha mostrado una visión idónea para incorporar las TIC en los cambios que la administración pública necesita, es claro que algunos entes territoriales están encaminándose a ello, sin embargo, la resistencia al cambio puede hacerse notoria en algunos aspectos, aun cuando a grandes rasgos es claro que con ayuda de estas, se puede lograr la consolidación de las relaciones entre ciudadanos.

Ante los esfuerzos de la administración municipal por implementar el gobierno digital se debe señalar lo expuesto por Manríquez (2019) quien destaca la importancia de las TIC dentro de la gobernanza, dado que la implementación del gobierno electrónico, porque permite reconocer nuevos requerimientos y/o posibles mejoras, y desde la implementación de los dos campos mencionados se logra no solo la optimización. Al respecto de la participación en la política de gobierno digital se evoca también lo expuesto por Ruíz (2017) quien resalta que el Estado es

responsable de sus actos ante la ciudadanía y por ello, los ciudadanos deben informarse antes, durante y después de cada proyecto.

Desde la gobernanza, las TIC ejercen un rol importante y por ende, lo hace también la política de Gobierno Digital, lado que a través de ellas se gestiona información relevante que favorece la toma de decisiones en la administración municipal, ayudando también a revelar problemas que son realmente relevantes y que requieren de nuevas alternativas de solución (González, 2017).

Yanes (2018) afirma que el municipio de Loricá presenta una seria debilidad y es la falta de acciones para crear políticas públicas propias del municipio que se gesten desde sus entrañas, con base en la problemática de este, y muestra de ello son la políticas de accesibilidad a internet, dado que, los resultados de su investigación revelan que hay una fuerte influencia del consumo de internet de las zonas wifi, sin embargo, estos puntos fueron abandonados a raíz de la culminación del contrato, en vez de potencializar esa infraestructura y ponerla al servicio de la comunidad.

Ante las dificultades para la implementación, se reconoce como una debilidad dentro del municipio, es importante resaltar que las políticas públicas se ocupan de los problemas fundamentales que generalmente son poco atendidos (Lasswell, 1996); en este caso particular, se abre una puerta a la necesidad de idear estrategias claras desde la administración y con ayuda de las tecnologías, que permitan optimizar el recaudo de los impuestos, lo cual desemboca en un aumento del presupuesto y por ende, mayores obras de inversión que favorecen el desarrollo territorial y la gobernanza.

La política pública de gobierno digital, y en términos generales, los planes adoptados por el municipio, permitieron inferir la disposición de la administración municipal para mejorar las

condiciones de conectividad del municipio y sus corregimientos, superando algunas debilidades encontradas al iniciar esta investigación; además de ello, los funcionarios resaltan que la solución a una problemática específica, parte de la identificación de las necesidades reales del territorio, en este caso particular, la falta de conectividad y accesibilidad de algunos habitantes de la zona urbana de Lorica y de los habitantes de la zona rural de este municipio.

Por otro lado, se debe resaltar, que dentro de las líneas de acción de la política nacional se seleccionaron sólo aquellas que garantizan una mejor prestación del servicio a la ciudadanía y al mejoramiento continuo de los procesos internos. Cruz y Petrizzo (2018) destacan que las políticas públicas son herramientas de gran importancia en la actuación gubernamental, y por ende, las personas a cargo deben conocer su naturaleza, utilidad y beneficio para la comunidad y el territorio.

Pasando un poco a la realidad que atravesaban los municipios cordobeses, para nadie es un secreto que la pandemia por Covid 19 generó estragos en todos los sectores, pero el sector educativo fue uno de los que reveló mayores hallazgos. Dentro de las respuestas obtenidas, se conoció que las debilidades detectadas y el amplio número de deserción escolar en el municipio, llevo a implementar acciones concretas.

Para este tema, es clara la importancia de las políticas públicas en el cierre de las brechas digitales, convirtiéndose en un factor de cambio e inclusión (Alvarado, 2021). Las TIC impactaban las competencias digitales laborales y escolares, transformando la manera de producir, divulgar y utilizar información, generando un efecto positivo en la reducción de brecha social (Silva, 2014).

Frente a lo expuesto, es necesario destacar que la administración pública dispone de mecanismos para detectar situaciones problema, y que la disposición personal depende de la actitud, valores culturales y estilo de liderazgo (Vargas, 2007).

Conclusiones del Apartado

En conclusión, se puede establecer que desde la perspectiva de los actores involucrados en el diseño y evaluación de los programas de la Política de Gobierno Digital que fueron implementados en el municipio de Lorica, resultaron ser más las debilidades que las fortalezas presentes en la ejecución de dichos programas.

Pese a ello, es importante señalar que la marcada brecha tecnológica y digital seguía siendo considerable en las zonas rurales y estratos bajos de la zona urbana. Uno de los puntos clave dentro de estas debilidades es la poca gestión para recabar información que permita identificar las necesidades reales de los corregimientos en materia de conectividad.

Algunas de estas necesidades eran la falta de infraestructura de antenas y redes que permitan llevar la conectividad a los diferentes corregimientos del municipio, situación que fue mejorando progresivamente durante la investigación.

Estas conclusiones permiten comprender que, aunque existen esfuerzos institucionales y avances significativos, la sostenibilidad del gobierno digital en Lorica exige superar barreras estructurales, fortalecer la participación ciudadana y orientar estrategias de largo plazo que integren la realidad territorial, la capacidad financiera del municipio y las condiciones sociales de su población.

Contraste de las Necesidades de los Corregimientos Villa Concepción y Remolino en Materia de Conectividad y de la Alcaldía Municipal de Lórica.

Introducción

El segundo objetivo de la investigación se encuentra enfocado a contrastar las necesidades de los corregimientos Villa Concepción y Remolino en materia de conectividad, con las necesidades existentes en las bases de datos de la Alcaldía municipal de Lórica. Este contraste resulta fundamental para comprender hasta qué punto la información disponible en la administración municipal refleja, o no, la realidad que viven las comunidades rurales en términos de acceso efectivo a la conectividad y a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

En este capítulo, por tanto, se retoman las evidencias obtenidas a partir de entrevistas, talleres y revisión documental, así como las notificaciones emitidas por el Ministerio de las TIC y la información suministrada por la Oficina de las TIC de Lórica, con el fin de identificar las coincidencias y las discrepancias entre los registros administrativos y las necesidades reales de los habitantes de Villa Concepción y Remolino. A partir de estos insumos, se presentan los principales hallazgos en relación con el funcionamiento y la cobertura de los Centros Digitales, la priorización de los corregimientos y la disponibilidad de infraestructura tecnológica, para luego avanzar hacia un análisis de resultados que dialoga con los planteamientos teóricos sobre gobierno digital, políticas públicas y brecha digital. Finalmente, se exponen las conclusiones del capítulo, destacando las implicaciones de estos resultados para la gobernanza local y la construcción de políticas públicas de conectividad más acordes con las realidades del territorio.

Hallazgos

Para empezar, es necesario resaltar que de los cinco corregimientos priorizados (Villa Concepción, Remolino, La Peinada, Los Monos y Castilleral) en el programa Ejecutando y Conectando para asignarle nuevas frecuencias de proveedores de redes y aumentar el despliegue de infraestructura, (Cuello, 2020a), tan solo dos de ellos iniciaron trabajos a pesar de que estos corregimientos fueron priorizados justamente por tener la cobertura más deficiente del municipio. Estos corregimientos fueron Villa Concepción y Remolino, y la razón de esta elección se centró en que solo ellos dos contaban con la información exigida por el Ministerio de las TIC, en las bases de datos de la Alcaldía municipal de Lorica.

MDT (2022) en el desarrollo del taller propuesto fue enfático en explicar que la Alcaldía Municipal no contaba con la información requerida por el Ministerio de las TIC para dar paso a la ejecución de los beneficios, por tanto, señaló que fueron los funcionarios de la Oficina de las TIC quienes decidieron iniciar trabajos con estos dos corregimientos, resaltando que “se tomó la información más relevante en cada corregimiento, dado que no se contaba con información en las bases de datos” (MDT,2022), pese a ello, NND (2022) destacó que “la información con la cual hoy se cuenta en las bases de datos acerca de estos dos corregimientos, puede ser optimizada”.

Hoy por hoy, se conoce que la Alcaldía culminó los trabajos en los cinco corregimientos, y pese a ello, la afirmación de NND, fue ratificada por MMS (2022) quien señaló que “sí hay una marcada diferencia entre los dos corregimientos que se seleccionaron para iniciar y los otros tres, porque a ellos llegará con mayor rapidez el servicio, pudiendo ser equitativo para los cinco”. Además, funcionarios como DPT (2022) y JDL (2022) señalaron que es necesario realizar una base de datos de todos los corregimientos, más allá de sólo aquellos que fueron priorizados.

Partiendo de estas necesidades, se presentan algunos datos relevantes que involucran los cinco corregimientos.

Según Notificación de inicio de operación de Centros Digitales, se encontró que los Centros Digitales que se habilitarían en el municipio de Lorica para 2022, en los cinco corregimientos con priorización son: uno (1) para la sede de la Institución Educativa La Peinada, cinco (5) para las sedes de la Institución Educativa Remolino, al igual que la Institución Educativa Castilleral y cuatro (4) para las sedes de la Institución Educativa Villa Concepción. En el corregimiento de Los Monos no se contaba con Centros digitales.

Según los datos obtenidos de la Alcaldía, por notificación del Ministerio de las TIC (2022), cada Centro Digital cuenta con 2 puntos de acceso a Internet, uno de ellos está ubicado en el interior de la institución educativa, el cual beneficiará a los estudiantes en su jornada escolar y el otro, se encontrará en la parte exterior para utilidad de los habitantes del centro poblado, quienes podrán acceder al servicio de Internet de manera gratuita desde sus propios dispositivos móviles, tabletas o computadores portátiles. Sin embargo, en este punto se debe resaltar que “en estos corregimientos la mayoría de las familias no cuentan con dispositivos móviles y quienes los tienen, generalmente cuentan con servicio de datos móviles” (JG, 2022).

Ante este hecho, también se indagó en las respuestas del Ministerio de las TIC y se encontró que a través de la Resolución 3078 de 2019 este ministerio le respondía al municipio explicando que, si bien el país ha presentado avances en conectividad, estos han sido lentos. Igualmente, se resaltan comunicados en los que reiteran que el Departamento Nacional de Planeación encontró que el aumento en la velocidad de las conexiones a Internet puede impulsar la economía al tener un impacto positivo sobre el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita,

situación que impulsa aún más la necesidad de desarrollar proyectos enfocados a mayor accesibilidad y a reducir la brecha digital.

Retomando el tema que ocupa este acápite, es importante explicar que los datos obtenidos para la priorización fueron recolectados por funcionarios de las Oficinas de las TIC, dado que no se había realizado el censo que correspondía a la información solicitada por el Estado para poder implementar el proyecto, situación que se generó debido a la falta de personal para realizar este censo en tiempos de pandemia, y porque la administración no contaba con dicha información.

A pesar de solicitar dicha información con efectos académicos, los funcionarios no revelaron los datos obtenidos, sin embargo, LDS (2022) manifestó que “algunos de esos datos fueron tomados de censos que datan de 2005, y 2015, lo que posiblemente no atiende a las necesidades reales de estos corregimientos”, ratificando que la información existente en la Alcaldía puede no estar asociada a la realidad actual de los corregimientos.

Ahora bien, lo que se puede destacar, es que las comunidades visitadas tenían amplias necesidades en materia de conectividad y en cuanto a herramientas tecnológicas, las casas son en gran medida humildes y carecían de dispositivos electrónicos que requieran de conectividad, sin embargo, la presencia de las escuelas si exige esa conectividad, y por ende, la idea de crear una política pública de accesibilidad está centrada básicamente en proveer de insumos a esas comunidades a través de herramientas y equipos tecnológicos de uso común.

Lo que revelan las entrevistas, talleres y observación realizada, deja ver que la información que hay en la Alcaldía no se asocia del todo a la realidad de los corregimientos, dado que lo primero que debe contener esa información es que los habitantes de zona rural carecen de capacitación para entender los términos asociados a la conectividad y los beneficios de esta para toda su actividad diaria. Algunas de las respuestas ratifican lo expuesto:

“La dinámica de socialización de la política de gobierno digital ha sido compleja, en el sentido de que tiene que hacerse de manera diferenciada, mientras tú en la zona urbana puedes hablar de fibra óptica, en zonas como Villa Concepción, o Remolino te toca hablar de internet satelital y en el otro sí una conexión radio teléfono, entonces digamos que la complejidad del municipio y la diversidad hace que las Políticas de Gobierno Digital y de llevarle conectividad y tecnología de información a la ciudadanía y a los estudiantes, en el caso de Conexión Total necesita una diferenciación y una inversión específica” (NND, 2022)

“en la zona rural es un mucho más fácil por la infraestructura tecnológica que existe que puede hacerse a través de la satelital” (JDL, 2022).

Frente a tal situación, intervenían algunos factores. En el caso de Lorica, se deben resaltar diversos factores que obstaculizan la implementación del gobierno digital, entre los cuales se destaca la resistencia al cambio (Tello, 2020), la falta de transparencia en la rendición de cuentas al no implementar correctamente las directrices de las políticas de gobierno digital, lo que se asociaba a la falta de capacitación de los funcionarios (Simón, 2018).

Todo lo anterior, aunado a la falta de buena gobernanza, dejaba al descubierto dos realidades presentes en el municipio de Lorica, las cuales se explican en palabras de los mismos funcionarios:

“...existe una gran brecha digital entre la zona urbana y la zona rural, eso no se puede desconocer, que mientras la conectividad en el municipio ha avanzado en algunas zonas rurales, mayoritariamente en la zona de la margen izquierda dispersa, no la zona ribereña, y algunos sectores de la margen derecha, como el corregimiento de los Monos tienen muy poco acceso a la conectividad” (BNA, 2022).

“...no existe la infraestructura tecnológica en ninguno de los sentidos, ni siquiera con la conexión de celulares por utilizar la tecnología 2G o 3G” (LDS, 2022)

Con lo expuesto hasta aquí, es necesario entrar a caracterizar un poco los corregimientos enunciados en el objetivo, a fin de contrastar sus necesidades en materia de conectividad con las necesidades existentes en las bases de datos de la Alcaldía municipal de Lorica. Para empezar, como ya se había dicho, en las entrevistas y talleres, así como en la revisión documental, se revelaba que la necesidad de los corregimientos, a la luz de la Alcaldía, se centraba solo en la conectividad; sin embargo, la observación e interacción con los habitantes de estos corregimientos dejaba claro que las verdaderas necesidades iban más allá de las solas antenas y se centraban en capacitaciones, herramientas, equipos y conocimientos que lograran realmente reducir la brecha digital y permitieran alcanzar las metas de la política de gobierno digital para acercar a los ciudadanos al Estado a través de las TIC.

Por ello, es necesario que existiera una verdadera participación de la ciudadanía en la construcción de las políticas públicas, pues solo de esta forma era posible lograr que todos los actores que intervenían en su construcción velaran por el cumplimiento de esta, garantizando así que su objetivo se desarrollara de manera adecuada (Lindblom, 1991). En este caso particular, desde la Oficina de las TIC en Lorica, NND (2022) explica que los rectores de las instituciones educativas realizaban un seguimiento continuo de cómo se daba la conectividad y el mejoramiento de esta en cada uno de sus corregimientos, destacando que “ese seguimiento sí se hacía desde unas mesas de ayuda, una plataforma tecnológica que permitía en tiempo real saber... se hacía un monitoreo en tiempo real de las condiciones de conexión de subida y bajada”, situación está que permitía, además, que todas las personas que hacían uso de estas conexiones a través de los centros digitales pudieran manifestar su opinión al respecto.

Otro de los documentos analizados permitió conocer que a través de la Ley 1978 de 2019:

...se focalizan las acciones del MinTIC en aquellas acciones que contribuyan al cierre acelerado de la brecha digital. Dentro de los cambios introducidos por la Ley en mención se encuentra el enfoque en la asignación de los permisos de uso del espectro radioeléctrico para procurar la maximización del bienestar social, el fomento de la inversión y la certidumbre de las condiciones de inversión. Así mismo, se define la maximización del bienestar social en el acceso y uso del espectro radioeléctrico, “principalmente”, como “la reducción de la brecha digital, el acceso universal, la ampliación de cobertura, el despliegue y uso de redes e infraestructuras y la mejora en la calidad de la prestación de los servicios a los usuarios. Lo anterior, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y las recomendaciones de la UIT.

En la Figura 5 se presenta la notificación asociada a la priorización de los cinco corregimientos y el operador asignado; así mismo, se evidencian las fechas máximas para brindar la cobertura.

Figura 5

Priorización de los Corregimientos

En el municipio **Lorica (Córdoba)**, la ampliación de conectividad llegará a 5 localidades priorizadas como se detalla a continuación:

| DEPTO | MUNICIPIO | LOCALIDADES | FECHA MÁXIMA PARA BRINDAR COBERTURA | PRST |
|---------|-----------|------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| CÓRDOBA | LORICA | LA PEINADA | 5/05/2022 | COLOMBIA MÓVIL SA ESP |
| | | LOS MONOS | 1/04/2023 | COLOMBIA MÓVIL SA ESP |
| | | CASTILLERAL | 1/04/2023 | COLOMBIA MÓVIL SA ESP |
| | | VILLA CONCEPCION | 13/05/2022 | COMUNICACIÓN CELULAR SA |
| | | REMOLINO | 13/05/2022 | COMUNICACIÓN CELULAR SA |

Fuente: Dirección de Industria (2021)

Nota. Respuesta de la carta con referencia de Radicado MINTIC No. 221012792 del 18/02/2022

Fuente: Oficina de las TIC Lorica

Al respecto, es necesario señalar que el MinTIC expidió resoluciones que otorgan los permisos de uso de los bloques de espectro a los operadores asignados en cada corregimiento, quedando la distribución así:

Claro: 1 bloque en la banda de 700 MHz y 3 bloques en la banda de 2500 MHz

Tigo: 2 bloques en la banda de 700 MHz

Estas asignaciones de permisos favorecen ampliamente la cobertura de telefonía e Internet móvil 4G en diversas localidades de zonas rurales en el país, lo que favorece al municipio de Lórica, y muestra de ello, son las declaraciones de los líderes zonales quienes manifiestan las bondades de poder contar con esto, dado que desde el programa conexión total han tenido amplios beneficios:

“Nos ha servido a nosotros para fortalecer el conocimiento de nuestros estudiantes, de pronto de personas que viven cerca que tienen que hacer algún trámite, las señales del celular, los datos que funcionan perfectamente y que nos sirven para que los niños hagan sus talleres, estén las clases virtuales que en aquel momento eran las que se estaban dando y que gracias a Dios se pudieron dar satisfactoriamente gracias a este proyecto” (JG, 2022).

“con la llegada de los centros digitales la conectividad ha cambiado demasiado, principalmente en los estudiantes acá en la comunidad ya tienen acceso para poder hacer sus trabajos, tareas, hacer talleres y bueno, en los hogares también, aunque sería bueno la ampliación de este, ya que solo llega a los hogares que están alrededor del colegio, pocos metros, no es que sea beneficio a toda la comunidad, ya que tienen que acercarse a la escuela para poder acceder a él” (DR, 2022).

“Aquí en Remolino muchos estudiantes debieron dejar de lado el colegio en tiempos de pandemia, porque no llegaban las guías porque el camino era malo, y no había computadores ni

internet para dar clases, los niños se perjudicaron, pero ahora con los centros digitales es posible que todo mejore” (JD, 2022).

“De la alcaldía no venían a saber cómo era el problema acá, pero ahora tienen que estar pendientes porque van a instalar las antenas y eso nos va a ayudar, porque además de la gente que vive cerca del colegio, también nos vamos a beneficiar otras personas” (JA, 2022).

“lo mejor que nos podría pasar, pero eso no debe venir solo, hay muchas personas que necesitan más que conectividad, saber la importancia de la conectividad y en lo que nos puede ayudar... yo me siento muy contento que desde mi labor de líder pueda beneficiarse la comunidad” (WR, 2022).

Análisis

Los hallazgos expuestos permiten evidenciar una brecha clara entre la información que reposa en las bases de datos de la Alcaldía municipal de Lorica y las necesidades reales de los corregimientos Villa Concepción y Remolino en materia de conectividad. El hecho de que solo dos de los cinco corregimientos priorizados contaran inicialmente con la información exigida por el Ministerio de las TIC, y de que parte de esos datos provinieran de censos desactualizados, muestra que el registro administrativo resulta insuficiente para orientar de manera precisa las decisiones de política pública y la priorización de la infraestructura tecnológica. Esta situación se agrava cuando se considera que las comunidades visitadas, además de requerir conectividad, presentan carencias significativas en dispositivos, herramientas y procesos de formación, aspectos que no se reflejan adecuadamente en las bases de datos institucionales.

Al respecto, Mueller (2007) establece que el gobierno posee una obligación de definir el aprovisionamiento de bienes y servicios que fueran de gran beneficio para la sociedad civil, en este caso, ir más allá de la educación y pensar en los intereses de los ciudadanos. Sin embargo, se

debe resaltar que los corregimientos de Villa Concepción y Remolino (así como los demás corregimientos) a pesar de contar con estos Centros Digitales, se encontraban a la espera de su funcionamiento, dado que aún no hay conexión de calidad. Esta tensión entre la obligación estatal de garantizar bienes públicos y las limitaciones reales en la prestación efectiva del servicio evidencia una brecha entre el diseño de la política y su implementación concreta en el territorio.

Simón (2018) explica que los factores del gobierno electrónico influyen sobre la gestión pública, dado que la primera es un instrumento tecnológico valioso para la sociedad al permitir la modernización de la administración pública. Por ello, es importante señalar que “desde la implementación del gobierno digital se ha llevado esta política en diversos corregimientos” (MMS, 2022), sin embargo, en el desarrollo del taller, funcionarios como DPT (2022), LDS (2022), y BNA (2022) resaltaron que “desde la política de Conexión Total que se lleva a los establecimientos educativos hay 60 sedes educativas donde se atienden a más de 17.500 estudiantes y están distribuidos sobre todo el territorio municipal”, lo que deja ver que desde el ente territorial es posible favorecer a los corregimientos, y que la ejecución de proyectos es importante en este sentido, en concordancia con lo que se ha denominado hasta aquí, la buena gobernanza. No obstante, la persistencia de una brecha digital marcada entre la zona urbana y la zona rural demuestra que la sola existencia de programas y centros digitales no garantiza, por sí misma, la equidad en el acceso ni la apropiación social de las TIC.

Frente a esta posibilidad, se debe resaltar que las TIC y el uso de estas de manera adecuada aportan gran valor al desarrollo económico, social y a la gestión pública, al ser transversales a los procesos internos de las entidades públicas (Medina y Martínez, 2019). En este sentido, los esfuerzos normativos del Ministerio de las TIC, la expedición de la Ley 1978 de

2019 y la asignación de bloques de espectro a operadores como Claro y Tigo representan avances en el marco regulatorio y en la ampliación potencial de la cobertura. Sin embargo, los testimonios de los líderes zonales y de los funcionarios locales muestran que estos avances normativos y tecnológicos se ven limitados por factores estructurales como la pobreza extrema, la dispersión geográfica, la falta de infraestructura eléctrica y la escasa disponibilidad de dispositivos en los hogares.

Así mismo, los resultados indican que la construcción de políticas públicas y la implementación de programas como Ejecutando y Conectando se han realizado con una participación ciudadana aún insuficiente. Tal como lo plantea Lindblom (1991), la participación de la ciudadanía en la formulación de políticas es clave para garantizar su pertinencia y efectividad. En el caso de los corregimientos estudiados, si bien existen mecanismos de seguimiento como las mesas de ayuda y el monitoreo en tiempo real de las conexiones, la voz de la comunidad en la definición de prioridades y en la identificación de necesidades en materia de formación y equipamiento tecnológico continúa siendo limitada. De este modo, la política tiende a concentrarse en la infraestructura de conectividad, mientras que las dimensiones pedagógicas y sociales de la brecha digital permanecen poco atendidas.

En síntesis, el análisis de resultados permite afirmar que la política de gobierno digital y los programas de conectividad en Loricá se encuentran en un punto intermedio: por un lado, responden parcialmente a los lineamientos nacionales orientados al cierre de la brecha digital y a la ampliación de la cobertura; por otro, revelan limitaciones importantes en la calidad del servicio, en la actualización de la información para la toma de decisiones y en la incorporación activa de la ciudadanía como sujeto protagónico de estas transformaciones. Esta tensión entre

avance normativo, esfuerzo institucional y realidad territorial concreta constituye un elemento central para comprender el alcance y los límites de la gobernanza digital en el municipio.

Conclusiones del Apartado

Para concluir, es claro que las necesidades reales de los corregimientos Villa Concepción y Remolino en materia de conectividad, eran mucho más amplias de las que se registraban en las bases de datos de la Alcaldía municipal de Lorica, y lo mismo ocurría con los corregimientos de Castilleral, La Peinada y Los Monos. Se encontró que no sólo se trata de conectividad (instalación de antenas), sino de otros elementos asociados a ella, como lo son las herramientas, los equipos y las capacitaciones, pues sólo de esta forma es posible reducir la brecha digital. La información administrativa disponible resultó insuficiente y, en algunos casos, desactualizada, lo que condujo a una priorización inicial basada en datos que no reflejaban plenamente la complejidad social, económica y tecnológica de los corregimientos.

Así pues, a pesar de las bondades expuestas por los líderes en cuanto a los centros digitales, también quedó claro que estos beneficiaban a los estudiantes en su jornada escolar y las casas aledañas a la escuela, sin embargo, al hablar de ruralidad dispersa, el punto de conexión que se ubicaba a las afueras de la institución solo resultaba favorable si se acercaban a las instalaciones escolares, situación que muchas personas no ven favorable porque pueden exponerse. Además de esto, las bondades de este punto externo hablan de acceder al servicio de Internet de manera gratuita desde sus propios dispositivos móviles, tabletas o computadores portátiles, pero la población de algunos de estos corregimientos vive en pobreza extrema y desconocen la utilidad de estos dispositivos, situación que incrementa la brecha digital. En consecuencia, la política de conectividad, tal como se ha implementado, tiende a favorecer a

quienes ya cuentan con ciertos recursos mínimos, dejando en mayor vulnerabilidad a los hogares con menores capacidades económicas y tecnológicas.

De manera complementaria, el capítulo permite concluir que la articulación entre los lineamientos nacionales del gobierno digital y la gestión local aún presenta importantes desafíos. Aunque la Ley 1978 de 2019, las resoluciones del MinTIC y los programas como Ejecutando y Conectando y Conexión Total han abierto oportunidades para mejorar la cobertura y el acceso, la calidad del servicio y la apropiación social de las TIC siguen dependiendo de factores locales como la actualización de los censos, la capacidad institucional de la Alcaldía, la infraestructura eléctrica y las condiciones socioeconómicas de la población. Sin una estrategia integral que vincule infraestructura, formación, dotación de equipos y participación comunitaria, el cierre de la brecha digital se da de manera parcial e inequitativa.

Finalmente, a la luz de este segundo objetivo específico, puede afirmarse que contrastar las necesidades de Villa Concepción y Remolino con la información existente en las bases de datos municipales permitió visibilizar la distancia entre el diseño de la política y la realidad territorial. Este contraste aporta elementos valiosos para la gobernanza local, en la medida en que evidencia la necesidad de fortalecer los sistemas de información, promover procesos participativos en la construcción de políticas públicas y asumir la conectividad no solo como un asunto técnico, sino como un componente transversal del desarrollo social y educativo de las comunidades rurales. Estas conclusiones sirven de base para proponer, en capítulos posteriores, recomendaciones orientadas a una política de gobierno digital más inclusiva, contextualizada y coherente con las necesidades reales del municipio de Lorica y sus corregimientos.

Articulación de los Resultados Obtenidos en Términos de Conectividad y del Gobierno Abierto en los Diferentes Corregimientos Investigados

Introducción

En coherencia con los objetivos de la investigación, este capítulo se orienta a integrar y articular los hallazgos obtenidos en los corregimientos priorizados, reconociendo que la conectividad y el gobierno abierto no pueden analizarse de manera aislada, sino como dimensiones complementarias de una misma realidad territorial. La conectividad, entendida como la posibilidad técnica y material de acceso a las TIC, solo adquiere pleno sentido cuando se vincula con prácticas de transparencia, participación y colaboración entre ciudadanía y Estado, propias del gobierno abierto.

En el presente capítulo se realiza una articulación de los resultados obtenidos en términos de conectividad y del gobierno abierto en los diferentes corregimientos, para contribuir al desarrollo de una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el municipio de Santa Cruz de Lorica.

De esta manera, lo expuesto a continuación busca mostrar cómo los avances en infraestructura y cobertura se entrelazan con las condiciones administrativas, normativas y de participación ciudadana, necesarias para que estos esfuerzos se traduzcan en una reducción efectiva de la brecha digital y, al mismo tiempo, en un fortalecimiento de la gobernanza local y del ejercicio de derechos por parte de la comunidad.

Hallazgos

En primer lugar, se debe resaltar que el Municipio de Santa Cruz de Lorica había tenido un avance en materia de conectividad en los últimos dos años, dado que, a raíz de la pandemia se

desplegaron acciones importantes para llevar conexión a internet a lugares apartados del municipio, a través de los centros digitales que se ubicaban en las instituciones educativas y que estuvieron en desuso durante tres años.

Aparte de ello, desde hace poco más de dos años también se había implementado la política de gobierno digital la cual permitía a los ciudadanos interactuar de mejor forma con el Estado, a través del uso de las TIC, y cinco corregimientos fueron priorizados para llevar internet total a sus hogares, a través de un convenio con un operador privado, para instalar antenas que permitan mejorar la cobertura 4G, dándole mayor accesibilidad a los datos. De estos corregimientos, solo dos pudieron iniciar con los trabajos, los cuales iban avanzados, tal como se evidenció en las respuestas de los participantes:

“Los dos corregimientos de la zona rural que iniciaron trabajos fueron el corregimiento El Remolino y el de Villa Concepción, ahí hubo un plazo que precisamente vence este mes de marzo para el total funcionamiento, se han hecho pruebas, y sí, hemos evidenciado que la cobertura 4G está funcionando en perfectas condiciones, que era a lo que queríamos llegar, pues ese operador para esa zona en cuanto a la línea telefónica como tal, a llamadas y eso funciona en regulares condiciones, lo que se quería mejorar eran los datos como tal y sí se ha logrado, ya las comunidades están teniendo acceso mucho mejor de las redes sociales, del acceso al internet” (NND, 2022).

Como punto negativo se debe resaltar que en siete corregimientos hay zonas WiFi gratuitas que no están funcionando, así como tampoco lo hacen las tres que están en la zona urbana. La razón de esto es que el convenio con el Ministerio de las TIC fue sólo por cuatro años y al terminarse, la alcaldía no contaba con el presupuesto para poner en funcionamiento dicha infraestructura, dado que el recaudo de impuestos no permitía gestionar este tipo de proyectos.

Y es que el municipio de Lorica no contaba con las mismas facilidades como algunos otros territorios, dado que:

“Lorica tiene una amenaza latente ante la posibilidad de cambiar cualquier aspecto de su contexto y dado que nuestro municipio está incluido dentro de los pueblos de patrimonio en Colombia, entonces, hasta el momento, en el actual Plan de Ordenamiento Territorial existe una limitación para la instalación de las antenas en el casco Urbano” (NND, 2022).

Partiendo de lo expuesto por NND (2022), se evidencia la necesidad de crear un artículo que modificara el Plan de Ordenamiento Territorial y así permita la instalación de antenas en el casco urbano, y presentarlo a la Secretaría de Planeación, para que esta lo estudie y analice, a fin de lograr su aprobación.

Pasando a la parte técnica, a lo anterior se le sumaba la necesidad de hacer estudios de cobertura que permitan reconocer los puntos clave donde es posible potenciar la conectividad, y ante esta idea, desde la Secretaría de Hacienda explicaban que “para ello, se requiere un presupuesto que es viable obtener de la administración municipal” (MMS, 2022); sin embargo, es clave que se presenten proyectos ante entidades públicas y privadas que favorezcan una mayor inversión para poder llegar a más lugares.

Hasta aquí, es clave mencionar que los líderes zonales han sido un elemento importante en la implementación de estos beneficios de priorización, dado que, tal como lo exponen los funcionarios MMS (2022), JDL (2022) y MDT (2022), ellos se han convertido en el principal actor de veeduría, al ser los más beneficiados; “son los que están pendiente que se estén dando los resultados esperados, nos cuentan si hay alguna falla, y nosotros al Ministerio o a los operadores móviles, se hace una mesa de servicio para que haya continuidad” (NND, 2022).

Análisis

En este punto es importante señalar que la gestión administrativa es determinante para incentivar este tipo de situaciones y crear una cultura tributaria. Zurbriggen (2011) explica que la gobernanza implica el actuar colaborativo de los individuos e instituciones para transformar la sociedad. En este caso, la alcaldía había contado con el acompañamiento constante por parte del Gobierno Nacional a través del Ministerio de las TIC, el cual les había brindado asesorías, capacitaciones, y las herramientas electrónicas para poder implementar la política.

Frente a la necesidad de desarrollar acciones para mejorar la conectividad en el municipio, es importante explicar que se deben reconocer las características de los corregimientos priorizados y para ello, la Alcaldía debe emprender acciones enfocadas a identificar las necesidades de cada corregimiento. En palabras de Zurbriggen (2011), el Estado debe buscar la forma de garantizar la participación ciudadana pues de esta forma se reconocen las necesidades de la población y es posible emprender acciones concretas y más efectivas. Hecho que en sí mismo, constituía el objeto de esta investigación, desarrollar elementos que sirvieran de insumo para que el municipio desarrollara políticas públicas acorde a sus propias necesidades, y en este caso particular, una política asociada a la accesibilidad y reducción de la brecha digital.

Además de ello, es importante señalar que el potencial de las TIC debe aprovecharse en el marco de los principios y valores de la sociedad justa y equitativa que se desea y que las TIC sean objeto de mejoramiento para la sociedad (Sánchez, 2008). Frente a esta posible solución planteada, vale la pena recordar que para Mueller (2007) la buena gobernanza se centra en implementar leyes y normas que protejan a la sociedad en general y el proveer justicia y trato

igualitario, y así, con la instalación de las antenas mencionadas, se puede llevar mayor conectividad a la región y reducir la brecha digital.

Frente a este último punto, Narváez (2012) explica que Colombia es un modelo de implementación de políticas públicas de América Latina porque se incentivaba al sector privado a invertir en zonas desentendidas, y más aún cuando se trata de un proyecto enfocado a potencializar mejoras en la calidad de vida de las persona, y es claro que el uso de las TIC lleva un enorme peso relacionado con la transformación de la vida de las personas y la sociedad, y especialmente, la economía de los países (Gómez, et al., 2018).

Las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones –TIC- se han convertido en una necesidad que al permitir y facilitar el acceso a la sociedad del conocimiento a todos los ciudadanos colombianos se traduce en la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios de la incorporación de las TIC en todos los ámbitos de la economía, lo cual redonda en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de todo el territorio nacional. (Comunicación de Regulación de Telecomunicaciones, 2012).

Además de lo anterior, se debe rescatar que desde la parte legal, se potencia la importancia de las TIC, y la conectividad porque se han convertido en una forma más de aprender, de producir, de trabajar, de crecer; y es que según Vásquez (2013), la conectividad va más allá de la transición entre la sociedad analógica y la sociedad digital convirtiéndose en una gran preocupación para los estados dado que constituye en el detonante un problema social que ya no puede negarse en este país y es la brecha digital, ampliamente marcada en el municipio de Lórica. Y es que la Resolución 3078 de 2019 expone:

Que la igualdad de oportunidades en el acceso al uso del espectro radioeléctrico por parte de los particulares envuelve un mandato constitucional y una prioridad primordial para el Estado, de

conformidad con los artículos 75 y 13 de la Constitución, razón por la cual, debe entenderse que dicha igualdad “constituye una prescripción que busca excluir cualquier forma de discriminación mediante la prohibición de descalificar de manera a priori a una persona o grupo de individuos, respecto de la posibilidad de acceder al uso de un bien público”.

Conclusiones del Apartado

Después de analizar lo expuesto en este capítulo, se puede concluir que el avance en materia de conectividad en el municipio de Lorica había sido representativo; pese a ello, aún son muchos los elementos que no están del todo resueltos, porque las debilidades encontradas son amplias. Es claro que la pandemia por Covid 19 fue uno de los impulsores de estas mejoras, dada la crisis educativa, social, ambiental, económica, política y sanitaria que esta generó.

La implementación de Kioscos y Centros Digitales favoreció el proceso educativo, y desde algunos ámbitos también a la sociedad; sin embargo, aún faltaban muchas acciones para mejorar esta situación: una de ellas era la formación de las personas en materia de las TIC, de conectividad, de su uso y la importancia. Se requería, además, lograr que se retomaran los beneficios de implementar las zonas WiFi gratuitas, porque estas eran de gran utilidad para la población, más allá de convenios con el Gobierno Nacional, por lo cual se deben generar acciones para impulsar una cultura tributaria que ayude a garantizar un aumento en el presupuesto y por ende mayor inversión en proyectos sociales.

Otro punto es que se debe entender y valorar el carácter de pueblo patrimonio que obtuvo Lorica, pero es posible lograr acuerdos a través de modificaciones en el POT (que está vigente de 2011) que permitan la instalación de antenas, porque esto ayudaría a mejorar la cobertura. Para ello, es importante realizar estudios de cobertura que ayuden a identificar los puntos clave donde se pueden instalar las antenas y llegar a mayor cantidad de personas.

Análisis Comparativo de Evolución en Relación con la Conectividad en los Municipios Bajo Estudio

Introducción

El análisis comparativo entre los hallazgos recogidos durante el trabajo de campo en 2022 y la información más reciente disponible para 2023–2024 permitió comprender, con mayor claridad y realismo, cómo ha evolucionado la conectividad en el municipio y qué elementos se necesitan para orientar una Política Pública más ajustada a las necesidades de la gente. Este contraste mostró avances visibles, pero también una serie de desafíos que permanecen sin resolver y que siguen afectando la vida cotidiana de las comunidades rurales y urbanas, así como el funcionamiento de las instituciones educativas.

En los capítulos anteriores se evidenció, por un lado, la forma en que se han implementado los programas de gobierno digital en el municipio de Santa Cruz de Lorica y, por otro, las brechas existentes entre lo que registran los documentos oficiales y las necesidades reales de los corregimientos priorizados. Sobre esta base, el presente capítulo se centra en observar la evolución de ese panorama: qué ha cambiado, qué se ha mantenido, cuáles son los puntos de mejora y qué aprendizajes dejan los procesos adelantados por la administración municipal entre 2023 y 2024.

Este ejercicio comparativo no se limita a constatar el aumento de puntos de WiFi o la reactivación de Centros Digitales. Busca, además, analizar si estos avances han contribuido efectivamente a reducir la brecha digital, a facilitar los procesos educativos, a fortalecer la participación ciudadana y a consolidar un gobierno más abierto y cercano. De igual forma, permite identificar si las acciones emprendidas, particularmente en materia de planeación,

presupuesto y actualización normativa, han sido coherentes con las necesidades expresadas por docentes, líderes comunitarios, estudiantes y familias.

En consecuencia, el capítulo presenta primero una síntesis de los principales hallazgos comparativos (antes–después), apoyados en fuentes documentales institucionales; posteriormente, se desarrolla un análisis interpretativo que pone en diálogo estos resultados con la realidad del territorio y, finalmente, se exponen las conclusiones del capítulo, las cuales aportan elementos clave para la formulación de una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital en Santa Cruz de Lorica.

Hallazgos

En primer lugar, la administración municipal mostró un esfuerzo evidente por ampliar las oportunidades de acceso a Internet. La instalación de 11 nuevos puntos de WiFi gratuito, tanto en sectores urbanos como rurales, representó un avance significativo frente al panorama inicial, en el que la mayoría de las zonas WiFi estaban fuera de servicio por falta de presupuesto y mantenimiento (La Razón, 2023). Además, se impulsaron programas de formación como el Aula Digital para Mujeres, que ofreció espacios de aprendizaje básico para un grupo social históricamente excluido de estos procesos (Notas y Noticias en Red, 2023). Estos avances, aunque modestos, evidenciaron un cambio de voluntad institucional hacia la inclusión digital.

Sin embargo, estos progresos convivían con la persistencia de una realidad desigual. En los corregimientos priorizados (Villa Concepción, Remolino, La Peinada, Castilleral y Los Monos) los Centros Digitales representaban, para muchos niños y jóvenes, la única ventana al mundo digital. Estos centros estaban ubicados en las escuelas, lo que significaba que los estudiantes podían acceder a Internet durante su jornada escolar. Pero fuera de ese horario, la conectividad dependía del uso del punto externo ubicado en el patio o cerca de la entrada de la

institución. Allí surgía una dificultad humana y social: muchas familias vivían lejos de las sedes educativas, otras no contaban con dispositivos, y algunas madres y padres consideraban riesgoso que los niños caminaran de noche o a largas distancias solo para “coger señal”.

El contraste entre lo registrado en las bases de datos de la Alcaldía y lo observado en campo dejó ver una brecha importante: en papel, la conectividad aparecía como “habilitada”, pero en la vida real los niños y jóvenes seguían enfrentando obstáculos para estudiar, investigar, enviar tareas o simplemente acceder a un recurso educativo en línea. Los rectores y docentes (especialmente en Remolino, Villa Concepción y Castilleral) expresaron que, aunque los Centros Digitales eran una ayuda, no resolvían la falta de equipos, ni la inconstancia del fluido eléctrico, ni la limitada alfabetización digital de las familias. En palabras de un directivo: “Internet llega, pero no alcanza”.

A partir de este análisis comparativo, se identificaron varios elementos clave para orientar una Política Pública más humana, más realista y más cercana a la vida de la gente:

Información Confiable y Actualizada sobre cada Corregimiento

Una de las dificultades más fuertes encontradas en 2022 fue la ausencia de datos actualizados sobre cuántas familias tenían dispositivos, cuánto costaba la conectividad, cuántos estudiantes dependían exclusivamente del Centro Digital o qué tan estables eran las señales móviles. Esta falta de información retrasó la entrada de algunos proyectos del Ministerio TIC. Una política pública eficaz requiere bases de datos vivas, nutridas por rectores, líderes comunitarios y docentes, quienes son las voces que conocen el territorio de primera mano.

Participación Real de la Comunidad Educativa y los Líderes Zonales

Aunque los líderes zonales han asumido un papel importante como veedores de los proyectos (avisando caídas del servicio, errores de configuración o fallas eléctricas) su

participación en el diseño y priorización de acciones ha sido limitada. Los docentes también expresaron que no siempre son consultados, pese a que ellos son quienes enfrentan la brecha digital cada día en el aula: cuando no pueden proyectar un video, cuando el portal institucional no carga, cuando deben imprimir guías porque los niños no tienen datos móviles.

Una política pública debe incluir mesas permanentes de conectividad escolar, donde rectores, maestros, estudiantes y familias ayuden a decidir qué proyectos son urgentes, qué tecnologías son más útiles y cuáles son sus expectativas reales frente a la digitalización.

Alfabetización Digital Para Todos, No Solo Conectividad

Los datos comparativos mostraron algo fundamental: aunque llegara señal, muchas personas no sabían qué hacer con ella. Algunas madres no sabían encender una tableta, muchos jóvenes no conocían las plataformas del Ministerio de Educación, y los adultos mayores no podían realizar trámites digitales. Si no se trabaja en formación, los Centros Digitales se convierten en estructuras subutilizadas, y la brecha digital continúa reproduciéndose.

Por eso, la política pública debería contemplar programas continuos y sencillos de formación digital, articulados con las instituciones educativas y con metodologías pertinentes para cada grupo poblacional.

Sostenibilidad Financiera y Visión a Largo Plazo

La experiencia vivida por Lorica con los puntos WiFi gratuitos (que funcionaron mientras duró el convenio, pero se apagaron una vez terminado el contrato) muestra la importancia de pensar en la sostenibilidad. Una política pública debe prever recursos propios, estrategias de alianzas y la inclusión de la conectividad en el POT, no solo como infraestructura física, sino como un componente del desarrollo territorial.

Los colegios, por ejemplo, dependen totalmente de estas decisiones: una caída de Internet afecta clases, evaluaciones, actividades investigativas y procesos administrativos. Si la conectividad es inestable, la escuela sigue estando desconectada del siglo XXI.

Actualización Normativa para Posibilitar la Instalación de Antenas

Una dificultad particular del municipio es su condición de Patrimonio Histórico, que limita la instalación de antenas en el casco urbano. Sin una actualización del POT, zonas escolares y espacios comunitarios seguirán con señal débil o intermitente. Una política pública debe incluir esta discusión de manera clara y participativa.

Partiendo entonces de lo anterior, se presenta el resultado comparativo de algunos aspectos importantes en la Tabla 11.

Tabla 11

Comparativo de Resultados (Situación Antes – Después)

| Categoría | Situación antes (2022) | Situación después (2023-2024-2025) | Fuente documental |
|-------------------------------------|---|---|---|
| Conectividad general del municipio | Zonas WiFi gratuitas fuera de funcionamiento. Convenios vencidos con MinTIC. Infraestructura deteriorada. | Instalación de 11 nuevos puntos de WiFi gratuito en barrios y áreas rurales. Cobertura ampliada. | Alcaldía de Lórica. (2024). <i>Sesiones Terreno Capítulo TIC</i> ; Alcaldía de Lórica. (2024a). <i>Recomendaciones TIC para los PDT 24–27</i> . |
| Centros Digitales en corregimientos | Centros Digitales instalados pero inactivos; tres años sin uso por falta de conectividad. | Centros Digitales reactivados parcialmente. Instalación confirmada para Villa Concepción, Remolino, Castilleral y La Peinada. | Alcaldía de Lórica. (2024b). <i>ABC Planes de Desarrollo TIC</i> ; Alcaldía de Lórica. (2024c). <i>Modelo Matriz Plurianual</i> . |
| Cobertura móvil (4G) | Señal irregular en Remolino, Villa Concepción y especialmente Los Monos. | Pruebas exitosas de mejora de cobertura 4G en Remolino y Villa Concepción. Mejora en acceso a redes sociales y navegación. | Alcaldía de Lórica. (2024). <i>Sesiones Terreno Capítulo TIC</i> . |

| Categoría | Situación antes (2022) | Situación después (2023-2024-2025) | Fuente documental |
|------------------------------|---|---|---|
| Participación ciudadana | Escasa articulación entre líderes zonales y administración. Falta de espacios formales para retroalimentación. | Líderes zonales asumen rol de veeduría: reporte de fallas, seguimiento a instaladores, comunicación con operadores. | Alcaldía de Lórica. (2024a). <i>Recomendaciones TIC para los PDT 24–27.</i> |
| Alfabetización digital | Población con bajo nivel de competencias digitales. Padres, jóvenes y adultos mayores sin formación. | Implementación de programas como Aula Digital para Mujeres y talleres comunitarios de alfabetización. | Alcaldía de Lórica. (2024). <i>Sesiones Terreno Capítulo TIC</i> ; Alcaldía de Lórica. (2024a). |
| Infraestructura escolar | Dependencia total de los Centros Digitales y puntos externos. Conectividad inestable para clases virtuales y plataformas. | Escuelas con acceso mejorado a WiFi interno. Instituciones educativas priorizadas en modelo presupuestal plurianual para TIC. | Alcaldía de Lórica. (2024c). <i>Modelo Matriz Plurianual.</i> |
| Planeación y presupuesto TIC | Ausencia de datos actualizados sobre corregimientos. Limitado presupuesto de inversión TIC. | Estructura presupuestal definida para 2024–2027. Matriz de priorización de demandas TIC incluida en el Plan de Desarrollo. | Alcaldía de Lórica. (2024d). <i>Demandas CTeI – PD Córdoba.</i> |
| Gobierno digital | Baja implementación de trámites en línea. Poca apropiación de servicios digitales. | Fortalecimiento de trámites virtuales, pagos en línea y acceso a información digital para ciudadanía. | Alcaldía de Lórica. (2024a). |

Nota. Los datos incluidos en la matriz comparativa provienen de documentos institucionales entregados por la Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lórica (2024). Dado que dichos documentos no poseen ficha bibliográfica formal, fueron referenciados siguiendo el estándar APA para informes institucionales, asignándoles títulos descriptivos según su contenido y diferenciándolos como 2024, 2024a, 2024b, 2024c y 2024d para efectos de citación. Toda la

información procede directamente de los archivos oficiales cargados por la entidad para esta investigación. Fuente: elaboración propia.

Análisis

El contraste entre el diagnóstico inicial y la situación actual mostró avances valiosos, pero también confirmó que la brecha digital en Lorica es un fenómeno multidimensional, que no se reduce solo a instalar antenas. Afecta la escuela, la economía familiar, la comunicación entre estudiantes y docentes, el acceso a trámites, la vida cotidiana y las oportunidades de aprendizaje.

En términos de infraestructura, la instalación de nuevos puntos de WiFi gratuito y la reactivación parcial de los Centros Digitales en varios corregimientos evidencian una voluntad institucional de retomar y fortalecer procesos que habían quedado suspendidos por falta de recursos o por el vencimiento de convenios. No obstante, el análisis comparativo muestra que estos avances siguen siendo frágiles si no se acompañan de una planificación financiera de mediano y largo plazo que garantice mantenimiento, actualización tecnológica y continuidad del servicio. La experiencia previa con las zonas WiFi que quedaron fuera de funcionamiento al finalizar los convenios con el MinTIC es un ejemplo concreto de ello.

Asimismo, se hizo evidente que la conectividad, tal como se registra en los documentos oficiales, no siempre coincide con la conectividad vivida por las comunidades. En los informes institucionales la conexión aparece como “habilitada”, pero en el día a día persisten problemas de inestabilidad del servicio, fallas en el fluido eléctrico, falta de equipos y dispositivos, y dificultades para que los estudiantes puedan conectarse fuera del horario escolar. Esto demuestra que la brecha digital no solo se mide por la presencia o ausencia de señal, sino por la capacidad real de las personas para usarla de manera sostenida y significativa.

Otro aspecto relevante del análisis tiene que ver con la participación ciudadana y el papel de los líderes zonales, rectores y docentes. El comparativo muestra avances en la medida en que estos actores han asumido funciones de veeduría y acompañamiento a los procesos de instalación y funcionamiento de la infraestructura; sin embargo, su participación sigue siendo limitada en las fases de diseño, priorización y toma de decisiones. La información proveniente de las sesiones de trabajo con la Alcaldía en 2024 refleja un mayor reconocimiento de estos actores como aliados estratégicos, pero aún se requiere consolidar espacios formales y permanentes (mesas de conectividad, comités TIC escolares, entre otros) que permitan incorporar de manera sistemática sus aportes y experiencias.

En cuanto a la alfabetización digital, el análisis comparativo pone de relieve que los esfuerzos de formación, como el Aula Digital para Mujeres y otros talleres comunitarios, son pasos importantes hacia la inclusión, pero resultan insuficientes frente a la magnitud de la demanda. Los datos evidencian que la sola presencia de Centros Digitales o puntos de WiFi no garantiza el uso efectivo de las TIC si las familias no cuentan con las competencias básicas para navegar, comunicarse, estudiar o realizar trámites en línea. Sin procesos formativos continuos, muchas de estas iniciativas corren el riesgo de convertirse en infraestructuras subutilizadas o dependientes de unos pocos usuarios con mayor nivel educativo.

Finalmente, el análisis resalta la importancia de los avances en planeación y presupuesto TIC, así como en la discusión normativa alrededor del POT. La inclusión de una matriz de priorización de demandas TIC y de una estructura presupuestal para 2024–2027 sugiere un cambio de enfoque: la conectividad empieza a ser vista no solo como un proyecto aislado, sino como un componente estratégico del desarrollo territorial. Sin embargo, mientras no se actualicen las restricciones normativas que impiden la instalación de antenas en ciertos sectores

del casco urbano, y mientras no se asegure la sostenibilidad financiera de los proyectos, la brecha digital seguirá reproduciéndose, especialmente en las comunidades más alejadas y vulnerables.

En suma, el análisis comparativo evidencia que la conectividad en Lorica ha avanzado en términos de cobertura, programas y planificación, pero aún enfrenta importantes desafíos en lo social, lo pedagógico, lo financiero y lo normativo. Estos elementos confirman la necesidad de una Política Pública integral que reconozca el carácter transversal de las TIC y su papel en la transformación de la vida cotidiana y la reducción de desigualdades.

Conclusiones del Apartado

Los elementos propuestos en este objetivo (información actualizada, participación comunitaria, alfabetización digital, sostenibilidad financiera y actualización normativa) constituyen la base para una Política Pública realista, humana y posible, que no se limite a cumplir indicadores, sino que transforme las condiciones de vida y reduzca la desigualdad digital que hoy afecta a miles de loriqueros, especialmente a los niños y jóvenes del sistema educativo.

En primer lugar, el análisis comparativo permitió constatar que, aunque la conectividad ha mejorado en términos de cobertura y disponibilidad de puntos de acceso (WiFi gratuito, Centros Digitales, mejora de señal 4G en algunos corregimientos), estos avances no se reflejan de manera homogénea en la vida cotidiana de las personas. La brecha entre lo que se reporta en los documentos institucionales y lo que experimentan las comunidades sigue siendo significativa. Por ello, la construcción de bases de datos confiables, actualizadas y nutridas desde el territorio se convierte en una condición esencial para diseñar e implementar políticas más ajustadas a la realidad local.

En segundo lugar, el capítulo mostró que la participación de líderes zonales, rectores, docentes y familias ha ido ganando presencia en la implementación y seguimiento de los

proyectos de conectividad, pero aún debe fortalecerse en las etapas de planificación y decisión. La creación de espacios formales de diálogo y concertación alrededor de la conectividad escolar y comunitaria es clave para garantizar que las inversiones respondan a necesidades sentidas y no solo a metas técnicas o administrativas. Una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital debe reconocer a estos actores como co-constructores y no solo como beneficiarios.

En tercer lugar, las conclusiones señalan que la alfabetización digital es un pilar indispensable para que la conectividad se traduzca en oportunidades reales. Las experiencias de formación desarrolladas hasta ahora evidencian el potencial transformador de las TIC cuando se acompañan de procesos pedagógicos pertinentes; sin embargo, también muestran que la ausencia de competencias digitales básicas en amplios sectores de la población limita el impacto de las inversiones en infraestructura. En este sentido, la política debe contemplar programas de formación continuos, diferenciados según grupos etarios y contextos, articulados con las instituciones educativas y con los Centros Digitales.

En cuarto lugar, el capítulo evidenció la importancia de avanzar hacia un modelo de sostenibilidad financiera y de planificación a largo plazo. La experiencia de las zonas WiFi que dejaron de funcionar al finalizar los convenios con el MinTIC demuestra que no basta con instalar infraestructura; es necesario garantizar recursos para su operación, mantenimiento y actualización. La inclusión de la conectividad en los instrumentos de planeación y en la matriz presupuestal plurianual es un paso relevante, pero requiere ser acompañado de estrategias de recaudo, alianzas público-privadas y decisiones políticas que prioricen las TIC como un componente central del desarrollo.

Finalmente, el análisis reafirma que la actualización normativa, especialmente en lo referente al POT y a las restricciones para la instalación de antenas en zonas urbanas, es un punto crítico para mejorar la cobertura y la calidad del servicio. Conciliar el carácter de pueblo patrimonio con la necesidad de garantizar el derecho a la conectividad implica procesos de negociación, diseño técnico cuidadoso y participación ciudadana. Sin estos ajustes, los esfuerzos por reducir la brecha digital seguirán enfrentando límites estructurales.

En conjunto, las conclusiones de este capítulo muestran que la evolución de la conectividad en Loricá ha sido significativa, pero aún incompleta. Los avances identificados constituyen una base importante para la formulación de una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital; al mismo tiempo, las debilidades persistentes recuerdan que dicha política debe ser integral, gradual y situada, construida desde la realidad de los territorios y orientada a garantizar que la conectividad se convierta en una herramienta efectiva de equidad, inclusión y justicia social.

Conclusiones

En esta investigación se analizó cuáles son los aspectos que intervienen en el desarrollo de una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el municipio de Santa Cruz de Lorica, valorando además cómo los resultados obtenidos contribuyeron a mejorar algunos de esos aspectos. De esta manera, se dio cumplimiento al objetivo general, y se respondió la pregunta de investigación, al evidenciarse que los principales elementos que influyen en la formulación de dicha política son: la disponibilidad de información confiable, la identificación de fortalezas y debilidades institucionales, la participación ciudadana, la infraestructura tecnológica disponible, las condiciones territoriales y normativas, y los procesos de alfabetización digital requeridos para la apropiación de las TIC.

En relación con el primer objetivo específico, la investigación permitió identificar las fortalezas y debilidades de la implementación de los programas de Gobierno Digital en Lorica. Entre las fortalezas se encontró el esfuerzo administrativo por gestionar convenios como Conexión Total, el seguimiento a los lineamientos de la política de Gobierno Digital y el impulso a la participación a través de los líderes zonales. Dentro de las debilidades se evidenció la persistencia de una brecha tecnológica significativa entre zonas rurales y urbanas, la limitada participación ciudadana en los proyectos vinculados a la conectividad y la insuficiente gestión institucional para obtener y actualizar la información necesaria para la toma de decisiones oportunas. Estas dificultades incidieron directamente en la ejecución de proyectos y en la comprensión de las necesidades reales de la ruralidad dispersa.

Respecto al segundo objetivo, orientado a contrastar las necesidades de los corregimientos Villa Concepción y Remolino con los datos disponibles en las bases

institucionales, se observó que la información oficial no reflejaba completamente las condiciones reales de los territorios. Aunque la instalación de puntos externos de acceso a internet representaba un beneficio, su impacto resultaba limitado debido a la distancia entre viviendas y sedes educativas, la falta de dispositivos en los hogares y la escasa alfabetización digital. La observación en campo mostró que las necesidades excedían la simple instalación de antenas e incluían procesos de formación, provisión de equipos y acompañamiento comunitario que permitieran avanzar hacia los objetivos del Gobierno Digital.

En cuanto al tercer objetivo, la articulación de los resultados sobre conectividad y gobierno abierto permitió comprender de manera integral las dinámicas territoriales y contribuir a la formulación de una Política Pública de accesibilidad digital. El análisis permitió reconocer que la conectividad, la infraestructura, la capacitación y la participación social debían abordarse de forma simultánea para lograr impactos sostenibles. Este proceso evidenció la importancia de trabajar con información basada en vivencias reales de las comunidades y no únicamente en registros institucionales, lo que facilitó identificar problemáticas prioritarias y orientar decisiones más precisas.

El desarrollo del trabajo permitió además identificar condiciones jurídicas y territoriales que influyen en la implementación de soluciones tecnológicas. El carácter de pueblo patrimonio de Lorica restringe la instalación de antenas en el casco urbano, por lo que se estableció la necesidad de revisar y actualizar el POT para habilitar la infraestructura requerida. Asimismo, se evidenció la importancia de realizar estudios de cobertura que permitan seleccionar lugares estratégicos para la ampliación de servicios y garantizar el acceso a un mayor número de habitantes.

Finalmente, en relación con el cuarto objetivo, la investigación permitió evaluar la incidencia del proceso en la mejora de la accesibilidad digital del municipio. Los resultados evidenciaron que la información generada y sistematizada sirvió como insumo para acciones posteriores de la administración municipal y de actores del sector TIC. Entre los avances se destacan la instalación de nuevos puntos WiFi gratuitos, el mejoramiento parcial de la cobertura 4G en corregimientos priorizados y la reactivación de Centros Digitales en instituciones educativas. La comparación entre la línea base de 2022 y los datos de 2023–2025 mostró avances progresivos en conectividad escolar y comunitaria, así como la implementación de iniciativas formativas como el Aula Digital para Mujeres y talleres de alfabetización tecnológica. Estos elementos demuestran que la investigación no solo identificó problemáticas, sino que aportó insumos para la gestión pública y contribuyó a mejorar la articulación entre ciudadanía, tecnología y Estado.

En conjunto, los resultados permiten afirmar que sí se cumplieron el objetivo general y los objetivos específicos, y que la pregunta de investigación fue respondida. Los aspectos que intervienen en la formulación de una Política Pública de accesibilidad digital (información actualizada, participación comunitaria, infraestructura, alfabetización digital, sostenibilidad financiera y adecuación normativa) pudieron ser analizados, contrastados y fortalecidos a partir de la propuesta desarrollada en este estudio. Surgieron dificultades asociadas a la falta de datos, las limitaciones presupuestales, las condiciones territoriales y la baja apropiación tecnológica; sin embargo, estos mismos desafíos orientaron futuras líneas de acción hacia la sostenibilidad del servicio, la formación continua y la actualización normativa, elementos indispensables para avanzar hacia una reducción efectiva de la brecha digital en Lorica.

Referencias

- Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lórica, (2021). *Mintic aprobó antenas para conectividad de niños en zona rural de Lórica*. <http://www.santacruzdelorica-cordoba.gov.co/noticias/mintic-aprobo-antenas-para-conectividad-de-ninos-en>
- Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lórica. (2024). *BD Barreras – Avance general. Documento institucional*. [Documento físico].
- Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lórica. (2024a). ABC Planes de Desarrollo TIC. Documento institucional. [Documento físico].
- Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lórica. (2024b). Modelo Matriz Plurianual. Documento institucional. [Documento físico].
- Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lórica. (2024c). Sesiones Terreno – Capítulo TIC. Documento institucional. [Documento físico].
- Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lórica. (2024d). Recomendaciones TIC para los PDT 2024–2027. Documento institucional. [Documento físico].
- Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lórica. (2024e). Demandas CTeI – Plan de Desarrollo Córdoba. Documento institucional. [Documento físico].
- Alvarado, R. (2021). Política pública para la apropiación de las TIC en organizaciones en México: el caso del Prosoft. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad*, 11(20); <https://doi.org/10.32870/pk.a11n20.577>
- Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lórica. (2020). *Plan de Desarrollo 2020 - 2023 Compromiso con la Gente*. Córdoba: Santa Cruz de Lórica.

- Andréu, J. (2018). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*.
<http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Andreu.-analisis-de-contenido.-34-pags-pdf.pdf>
- Bardin, L. (2002). *Análisis de contenido* (2.^a ed.). Akal.
- Bedoya, P. (2020). *Contribución de los programas de cultura ciudadana a la convivencia pacífica en el municipio de Santa Cruz de Lorica en el período 2012 – 2015 a fin de brindar insumos para la creación de una política pública*. (Tesis de Maestría). Montería: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Bravo, S. (2019). *Análisis de las Políticas Públicas y la Brecha Digital en el Ecuador. Período 2009-2016* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7041/1/T3048-MGD-Bravo-Analisis.pdf>
- Catalá, D. (2015). *Las políticas públicas y su ciclo. Opinión*.
- Cerrolaza, M. (2025). *La brecha digital rural*. [Trabajo de fin de grado, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio institucional comillas.
https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/89698/TFG%20-%20Cerrolaza%20Santamaria%20Marta.pdf?isAllowed=y&sequence=3&utm_source=chatgpt.com
- Cruz, C., y Petrizzio, M. (2018). *El estudio de las políticas públicas: el estado de la disciplina y la consolidación democrática en América Latina*. Obtenido de
https://www.researchgate.net/publication/266450100_El_estudio_de_las_politicas_publicas_el_estado_de_la_disciplina_y_la_consolidacion_democratica_en_America_Latina

- Cuello, O. (2020). *MinTic instalará 22 zonas digitales en sectores rurales de Córdoba*. En El Heraldó: <https://www.elheraldo.co/cordoba/mintic-instalara-22-zonas-digitales-en-sectores-rurales-de-cordoba-733341>
- Cuello, O. (2020a). *Lórica escogido para ampliación en cobertura de internet*. En El Heraldó: <https://www.elheraldo.co/cordoba/lorica-escogido-para-ampliacion-en-cobertura-de-internet-728196>
- DANE. (2019). *Indicadores básicos de tenencia y uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC en hogares y personas de 5 y más años de edad Departamental 2019*.
https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol_tic_hogares_2019.pdf
- Departamento de Planeación Nacional (2016). *Evaluación del impacto del Plan Vive Digital*.
https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Plan_Vive_Digital.pdf
- El Nuevo Siglo. (2019). *Colombia sigue lejos en ranking de conectividad*.
<https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/03-2019-colombia-sigue-lejos-en-ranking-de-conectividad>
- Gómez, D., Alvarado, R., Martínez, M y De León, C. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Entreciencias* 6 (16); 47-62; <http://www.scielo.org.mx/pdf/edsc/v6n16/2007-7610-edsc-6-16-47.pdf>
- Gómez, J., García, L., y Rojas, M. (2018). Brecha digital: análisis conceptual y metodológico en el contexto latinoamericano.
- González, L. (2017). *Importancia del aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la gestión pública*. [Tesis de especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio

- institucional umng. <https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/5784c62d-a8e4-4d8f-bc6c-152730e4e8e7/content>
- Goodin, R., y Klingemann, H. (2001). *Nuevo manual de ciencia política*. Ediciones Istmo S.A.
- Gurdián, A. (2007). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa*. Ministerio de Educación Nacional. <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4525>
- Hecló, H. (1972). Policy Analysis. *British Journal of Political Science*, 2, (1); 83-108.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación*. Sypal.
- Knoepfel, P., Larrue, C., Varone, F., e Hinojosa, M. (2007). Hacia un modelo de análisis de políticas públicas operativo. *Ciencia Política*, (3); 6-29.
- La Razón. (2023). *Lorica avanza hacia la conectividad total con 11 nuevos puntos WiFi gratuitos*. <https://larazon.co/lorica-avanza-hacia-la-conectividad-total-con-11-nuevos-puntos-wifi-gratuitos/>
- Lasswell, H. (1996). La concepción emergente de las ciencias de política. En L. Aguilar, *El estudio de las políticas públicas* (págs. 105-118). Miguel Angel Porrúa.
- Launay, C. (2005). La gobernanza: Estado, ciudadanía y renovación de lo político. *Controversia*, (185); 92-105.
- Launay, C. (2006). El uso del concepto de gobernanza o/y gobernabilidad en Colombia. *Instituto de investigación y debate sobre la gobernanza*, (38).
- Lindblom, C. (1991). *El proceso de la elaboración de las políticas públicas*. Ediciones del Ministerio para las administraciones públicas.

- López Ramírez, G. (2021). *Planeación de la política pública de gobierno digital en instituciones educativas del sector rural*. [Tesis de maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio Institucional CUC. <https://repositorio.cuc.edu.co/server/api/core/bitstreams/d9b07700-9254-4f21-a8c2-ea8b3724b95c/content>.
- López Beleño, Y. (2023). *La brecha digital en la educación en zonas rurales: el caso de la IER de Currulao*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/67135/1/yalopezb.pdf>
- Manríquez, A. (2019). *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía*. [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=234563>
- Medina, L. y Martínez, N. (2019). *Estado actual de la política Pública Digital en Colombia*. [Tesis de grado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio institucional minciencias. https://redcol.minciencias.gov.co/Record/SANTTOMAS2_3b630c040458e10545c95979d10b09d8
- Miles, M. B., y Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., y Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage.
- Ministerio de las TIC. (2019). *Conectividad: Municipio Lorica*. <https://colombiatic.mintic.gov.co/estadisticas/stats.php?id=163&jer=3&cod=23417>

- Mueller, P. (2007). La buena gobernanza en la sociedad red: más allá de las palabras. En F. Mariñez, *Ciudadanos, decisiones públicas y calidad de la democracia* (págs. 149-163). Limusa.
- Narváez, A. (2012). *Análisis de las políticas públicas sobre las TIC en el Ecuador 2007-2011*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional puce. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/8bee1f63-ca42-4855-a2c2-61c39f613273>
- Notas y Noticias en Red. (2023). *La inclusión digital llega a Lórica, Córdoba*. <https://notasynoticiasenred.com/la-inclusion-digital-llega-a-lorica-cordoba/>
- Organización de las Naciones Unidas. (2021). Objetivos de Desarrollo Sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/inequality/>
- Ortega, R. (2019). *Diseño de una Política Pública de Seguridad en el municipio de Santa Cruz de Lórica*. [Tesis de Maestría, Universidad de Córdoba]. repositorio Unicor. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/challenge>
- Ponce, H. (2007). La matriz FODA: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 2 (1), 113-130.
- Pressman, J., y Widavsky, A. (1973). *Implementación. Cómo grandes expectativas concebidas en Washington se frustran en Oakland*. México: Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública A.C./Fondo de Cultura Económica.
- Rodríguez, A. (2006). *La brecha digital y sus determinantes*. México: UNAM.
- Saigua, A., castro, A., Quispe, A. Figueroa, L., y Urbina, H. (2025). Inclusión digital en zonas rurales: desafíos y estrategias en la educación ecuatoriana. *Neosapiencia*, 3(2), 94-111. <https://neosapiencia.com/index.php/neosapiencia/article/view/39>

- Secretaría de las TIC. (2021). *Informe de conectividad 2021-I*. Córdoba: Lorica.
- Semana. (2020). *Así está Colombia en velocidad de internet, comparada con el mundo*.
<https://www.semana.com/tecnologia/articulo/colombia-ocupa-puesto-88-en-ranking-global-sobre-velocidad-de-internet/295926/>
- Silva, M. (2014). *Gestión Pública, TICs y Desarrollo*. En Universidad Militar Nueva Granada:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12249/Gesti%F3n%20P%FAblica,%20TICs%20y%20Desarrollo.pdf;jsessionid=EB4CFB02C1836AAA3E4E267D86ABA98E?sequence=1>
- Simon, H. (1984). *El Comportamiento administrativo: estudio de los procesos de decisiones en la organización administrativa*. United States of America: Hunter Crowther.
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio institucional undac.
https://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf
- Taylor, S. y Bodgan, R. (1984). *La observación participante en el campo. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Paidós Ibérica
- Tello, D. (2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Universidad de los Andes. (2018). *¿Cómo impactan las tecnologías de la información y la comunicación en las políticas públicas?* <https://uniandes.edu.co/es/noticias/negocios-derecho-y-sociedad/foro-gobernar-en-la-era-de-los-datos-impacto-tic>
- Vargas, C. (2007). Análisis de las políticas públicas. *Perspectivas*, (19); 127-136.

Vásquez, A. (2013). *La incidencia de la brecha digital. En grupos desiguales, a partir de la interactividad entre la identidad física y la identidad digital*. European Scientific Institute.

Yáñez, S. (2019). *Consumos culturales en los estudiantes de la Institución Educativa de Santa Cruz de Lorica, Córdoba, Colombia*. [Tesis de Maestría, Universidad Pontificia Bolivariana].

Zurbriggen, C. (2011). Gobernanza: Una mirada desde América Latina. *Perfiles latinoamericanos*, 39-64.

Apéndices

Apéndice A Presupuesto

| RECURSOS NECESARIOS | | |
|----------------------------|---|--|
| RECURSO | DESCRIPCION | PRESUPUESTO (\$) |
| Equipo Humano | Sandra González (Investigador) Nafer Negrete (Oficina de las TIC de la Alcaldía de Lorica) Participantes (Personas que responden la entrevista) | - |
| Equipos y Software | Computador Impresora Scanner Celular Grabadora de bolsillo | \$6.000.000 |
| Viajes y Salidas de Campo | Traslado a municipios | \$750.000 |
| Materiales y suministros | Papelería Transporte Gastos de imprevistos | \$300.000 |
| Bibliografía | Bases de datos Revistas indexadas (Redalyc, Dialnet, EBSCO) Paginas oficiales | \$50.000 (cargo básico de Internet) * 12 meses= \$600.000 |
| TOTAL | | \$7.750.000 |

Apéndice B Taller con Secretarios y Alcalde (Expertos de la oficina de las TIC)

Objetivo 1. Identificar las fortalezas y debilidades de los programas de gobierno digital, desde la perspectiva de los actores involucrados en su diseño y evaluación

1. Temática de Políticas públicas

- ¿Quiénes son los actores de las políticas públicas?
- ¿Como surge la idea de implementar, adaptar o crear una política pública?

2. Política de gobierno digital

- ¿Por qué no crear una política acorde a las necesidades del municipio?
- ¿Cuáles son las ventajas de la Política de Gobierno digital que los llevo a adoptarla?
- ¿Qué desventajas considera relevantes de adaptar esta política?

3. Líneas de acción

- ¿Qué elementos se adoptaron de la Política y de qué forma lo materializaron en el municipio?
- ¿Por qué seleccionaron estas líneas de acción?

4. Corregimientos priorizados

- Lórica salió beneficiada en el programa Ejecutando y Conectando, que busca llevar conectividad a los rincones del país, pero en esa priorización sólo 5 corregimientos fueron incluidos ¿Cuáles fueron las razones de esta priorización?
- ¿Cuál ha sido la dinámica ante esta situación?

5. Brecha digital

- ¿Cómo caracterizarían la brecha digital existente en el municipio de Lórica?
- ¿Qué acciones se han desarrollado para lograr una disminución de esta brecha, hacia las escuelas, la sociedad, y el empleo?

6. Participación de la ciudadanía

- ¿Cómo describiría usted la participación ciudadana en el municipio de Lorica?
- ¿De qué manera han participado los directamente beneficiarios de política de gobierno digital en el proceso de adaptación de esta?
- ¿Cómo participaron en la materialización de las acciones enfocadas al mejoramiento de conectividad e implementación del programa Ejecutando y Conectando?

Apéndice C *Entrevista a Líderes zonales*

Objetivo 2: Contrastar las necesidades de los corregimientos Villa Concepción y Remolino en materia de conectividad, con la existente en las bases de datos de la Alcaldía municipal de Lorica.

1. ¿Explique cómo es la conectividad en el corregimiento, de qué manera obtienen el internet en la escuela, y en los hogares atendiendo a la calidad y eficiencia de este?
2. ¿Explique cuáles han sido las acciones para mejorar la conectividad en los últimos 10 años en su corregimiento?
3. A raíz de la pandemia el corregimiento en el que habita fue priorizado para obtener una mejor conectividad ¿de qué manera se ha venido desarrollando este beneficio y cuál ha sido el avance durante estos dos años?
4. ¿Cuáles considera usted que fueron las razones de esa priorización?
5. ¿Cuáles consideraría los principales beneficios en materia educativa, social, y laboral, de contar con una mejor conectividad?
6. ¿Ha participado en este proceso?

Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo ha hecho?

¿Cuáles son sus razones para participar en estos procesos?

Si la respuesta es no: ¿Cuáles son sus razones para no participar en estos procesos?

¿Le interesaría participar en esta implementación?

Apéndice D *Entrevista a Personal de la Oficina de las TIC*

Objetivo 1: Identificar las fortalezas y debilidades de los programas de gobierno digital, desde la perspectiva de los actores involucrados en su diseño y evaluación

1. El municipio de Santa Cruz de Loricá ha tenido una evolución en materia de conectividad durante los últimos años. ¿Podría comentarnos en que ha consistido esta evolución?
2. ¿Cuáles han sido los principales proyectos en materia de conectividad que se han desarrollado los últimos años?
3. En materia de Conectividad, el municipio adoptó la Política de Gobierno Digital que rige a nivel nacional ¿Puede hablarnos de este tema?
4. ¿Qué beneficios otorgan estos planes a la ciudadanía y especialmente a la población rural?
5. ¿Qué debilidades han encontrado en la implementación de esta política?
6. ¿Qué fortalezas han encontrado en la implementación de esta política?
7. ¿Qué amenazas han encontrado en la implementación de esta política?
8. ¿Qué oportunidades han encontrado en la implementación de esta política?
9. ¿Cómo describiría la participación de la comunidad en la implementación de la política mencionada? Hágalo de manera detallada.

Objetivo 3: Articular los resultados obtenidos en términos de conectividad y del gobierno abierto en los diferentes corregimientos, para contribuir al desarrollo de una Política Pública de accesibilidad y reducción de la brecha digital de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el municipio de Santa Cruz de Loricá.

10. ¿Cuáles son las acciones que han desarrollado para superar esas debilidades?
11. ¿Por qué no se encuentran funcionando las zonas WiFi gratis?
12. ¿Desde las zonas rurales cuáles han sido las acciones emprendidas?

13. Si existen cinco corregimientos priorizados, ¿cuáles fueron las razones para estar ejecutando proyectos solo con dos de ellos? ¿Por qué razón se excluyen los otros tres?
14. ¿Qué han pensado hacer para reducir la brecha digital presente en el municipio?
15. Podría decirme si la ciudadanía ha participado en este proceso, ¿de qué manera lo ha hecho?