

**RETOS Y OPORTUNIDADES DEL USO DE LA HERRAMIENTA DE
GOBIERNO ELECTRONICO “TANQUE DE PENSAMIENTO” PARA LA
CONSTRUCCION DEL PLAN MAESTRO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES BOGOTA D.C**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES
BOGOTÁ D.C
2015**

**RETOS Y OPORTUNIDADES DEL USO DE LA HERRAMIENTA DE
GOBIERNO ELECTRONICO “TANQUE DE PENSAMIENTO” PARA LA
CONSTRUCCION DEL PLAN MAESTRO DE TECNOLOGIAS DE LA
INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES BOGOTA D.C**

MARIA DEL PILAR CARMONA RODELO

Trabajo de Grado para optar por el título de politólogo

Director

Sebastián Lippez De Castro

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES
BOGOTÁ D.C
2015**

AGRADECIMIENTOS

*-A Dios por guiarme.
-A mi familia por el apoyo y la paciencia.
-Al amor de mi vida por ser mi sustento y fortaleza.*

Tabla de Contenido

INTRODUCCION	12
MARCO TEÓRICO: EL APROVECHAMIENTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA GOBERNANZA DEL SIGLO XXI	19
Modelo burocrático.....	20
Nueva gestión pública	22
Nueva Gobernanza Pública.....	26
Gobierno Electrónico	30
E-participation.....	35
GOBIERNO ELECTRÓNICO EN COLOMBIA: Una mirada a la estrategia de Gobierno en Línea (GEL)	38
PLAN MAESTRO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES PARA EL DISTRITO CAPITAL (PMTIC).....	43
Imagen 1. Inicio de la plataforma Tanque de pensamiento.	47
Imagen 2. Lista de los ejes temáticos incluidos en el Tanque de Pensamiento	48
ANÁLISIS DEL TANQUE DE PENSAMIENTO COMO HERRAMIENTA WEB PARA LA FORMULACIÓN DELIBERATIVA DEL PLAN MAESTRO TIC- BOGOTÁ D.C	48
Tabla No. 1 Número de ideas aportadas por los usuarios en cada uno de los ejes temáticos incluidos en el Tanque de Pensamiento para la formulación del PMTIC.....	54
Tabla No. 2 Relación entre los ejes temáticos con mayor aporte de ideas y el número de usuarios participantes	55
Tabla No3. Número de personas encuestadas por cada eje temático dentro del tanque de ideas:	56
Conclusiones Y Recomendaciones.....	59
BIBLIOGRAFIA.....	62
ANEXOS.....	69
ANEXO 1. Informe N° 5 “Diagnostico, estructuración y formulación del Plan Maestro de Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para el Distrito Capital	69
ANEXO 2. Sistematización de la información encontrada a través de la herramienta Tanque de Pensamiento en los 25 ejes temáticos.	70
ANEXO 3. Imágenes del Canal de Youtube del PMTIC	89
ANEXO 4. Imágenes de la página oficial de Facebook del PMTIC	90
ANEXO 5. Imagen de la cuenta oficial en Twitter del PMTIC	91

*“Participation of people in decision-making is the real goal of E-Government.
Governments have to do more than just release information to the public”*

-Viviane Reding, EU Commissioner 2006.

INTRODUCCION

La sociedad del siglo XXI se ha visto caracterizada por constantes transformaciones en las dinámicas globales en los sectores económicos, políticos, sociales y culturales; así como por vertiginosos avances digitales (OECD, 2001). Por supuesto, estas transformaciones no han sido ajenas a los gobiernos y sus procesos, que no sólo requieren comprender dichos cambios para enfrentar los problemas cada vez más complejos de su época, sino que también deben adaptar sus estructuras y procesos a estos cambios. Por ello, las dinámicas de transformación del siglo XXI incluyen también reajustes tecnológicos a las administraciones gubernamentales para impulsarlas hacia las nuevas sociedades del conocimiento, con base en los flujos multidireccionales de información.

En este sentido, la modernización de los gobiernos alrededor del mundo se ve jalonada por diferentes herramientas e instrumentos en materia del uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) para el cumplimiento de objetivos estratégicos-administrativos. Con la apropiación de estas TICs a los procesos gubernamentales, se aproxima la transformación de los Gobiernos hacia mayores niveles de transparencia.

De acuerdo a las oportunidades del uso de las TICs, en cuanto al desarrollo sostenible para el medio ambiente, la transición hacia *Smart Cities*, la disposición de escenarios estratégicos para agentes emprendedores y nuevos mercados;

una de las oportunidades de mayor interés por parte de las administraciones es la herramienta de Gobierno Electrónico, definido por la ONU en su última encuesta de 2014 como:

“El uso y la aplicación de tecnologías de la información en la administración pública para agilizar e integrar los flujos de trabajo y procesos, para gestionar eficazmente los datos y la información, mejorar la prestación de servicios públicos, así como ampliar los canales de comunicación para la participación y el empoderamiento de la gente” (ONU, 2014. p. 2)

De acuerdo a esta definición, no sólo la gestión administrativa se facilitaría por las bondades que proporcionan las TICs mejorando los sistemas de gobierno para la prestación de bienes y servicios públicos, sino que además se fomentaría la participación ciudadana en asuntos públicos, se incrementarían los flujos de información entre los ciudadanos y el Estado, y se promovería la democracia en línea. Con todo ello, el aprovechamiento de las TICs en los procesos gubernamentales presenta la promesa de impactar la eficiencia gubernamental ahorrando costos en la prestación y acceso a servicios, mejorando la transparencia y la rendición de cuentas, pero sobre todo contribuyendo a la gobernabilidad y la legitimidad gracias a la participación y el involucramiento ciudadano en asuntos públicos promovido a través de prácticas o iniciativas de democracia digital. (Dunleavy, 2006. p. 480)

En la perspectiva de alcanzar esos efectos esperados y en consonancia con la tendencia global (*E-government Survey ONU, 2014*) para incorporar cada vez más las TICs a los procesos gubernamentales; mediante el Decreto 1151 de 2008 Colombia instauró su propia estrategia de Gobierno Electrónico denominada Gobierno En Línea (GEL) a través de la política nacional “Agenda de Conectividad” del año 2000 (CONPES 3072). Debido a la gran acogida de la estrategia por parte del gobierno, según el reporte realizado por UNDESA- Departamento de Asuntos Económicos de la ONU (2013) afirmó que: “Colombia obtuvo el segundo lugar en medio de los países de América Latina que mayor

participación y número de servicios electrónicos de gobierno tiene dispuestos en línea”¹

Siendo GEL una estrategia de política pública de carácter nacional, su implementación ha llegado a todos los niveles de gobierno del país, incluyendo los 32 Departamentos y los cerca de 1100 municipios. En este sentido, “Gobierno en Línea se encuentra incluido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como una herramienta dinamizadora para el cumplimiento de las metas de las Políticas de Desarrollo Administrativo” (MinTIC, 2012. p.6).

De acuerdo a lo descrito anteriormente, Bogotá D.C en conformidad con la política pública nacional en pro de transformar su administración, instauro la estrategia GEL en sus entidades e instituciones por medio de programas, planes o proyectos. En consecuencia Bogotá D.C, fomenta la transformación gubernamental a través del uso de las TICs y las redes de conectividad con actores estratégicos.

Como instrumentos de planificación y gestión, el Distrito Capital adopta Planes Maestros definidos como “instrumentos de planeación de primera jerarquía, en el marco estratégico de ordenamiento de la ciudad-región” (Secretaría Distrital de Planeación [planes maestros], 2013). En este sentido, el Distrito Capital actualmente se encuentra operando en el marco del Plan Maestro de Telecomunicaciones 2006-2015 (Decreto 317 de 2006).

Debido a que la vigencia de este Plan está próxima a culminar y el Distrito busca innovar y dinamizar la administración, surge la necesidad de diseñar y formular un Plan Maestro en materia de TIC(PMTIC) para la ciudad de Bogotá. Este es materializado mediante un convenio entre la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Alta Consejería de TIC y la Pontificia Universidad Javeriana, que tiene por

¹ Tomado de *El Espectador*: “Colombia como el segundo país con mejor servicios de Gobierno Electrónico 2013.

objeto el diagnóstico, estructuración y formulación del PMTIC². (Convenio de asociación N°1210200-498-2014)

Entre los propósitos fundamentales del PMTIC se encuentran masificar y apropiar las TIC, pues el uso de estas no era preponderante o de atención en el contexto Distrital; profundizar la atención en materia de TICs, pues la administración Distrital ha observado que estas herramientas brindan la oportunidad de hacer más eficiente y eficaz la gestión en las dinámicas administrativas y; por último, reducir la brecha digital con el fin de favorecer a los grupos que se encuentran en exclusión de las TICs. Es por esto, que una de las principales justificaciones del PMTIC se basan en ahondar en las dificultades manifestadas en el acceso, entendimiento y cobertura tecnológica.

Ahora bien, entre los objetivos fundamentales del PMTIC se destaca la intención de establecer los escenarios de participación ciudadana deliberativa en línea, que permitan empoderar al ciudadano en la toma de decisiones de los asuntos públicos³.

De esta forma, el “Tanque de Pensamiento” es una plataforma y herramienta tecnológica que busca fomentar la discusión virtual entre los usuarios. En este sentido, el PMTIC ofrece a la ciudadanía, a las entidades públicas y no públicas, las organizaciones, entre otros, la oportunidad de participar y deliberar para empoderar a diferentes actores en la toma de decisiones.

Sin embargo, las dinámicas de participación y deliberación en línea se encuentran obstaculizadas por la falta de espacios, confianza, conocimiento y adecuación de estrategias diseñadas para este fin (Cindio & Schuler, 2010). Por otro lado, la institucionalidad debe acoger en su diseño estrategias que propicien los espacios

² Pontificia Universidad Javeriana, Octubre 19 de 2015. Convenio de asociación N°1210200-498-2014, Diagnóstico, estructuración y formulación del Plan Maestro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para el Distrito Capital. Informe N°5, Resultados esperados de Actividades 3-2 y 4-1 a 4-7. Bogotá, Colombia 2015.

³ Ibidem.

deliberativos. Entonces, según Habermas (citado en Villoria & Ramirez, 2013) expresa que

La clave institucional del proceso es generar espacios deliberativos que se acerquen a las condiciones ideales del discurso y la apertura de vías participativas-deliberativas que conecten la sociedad civil organizada y no organizada, con la toma de decisiones públicas y la gestión de los asuntos públicos (Villoria & Ramirez, 2013. p. 86).

Otra problemática para el empoderamiento ciudadano a través del uso de las TICs se debe a su uso limitado. Así mismo, las necesidades del mercado en materia de TIC producen que el modelo de deliberación se fragmente (Sustein, 2007), alejando al ciudadano del empoderamiento de los asuntos públicos por falta de confianza y seguridad en las administraciones e instituciones, dando como consecuencia falta de compromiso en las dinámicas sociales (Villoria, 2013. p. 87).

Por consiguiente, de acuerdo a las problemáticas en la participación ciudadana deliberativa en línea; lo relacionado con GE y los objetivos de la estrategia de GEL surge la siguiente pregunta de investigación **¿Qué retos y oportunidades enfrenta la creación del Plan Maestro de Tecnologías de la información y las Comunicaciones para el Distrito Capital a través del uso de la herramienta web denominada Tanque de Pensamiento que sustenta y promueve la deliberación ciudadana para la formulación del Plan?**

Entonces, para responder a la pregunta de investigación se plantea como objetivo general **comprender los retos y oportunidades que se encuentran inmersos en la herramienta tecnológica Tanque de Pensamiento para la elaboración y formulación del Plan Maestro de TIC**. Dicho objetivo, contempla objetivos específicos que hacen parte del camino metodológico que permiten profundizar en el análisis de la investigación. En este orden de ideas, los objetivos específicos son los siguientes:

- Comprender el papel que se ha previsto en el uso y aprovechamiento de las TICs (*e-government*) en la Gobernanza del siglo XXI.
- Describir los avances en la definición y desarrollo de la política pública en materia de gobierno electrónico que enmarca la estrategia del GEL
- Identificar los lineamientos normativos, operativos y técnicos del PMTIC.
- Revisar y analizar la participación ciudadana en el Tanque de Pensamiento como herramienta de deliberación web para la formulación del PMTIC en Bogotá.

De acuerdo a lo anterior, la metodología del presente trabajo de investigación será de carácter cualitativo; ya que sus alcances permiten describir e interpretar las relaciones de actores, instituciones, gobierno y ciudadanos dentro del marco de elaboración del Plan Maestro de Tecnologías de Información y Comunicación. En este sentido, se realizará un estudio de caso, entendido por Martínez (2011) como

Una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares, la cual podría tratarse del estudio de un único caso o varios casos, combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar una teoría (Martínez, 2011.p.174).

Para ello, y en consecuencia con la metodología de estudio de caso, se comprenderá la experiencia de la formulación del PMTIC a través del uso de la herramienta Tanque de Pensamiento para el ejercicio de deliberación. De igual forma, se describen los condicionantes normativos y el desarrollo que la estrategia ha tenido; se entrevistó un total de ocho personas entre coordinadores, expertos y usuarios del Tanque que están involucradas con el diseño y formulación del PMTIC. El tipo de entrevista realizada fue de carácter semiestructurada y los ejercicios se realizaron desde Noviembre 1 hasta Noviembre 20; esto con el fin de sustraer información relevante para entender la

realidad del estado de la unidad de análisis desde la percepción de los actores inmersos en el ejercicio de participación.

Además, a partir de la revisión del tanque se pretende caracterizar la información que este proporciona mediante la sistematización en cada uno de los 25 ejes temáticos. Esta sistematización se logró a partir del conteo del número de participantes del Tanque, las ideas y comentarios en cada uno de los ejes temáticos, para posteriormente evidenciar o no participación deliberativa a través de la herramienta.

Ahora bien, se hace relevante analizar el PMTIC debido a que es un proyecto que articula actores estratégicos y diferentes sectores de la sociedad en el marco del uso y aprovechamiento de las TIC.

Mediante el trabajo de investigación se busca identificar y comprender los retos y oportunidades de implementar una estrategia de GE en el campo de *e-participation* a través de la plataforma Tanque de Pensamiento. No obstante, dada que la metodología de la presente investigación se basa en un estudio de caso, ésta no busca generalizar la situación problema en otros entornos. De igual forma, no se evaluará las relaciones causales que explican la calidad y cantidad de la deliberación así como los comentarios encontrados en el Tanque de Pensamiento ya que, no se trata de realizar un análisis del discurso ni el tipo de participación encontrada.

En consecuencia, esta investigación se hace importante para el campo de la Ciencia Política en la medida que se articula con los temas de interés actuales dentro de la administración y gestión pública; y permite ser el insumo o recurso para futuras investigaciones en materia de deliberación desde la implementación del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

El desarrollo del presente trabajo de investigación, se dividirá en cuatro secciones las cuales facilitan el entendimiento e interpretación de los retos y oportunidades a los que se enfrenta el PMTIC de acuerdo al uso de la herramienta Tanque de

Pensamiento para la promoción y el sustento de la deliberación ciudadana. La primera sección, contiene las definiciones teóricas y conceptuales de los modelos de gestión pública, Gobierno Electrónico y su apartado *e-participation* con el fin de comprender el papel que se ha previsto en el uso y aprovechamiento de las TIC en la Gobernanza del siglo XXI. La segunda sección, contiene el marco normativo y legal de la estrategia de Gobierno En Línea, para describir los avances en la definición y desarrollo de la política pública. La tercera sección, abarca la descripción, contexto y normatividad del PMTIC. La cuarta sección, presenta el análisis y los hallazgos en cuanto a la participación ciudadana en el Tanque de Pensamiento como herramienta de deliberación tecnológica para la formulación del PMTIC para el Distrito Capital. Por último, en la quinta sección se despliegan las conclusiones que finalizan el trabajo de investigación.

MARCO TEÓRICO: EL APROVECHAMIENTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA GOBERNANZA DEL SIGLO XXI

En esta sección, se realizará la caracterización del modelo burocrático, la Nueva Gestión Pública, y la nueva Gobernanza Pública; que a su vez implica el eje transversal de Gobernanza, Gobernabilidad y participación deliberativa. Seguido a esto, para la adecuada articulación entre los mencionados modelos y las potencialidades que ofrece el uso de las TIC, se desarrollarán los principales aportes teóricos y conceptuales de Gobierno Electrónico; haciendo mención a que es uno de los instrumentos innovadores desde la época de los 90 para la reinención gubernamental y la gobernanza en el siglo XXI.

Para finalizar ésta sección y teniendo en cuenta la conceptualización de Gobierno Electrónico, se describirá lo concerniente al módulo de *e-participation*, el cual congrega la relación entre los modelos y las nuevas herramientas tecnológicas para la deliberación.

Modelo burocrático

El modelo burocrático expuesto por Weber en su obra *Economía y Sociedad* (1922) caracteriza la administración de la época de acuerdo a los conceptos de poder, autoridad y dominio; en este sentido, Weber afirma que estos tres conceptos brindan la oportunidad de imponer la voluntad de una persona o una estructura sobre el comportamiento de otras (Weber, 1922). Es así, que este modelo adopta una estructura de orden jerárquico caracterizado por la apropiación de figuras administrativas rígidas.

En este orden de ideas, la dominación entendiéndose como la probabilidad de encontrar obediencia dentro de un grupo determinado para mandatos específicos (Weber, 1922. p. 170) es el eje central de la burocratización expuesta por el autor, esto debido a los tres tipos de dominación que el autor identifica y, que a su vez llevan consigo los conceptos de autoridad, poder y acción social.

En primer lugar se encuentra la dominación de carácter tradicional; esta se sustenta en las creencias cotidianas, tradiciones y costumbres heredadas para ejercer legitimidad y gobernar los diferentes círculos sociales. De igual manera, este tipo de dominación se ejerce bajo las reglas o valores que han sido conservadas por las sociedades a lo largo de su devenir histórico, dando como consecuencia “autoridad tradicional” (Weber, 1922, p.172)

En segundo lugar se encuentra la dominación de carácter carismático, la cual se basa en los valores y creencias sustentados en la santidad, el heroísmo, ejemplaridad y carisma de un Ser para ejercer control y autoridad. Las razones pueden estar dirigidas a la existencia de confianza entre los individuos pertenecientes a la sociedad con las del individuo carismático. (Weber, 1922. p.172).

Por último en cuanto al tercer tipo de dominación, Weber afirma que la dominación racional-legal es óptima para ejercer poder y autoridad. Esta es entendida en la creencia de ordenaciones impersonales; es decir, se prioriza el imperio de la ley

trayendo como consecuencia que las sociedades se legislaran bajo los preceptos establecidos por el dominante; esto con la amplia convicción de que los funcionarios y la sociedad actuaran racionalmente.

En este sentido, el apego a las reglas, normas y reglamentos genera que el modelo burocrático se caracterice por la resistencia al cambio social y administrativo. Del mismo modo, la estandarización de las administraciones públicas provoca que exista una falta de profesionalización por parte de los funcionarios, los cuales ejecutaban su labor hasta donde las responsabilidades otorgadas por el cargo les permitiera (Osborne & Gaebler, 1992).

Por otro lado, según Brugué (2009) citado por Lumbierres (2010) para el modelo burocrático, en las administraciones existe “una fuerte asimetría entre la capacidad de éstas para incorporar demandas complejas y la incapacidad de la Administración para ofrecer respuestas que no sean simples”, esto debido a la tecnificación de los funcionarios y la perpetuidad de éstos en los cargos asignados.

Dada la importancia de entender la esencia del modelo clásico burocrático, este se caracterizaba por ostentar de una figura paternalista, la cual actuaba como un Estado benefactor dejando por sentado que su actuación en cuanto a la gestión y control era de carácter absolutista (Osborne & Gaebler, 1992). Por tanto, de esta concepción estatal emana el modelo del Estado de Bienestar, en el que la administración de los Estados responde a todas las necesidades que la sociedad manifiesta y también proporcionaban todos los bienes y servicios, entre ellos la seguridad de la población y nación (Keynes, 1936).

De igual manera, la participación se veía restringida debido al contexto político, social y económico que se presentaba en los Estados, más precisamente en los europeos, pues estos aún se encontraban operando en el marco de la Guerra y post-guerra; esto sin mencionar el legado político de monarquías. Dicho lo

anterior, se afirma y se evidencia un Estado de Bienestar el cual propendía poder ofrecer de manera absoluta y única los bienes y servicios al ciudadano

Por último, teniendo en cuenta las características y principales rasgos del modelo, la estructura Weberiana empieza a transformarse de acuerdo al surgimiento de una crisis de gobernabilidad. Es decir, los Estados ya no eran capaces de responder a cabalidad las demandas de los ciudadanos, trayendo consigo una pérdida de legitimidad y la crisis en los Estados.

Nueva gestión pública

Debido a la crisis de la gobernabilidad y la gobernanza en la cual el Estado no es capaz de responder a las demandas sociales y donde la estructura estatal presenta fracturas debido al extremo apego a la ley para gestionar, su carácter rígido, falta de profesionalización de los funcionarios y la constante resistencia al cambio y la innovación; Osborne y Gaebler (1992) proponen reevaluar las estructuras gubernamentales con el fin de hacer la gestión pública más eficiente y eficaz. Es entonces, que estrategias propias de los modelos empresariales empiezan a tomar fuerza y forma dentro de la esfera pública para reconstruir el entramado institucional de la administración.

De acuerdo a este contexto y estado de la administración, surge el denominado modelo de Nueva Gestión Pública (NGP) como instrumento renovador de los aparatos burocráticos tradicionales, lo cual implica nuevas formas de gestionar lo público debido a las características que adopta de los modelos gerenciales. En este orden de ideas, se afirma que este nuevo paradigma tiene como objetivo la reducción del Estado, pues como se dijo anteriormente, este se encuentra afectado y fracturado en términos políticos y económicos por el desborde de demandas sociales; conllevando a la no legitimidad. En consecuencia se reconoce la necesidad de incluir la actuación de nuevos actores para la prestación de bienes y servicios públicos. Es decir, este modelo busca apartarse de la racionalidad burocrática (Chica, 2011).

Por lo anterior se evidencia un cambio de racionalidad, la cual es denominada como racionalidad de la administración (Druke, 1986). Dicha racionalidad, reúne características como el individualismo, la rentabilidad y la incorporación del mercado como un método óptimo para gestionar lo público (Guerrero, 1999). De la misma manera, este nuevo paradigma se ha vuelto atractivo para los gobiernos gracias a sus visibles potencialidades para la reducción de costos a través de la delegación de responsabilidades a nuevos actores estratégicos que poseen los recursos y metodologías para la prestación de bienes o servicios; es decir, se hace evidente la transición de un Estado burocrático rígido y cerrado, hacia un Estado relacional más flexible e inclusivo.

De acuerdo a lo anterior, Barzelay(1998) define la NGP como un nuevo paradigma el cual contiene en su objeto superar la resistencia al cambio, separar la eficiencia de la eficacia y hacer de la productividad el método predilecto para la profesionalización y la operatividad de la administración pública (Barzelay, 1998).

De igual manera, Barzelay complementa afirmado que:

la nueva gestión pública es una de las herramientas para administrar y reformar los sistemas gubernamentales, basada o enmarcada en estrategias financieras acordes a las del mercado, teniendo en cuenta la implementación de la estructura gerencial; y cita a Hood para afirmar que la NGP, es un estilo empírico de la administración que implica la implementación de cuasi-mercados, que además abarca cambios en una amplia gama de los sistemas gubernamentales de gestión financiera, gestión de personal, contratación y auditoria (Shick, 1996), (Barzelay 2003. P.9).

En el mismo sentido, Aucoin & Ramió (1995), proporcionan características al modelo de NGP para dar paso al entendimiento de los enfoques que este lleva inmerso. En primer lugar, Aucoin afirma que la NGP es un aparato conceptual valido para tomar decisiones; esto implica el diseño e implementación de políticas de gestión que también han tenido una transformación y una evidente separación

de la racionalidad burocrática, y que a su vez dichas políticas operan bajo el rendimiento medido por indicadores de resultados (Aucoin, 1995).

Por otro lado, Ramió es preciso al describir la NGP como el marco relacional o gerencial que permite fomentar la mutación de las administraciones públicas, al pasar de proveedoras de servicios a intermediarias que venden servicios públicos (Ramió 2001. p. 4). Así mismo, este marco o estructura se organiza mediante diferentes tipos de corrientes que dan forma a la institucionalidad de las organizaciones que articulan a este tipo de modelo. Dichas corrientes para Ramió son: la desregulación, la agencialización, la gerencialización, la privatización, la externalización, la ética en la gestión pública, la participación ciudadana entre otras; que conforman una visión neo-empresarial (Ramió, 2001).

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, cabe destacar lo correspondiente al nuevo diseño de las organizaciones del sector público, pues estas según Ramio se hacen más eficientes y eficaces, debido a la descentralización del poder, a la obtención de responsabilidades específicas y a incorporar la innovación y creatividad como estrategias apropiadas para la gestión.

De igual forma, Osborne y Gaebler también identifican esto mismo, la promoción de la innovación y el emprendimiento como forma óptima para renovar las administraciones; pero esto solo es visible si, se reestructura el diseño institucional de las organizaciones en el sector público.

Esto quiere decir que la reinención no solo está enfocada a la reestructuración administrativa, sino además a la reestructuración de políticas de gestión en el marco del tipo de organización en el que operen y al diseño misional y de objetivos de los actores y las organizaciones inmersas en la esfera pública.

Entonces, como se ha venido diciendo, el factor más preponderante que caracteriza la NGP y que a su vez recompone las organizaciones, es su forma de proceder mediante los principios de eficiencia, eficacia y economía; esto implica

la competencia como elemento primordial para la obtención de calidad en los bienes y servicios; y en el diseño de estrategias y políticas públicas.

Del mismo modo los conceptos de eficiencia, eficacia y economía afectan de manera directa a los individuos, pues estos se desarrollan ahora en el contexto de la racionalidad económica en la cual su papel es de consumidor de bienes y servicios y su participación en los asuntos públicos es limitada (Barzelay 1998).

Ahora bien, teniendo en cuenta las clasificaciones generales o las definiciones que proporcionan los autores, es preciso definir los enfoques de la NGP, pues estos permiten entender el comportamiento de las administraciones gubernamentales contemporáneas y se convierten en insumo para el seguimiento y evaluación de las políticas.

El primer enfoque es denominado Gestión Pública Por Resultados⁴, entendido como la gestión orientada a cumplir una serie de objetivos planteados en algún plan de gobierno. Esto implica, el método cuantitativo o baterías de indicadores que muestren niveles de eficiencia y eficacia en la consecución de metas. De igual manera, este tipo de gestión está basado bajo los preceptos de creación de valor público en donde la prestación de bienes o servicios traen consigo beneficios directos, satisfacción o impacto en la ciudadanía.

Por otro lado y en términos generales el más óptimo por su capacidad prospectiva, es el enfoque de Gestión Pública Para Resultados⁵. Este tipo de gestión, es un instrumento utilizado por los gobiernos o administraciones para planificar objetivos que sean realizables en el tiempo y tracen un rumbo o camino. Para esto, las administraciones deben realizarse tres preguntas clave: ¿Dónde estamos?, ¿A dónde vamos? y ¿Cómo llegamos a esto?, de acuerdo a esto se

⁴ Tomado de: proyecto de implementación de la nueva gerencia pública en Colombia

⁵ Ibid.

establecen los parámetros para gobernar y definir los alcances y limitaciones de un gobierno o administración.

En síntesis, gestionar a través de estos enfoques deja en evidencia que se hace de vital importancia tener en cuenta los procesos para cumplir metas, ya que esto genera alertas tempranas y permite indagar acerca del mejoramiento de las estrategias públicas. De igual forma se infiere, que para la renovación, reinversión o modernización de la administración pública se necesita de procesos complejos y constantes que implican desafíos y estrategias innovadoras para el dinamismo de la gestión, la cual se ve reflejada en políticas, planes o proyectos de utilidad y de calidad.

Nueva Gobernanza Pública

Gracias al desarrollo del modelo de Nueva Gestión Pública; de algunas limitaciones que este puede llegar a tener en cuanto a participación; los rezagos del modelo Burocrático, La nueva gobernanza publica aparece como un objeto útil para reconstruir el tejido o entramado de la administración afectado por las problemáticas sociales, políticas y económicas (Aguilar 2008).

Esta reconstrucción del tejido administrativo, debe desarrollarse gracias a la participación de un espectro amplio de actores, los cuales proporcionan recursos y estrategias perdidos o mal administrados por los Estados, que renueven la gestión en la esfera pública. Para Aguilar (2010), este nuevo comportamiento participativo se torna particular e indispensable para el diseño de estrategias y políticas públicas, pues se afirma que la participación, prioriza las necesidades y genera mayor eficiencia y eficacia en las administraciones diseñando o fortaleciendo las instituciones, acordes a las necesidades de la población.

En este orden de ideas, la "Nueva Gobernanza" se divorcia del supuesto en el que los gobiernos se limitan a gobernar, dirigir la sociedad e implementar políticas públicas para mitigar los conflictos sociales y las demandas de bienes y servicios

públicos. Esto a razón que se presume, que la sociedad es atrasada, incompetente, ignorante, dividida e incapaz de autorregularse, autodesarrollarse y autogobernarse; y brinda nuevas responsabilidades a la ciudadanía y el funcionario para la obtención de bienes y servicios públicos de calidad (Aguilar 2008).

En contraste con el modelo gerencial, la nueva gobernanza pública posee nuevas características que demuestran una evolución de los modelos encasillados en las prácticas empresariales. En este orden de ideas, la nueva gobernanza pública ve la necesidad de transformar la actividad de los funcionario dentro de la esfera pública; aquí, se debe conciliar con la ciudadanía la forma de proceder frente a los asuntos públicos por medio del dialogo el consenso o el disenso, y el funcionario se convierte en un puente de comunicación entre los gobernados y sus gobernantes (Aguilar 2010).

De igual manera, la flexibilización es aún más evidente en este modelo, pues la normatividad no debe ser entendida como una limitante para la consecución de programas o proyectos, sino por lo contrario fortalece los procesos de indagación, concertación y toma de decisiones.

Por consecuencia, los ciudadanos se hacen más activos en la toma de decisiones públicas, pues son ellos quienes conocen y aportan la gran mayoría de información. Por tal motivo, se vislumbra que existe un restablecimiento de derechos como ciudadanos, pues existe la transición de cliente a un individuo perteneciente a un grupo social que posee deberes y derechos.

En este sentido, se le atribuye según Aguilar a la gobernanza, la capacidad de crear nuevas instituciones formales e informales, tales como valores o reglas, que regulan la conducta social y a su vez generan las bases teóricas de participación

y de desconcentración del poder en la toma de decisiones de los asuntos públicos.

La aparición del concepto de gobernanza quiere ser una respuesta positiva a la pregunta de cómo evitar que una sociedad vaya a la deriva en las nuevas circunstancias internas e internacionales que ponen a los gobiernos en situaciones de real dificultad.

El concepto de nueva gobernanza comenzó a significar el proceso que la sociedad contemporánea sigue para definir sus valores y objetivos de convivencia y coordinarse para hacerlos reales con la característica resaltada de que se incluyen y valoran las formas de auto-organización y auto-gobierno de la sociedad en razón de su real o supuesta productividad y que estas se eslabonan con las actividades de la dirección gubernamental. (Aguilar 2008. p.130)

Por otro lado, el modelo de Nueva Gobernanza Pública permite analizar e indagar acerca de la relación existente o no, entre los gobiernos y los ciudadanos así como los espacios de participación o deliberación que deberían garantizar los gobiernos para efectuar políticas, control, evaluación y rendición de cuentas, conceptos básicos de una administración y gestión eficaz y eficiente (Aguilar, 2010).

Teniendo en cuenta lo descrito acerca del modelo de Nueva Gobernanza Pública, se infiere y a su vez se afirma que la participación deliberativa está inmersa en este y de igual manera en el concepto transversal de gobernanza y gobernabilidad. En este sentido, la participación deliberativa permite avanzar en los procesos de construcción de lo público; pues tradicionalmente la Democracia participativa en donde los gobernantes son la voz de las demandas sociales, era una de las pocas formas de participación en la esfera pública.

Si bien esta representatividad ha servido como un canal de comunicación entre los gobiernos y la sociedad, este se ha debilitado por consecuencia a que el voto

pierde su potencial como incentivo para que los gobernantes tomen buenas decisiones acerca de lo público o en la transformación de demandas sociales en bienes y servicios de calidad, pues los votantes no siempre poseen la información completa o, en la arena electoral, pública y política se presenta la inserción de actores que captan recursos y manejan discursos que persuaden a los ciudadanos. (Dahl, 1994) (Warren, 2006)

Es por esto que la participación deliberativa, crea escenarios los cuales están caracterizados por el empoderamiento del ciudadano. Esto entendido, como la posibilidad de que los agentes civiles prioricen, discutan y tomen decisiones acerca de los procesos para la construcción de lo público y dicho según Brugé, se recupere la política desde el dialogo y la participación, (Brugé 2008).

Para esto, se necesita de la institucionalización de los diálogos y la participación; es decir, convertir estos escenarios en espacios perdurables y constantes que enfoquen la temporalidad de la gestión y las políticas al largo plazo. Esta institucionalización permite que se reduzcan riesgos y peligros a la hora de tomar decisiones en la esfera pública (Majone, 1997).

Ahora bien, aparte de la institucionalización de los diálogos, la participación deliberativa necesita de estrategias que permitan elaborar procesos de calidad; es por esto que el *"Deliberation polling"* es la herramienta por excelencia para la deliberación participativa. Esta consiste en, recolectar información acerca de las necesidades de una población en específico, priorizar según el grado de afectación a dichas poblaciones, identificar los recursos disponibles, elaborar planes de trabajo y por medio del dialogo, el disenso y el consenso tomar decisiones y construir junto con los gobiernos las estrategias, programas o políticas que logren dar solución a la problemática encontrada, (Dahl 1994, p.16).

En síntesis, los modelos aquí descritos proporcionan el marco de operación para que las administraciones trabajen en pro de la creación de estrategias públicas que den respuesta a las problemáticas, demandas o necesidades de las

poblaciones que conforman algún contexto. En este sentido, desde la comprensión de los modelos de gestión pública, en el siguiente apartado se está dirigido a la herramienta de GE como instrumento para la Gobernanza del siglo XXI.

Gobierno Electrónico

De acuerdo a la necesidad de comprender el papel que se ha previsto en el uso y aprovechamiento de las TICs en la Gobernanza del siglo XXI, se debe hacer mención de las principales definiciones de Gobierno Electrónico. En este orden de ideas, el siguiente apartado atiende a la identificación de las promesas que nacen de la herramienta GE y también, se ahonda en la caracterización del módulo *e-participation*,

En primer lugar, la herramienta de GE se define según la OECD (2003) citado por la CEPAL (2011) como

El Gobierno Electrónico es el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno (CEPAL, 2011. p.11)

En este orden de ideas, el surgimiento de la internet en las sociedades constituyó uno de los avances tecnológicos más relevantes para la construcción de un medio de comunicación masivo y poderoso en las relaciones humanas. Los canales de interacción que ofrece la internet han sido de carácter bidireccional, lo que ha traído consigo la mejora sustancial en las relaciones de mercado, en la adquisición de conocimiento, en las relaciones interpersonales para la comunicación, entre otras (Criado & Gil-García, 2013).

En este sentido, la iniciativa de los gobiernos surge por pretender “reinventar” la forma de ejecutar las responsabilidades gubernamentales (Ruelas & Arámburo, 2006). Dicha iniciativa buscaba que sus gobiernos fueran más democráticos, efectivos y eficaces en la gestión de lo público. De acuerdo a lo anterior, según la

CEPAL (2011) la articulación entre el uso de la herramienta de GE con las dinámicas de la NGP y la nueva gobernanza pública produce

Una modificación en las estructuras tradicionales de la administración pública. En este sentido la institucionalización y marco legal de la implantación del GE es fundamental en vías de promover su desarrollo, incluida la utilización de las TIC, involucrando a todos los actores como protagonistas de los procesos y no como simples usuarios. (CEPAL, 2011. p.12)

Seguido a esto, otra de las definiciones de GE definido por Gartner Group (citado por Rodríguez, 2012)es: “La innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, Internet y las nuevas formas de comunicación”. (Rodríguez, 2012, p. 5)

También, según autores como Castoldi (2002), el GE deber ser entendido como

Todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual. (Castoldi, 2002. p.1)

En esta misma línea de ideas, autores como Valenti, Anta y Bendersky (2003), entienden el GE como

El GE es el medio para modernizar la gestión pública a través de las tecnologías de la Información y de la comunicación, en busca de mejores prácticas, mayor control y transparencia y más agilidad. En definitiva, esto permitirá una mejor prestación de servicios al país en su conjunto.(Valenti, Anta y Bendersky, 2003, p.12)

Sin embargo, no todos los autores tienen una visión compartida sobre la definición de GE, ya que para varios difieren en cuanto a su proyección, finalidad y objetivos. En este sentido, autores que difieren con las definiciones anteriormente presentadas se encuentran Mayer-Shonberger & Lazer (2007) puesto que:

Sugieren una concepción más amplia del gobierno electrónico, que hace referencia al uso “al uso entero de las tecnologías de la Información y la comunicación en el sector público”. De allí que incluso sugieran repensar la denominación de gobierno electrónico o e-government de tal manera que se reemplace por information-government, y así se piense en todos los elementos que suponen la gestión de la información en el sector público. (Mayer-Shonberger & Lazer, 2007. p. 5)

En concordancia con las anteriores definiciones, según Gil-García & García (2013) el GE “Pone las bases para generar beneficios dentro de las administraciones públicas derivados de la utilización de las TIC en las diferentes dimensiones de la acción pública”. En este orden de ideas, GE se enfrenta a un sinnúmero de retos y desafíos para las instituciones o servidores públicos puesto que, la apropiación de las TIC son solamente una herramienta para la mejora de los servicios en línea, la eficacia y eficiencia en los procesos administración, la mejora sustancial de los canales de comunicación entre el gobierno y los ciudadanos y; por último, la participación ciudadana en línea.

De acuerdo a las definiciones anteriores de GE, diferentes autores presentan las principales promesas esperadas por parte de esta herramienta. Dicho esto, autores como Gil-García & Helbig (2006) afirman que: “En algunos casos se espera que la eficiencia, la eficacia o la productividad sean resultados casi automáticos dentro de las dinámicas de adopción tecnológica dentro de las administraciones públicas”(Gil-García & Helbig, 2006. p.12)

Por otro lado, citando a Mossberger & Jimenez (2009) se dice que contando con plataformas tecnológicas en las administraciones públicas, conlleva a que la sociedad pueda acceder con mayor facilidad a la información, lo que en consecuencia genera una aplicación en la comprensión de la gestión de lo público; es decir, de las políticas, las administraciones, las problemáticas y los desafíos que se encuentran inmersos en la sociedad. Lo anterior quiere decir, que

el ciudadano tiene la opción de empoderarse comprometerse y hacerse participe de la gestión, operación y administración de los gobiernos.

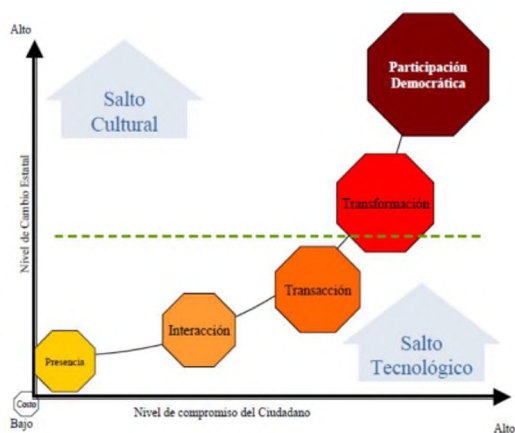
Para el alcance de las distintas ventajas y promesas que ofrece el GE, éste se desenvuelve en un proceso evolutivo, contando con diferentes niveles de maduración, los cuales permiten analizar el grado de progreso y/o desarrollo del mismo. En este sentido, se clasifican 5 niveles dentro de dicho proceso evolutivo

1. Presencia emergente: El país toma la decisión de implementar y desarrollar el GE a través del Internet (páginas web) ofreciendo información básica. “Dichos sitios Web a manera de ejemplo, pueden ofrecer información organizacional o política, número de contacto, direcciones” (Ruelas & Arambúro, 2006. P. 9).
2. Presencia ampliada: La presencia gubernamental en internet aumenta y se expande; aumento en el número de páginas web institucionales, provisión de correos electrónicos, disposición de herramientas para la búsqueda de información específica, enlaces entre las páginas gubernamentales, entre otros alcances (Naser, 2011. P. 15).
3. Presencia interactiva: Presencia masiva gubernamental a través del incremento intensivo de páginas web, la prestación de servicios en línea (formularios electrónicos) y el correo electrónico como canal de comunicación e interacción (Ruelas & Arambúro, 2006. P. 9)
4. Presencia transaccional: aumenta la prestación de servicios en línea tales como “el pago de multas, pago de servicios, obtención de visas pasaporte, actas de nacimiento y defunción, licencias, permisos; las páginas web incrementan su nivel de seguridad, tiene la posibilidad de firma digital y clave de acceso para usuarios” (Ruelas & Arambúro, 2006. P.9)
5. Integración total: “Acceso instantáneo a servicios de manera integrada” (Naser, 2011. P. 15). Esta última fase se caracteriza por la interacción entre el gobierno, el ciudadano y las empresas, dicha interacción se puede ejemplificar a través de los espacios para opinión y sugerencia, foros y

espacios de comunicación (chats), acceso a cualquier tipo de información pública, clasificación de servicios, entre otros. Este último nivel de maduración permite dar permiso a la innovación.

El anterior proceso evolutivo del GE, se puede entender en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Fases de Gobierno Electrónico



Fuente: "Impacto organizacional e institucional de proyectos de gobierno electrónico" (Gascó, 2010. P.17)

A medida que se van superando los niveles de maduración en el GE, de la mano se van transformando las sociedades mediante los avances culturales y tecnológicos que se basan en el uso y aprovechamiento de las TIC, trayendo como consecuencia la adopción de sistemas más complejos, eficientes y proactivos (Naser & Concha, 2011).

Por último, teniendo en cuenta las promesas y ventajas que ofrece GE; para el entendimiento y análisis de esta investigación se ahonda en una de sus ventajas que es *e-participation*. Este apartado de Gobierno Electrónico, "Busca expandir las herramientas y oportunidades de GE mediante canales directos de comunicación y participación entre el ciudadano y el gobierno" (ONU, 2014, p.81). Dicho lo anterior, las definiciones, niveles y promesas de la participación electrónica se desarrollan en el siguiente apartado.

E-participation

Según la ONU (2014), la participación electrónica es entendida como “El proceso de involucrar a los ciudadanos a través de las TIC en la política y en la toma de decisiones a fin de que la administración sea pública, participativa, inclusiva, colaborativa y deliberativa para fines intrínsecos e instrumentales” (p.81).

En este orden de ideas, varias de las bondades que ofrece la participación electrónica están dirigidas hacia una contribución permanente de los ciudadanos de carácter informativo con base a las dinámicas sociales por medio del uso de la red. En este sentido, la participación electrónica se desarrolla en tres niveles (Abu-Shanab, 2013):

En primer lugar, se desarrolla el nivel de E-information el cual emana la provisión de información sin contar con la particularidad de que haya sido demandada; también se caracteriza por facilitar el flujo de información. Este nivel actúa bajo el compromiso de ser la base para la promoción de la participación ciudadana (Abu-Shanab, 2013. P. 3).

En segundo lugar, se despliega el nivel de E-consulting el cual tiene como principal objetivo facilitar a los ciudadanos los canales de participación en cuanto a la formulación de soluciones, la interacción directa con las administraciones y/o gobiernos y el aporte de estrategias o ideas para la gestión de lo público; esto se ofrece mediante diferentes herramientas tales como foros, encuestas, chats, talleres, etc. (Medimorec 2010 citado po Abu-Shanab, 2013. P.3).

En tercer lugar, el último nivel de la participación electrónica es E-active participation el cual emana hacia el empoderamiento del ciudadano en los asuntos públicos; este nivel se caracteriza por redireccionar hacia una mejor gestión los canales de participación a través del uso de diferentes instrumentos tecnológicos. (Medimorec 2010 citado por Abu-Shanab, 2013. P.3).

Sin embargo, según autores como Machintosh (2004) expone que se deben ampliar esos niveles de participación electrónica para entender las transformaciones de la democracia electrónica. En este sentido, los niveles propuestos por Machintosh son los siguientes:

E-enabling: Significa promover y permitir el uso de las TIC para fomentar la participación en aquellos ciudadanos que no se familiarizan con las nuevas tecnologías. La función principal de las tecnologías en este nivel es proporcionar un entendimiento y comprensión de las TICs para promover el acceso a ellas. (Machintosh, 2004. p.3).

E-engaging: Este nivel consiste en apropiarse de las tecnologías para formar espacios de interacción y mediante dicha interacción se genere un apoyo a los debates deliberativos con base a la consulta de la información ofrecida por parte de los gobiernos. La participación en este nivel será vista en dirección de arriba hacia abajo por los gobiernos (Machintosh, 2004. p.3).

E-empowering: tiene como finalidad que a través del uso tecnológico se pueda capacitar a los ciudadanos como eje estratégico de apoyo para la participación ciudadana y su empoderamiento para promover de manera más fácil los canales bidireccionales en cuanto a la influencia de los mismo en la agenda política (Machintosh, 2004. p.3).

Por otro lado, las buenas prácticas en materia de *e-participation* deben cumplir con una serie de requisitos según la ONU (2014); siendo la participación ciudadana deliberativa una de las proyecciones con mayor dificultad de alcance por parte de las administraciones. Los requisitos expuestos son:

1. Existencia de la información archivada (Políticas, presupuesto, documentos legales, etc) relacionados con la educación, la salud, las finanzas, el bienestar social, la información y medio ambiente.

2. Existencia de conjuntos de datos sobre la educación, la salud, las finanzas, tales como el gasto público, el bienestar social, la información laboral y el entorno.
3. Acceso a la página web del Gobierno en más de una lengua oficial nacional.
4. Disponibilidad de las redes sociales
5. Presencia de mecanismos de e-consulta para los seis sectores: La educación, la salud, las finanzas, el bienestar social, la información laboral y el medio ambiente.
6. Disponibilidad de herramientas con el fin de obtener la opinión pública para la deliberación política pública tales como foros en línea, herramientas de comunicación, las encuestas, el voto y herramientas de petición.
7. Presencia de correo de toma de decisiones como herramientas para los seis sectores: la educación, la salud, las finanzas, el bienestar social, la información laboral y el medio ambiente (ONU,2014. p.64).

Dicho lo anterior, se vislumbran las bondades en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas para la búsqueda de mejores escenarios gubernamentales. En este sentido, entendiendo que la participación ciudadana es un valor fundamental para el cumplimiento de los objetivos democráticos, se comprueba que es un proceso de construcción colectiva entre los diferentes actores estratégicos de las sociedades, que van de la mano con la innovación y modernización de los instrumentos administrativos.

Ahora bien, con base a los anteriores lineamientos teóricos de los modelos de gestión pública y los aportes conceptuales de gobierno electrónico; el Estado colombiano en pro de impulsar el desarrollo en todas sus entidades territoriales bajo los principios de eficacia, eficiencia y transparencia adscribiendo como herramienta el uso y aprovechamiento de las TIC, implementa dentro de sus políticas de carácter nacional la estrategia de Gobierno en Línea (MINTIC, 2011).

En este orden de ideas, a continuación se presentará una aproximación a la estrategia de Gobierno en Línea en cuanto a sus antecedentes, principales objetivos, niveles de maduración, fases de implementación y principales componentes.

GOBIERNO ELECTRÓNICO EN COLOMBIA: Una mirada a la estrategia de Gobierno en Línea (GEL)

Desde finales de la década de los 90 El Estado colombiano ha venido impulsando iniciativas para la modernización de sus entidades mediante la adaptación de nuevas infraestructuras tecnológicas; dichas iniciativas de modernización se ven reflejadas en la inclusión de estrategias, programas y políticas públicas en el marco de GE dentro de los planes de gobierno.

En este sentido, los antecedentes de la estrategia de GEL se remontan al Plan Nacional de Desarrollo “Cambio para Construir la Paz” (1998-2002) del Presidente Andrés Pastrana Arango, el cual se proyectaba hacia un enfoque de cambio para responder a las necesidades de un nuevo siglo; esto se ve reflejado en el capítulo 1° apartado E “La ciencia y la tecnología como un eje de política de desarrollo” (PND, 1998. p. 29), justificando así la inserción de Colombia al nuevo siglo XXI a través de la masificación del uso y apropiación de las TIC bajo los principios de equidad, confianza y transparencia para la ciudadanía (Departamento Nacional de Planeación, 1998. p. 30).

De acuerdo con lo estipulado en el Plan Nacional de Desarrollo de 1998-2002, en el año 2000 se instaura por medio del CONPES 3072 La Agenda de Conectividad “El Salto a la Internet “. Dicha política estatal, está justificada en el por qué se hace necesario y atractivo para las administraciones del territorio apropiarse de las TIC puesto que:

Considerar a las TIC como una herramienta indispensable para utilizar eficientemente la información, permite desarrollar en el país una economía

basada en el Conocimiento,-factor clave para el desarrollo -, al facilitar su adquisición, absorción y comunicación⁶(CONPES 3072, p. 5)

Para alcanzar los diferentes objetivos de la Agenda de Conectividad, se desarrollaron seis estrategias encaminadas a fomentar la masificación del aprovechamiento tecnológico para la mejora en la gestión pública. En este sentido, la estrategia número seis llamada “Gobierno en Línea”, fue diseñada para impulsar “Un mejor funcionamiento, eficiencia y transparencia del gobierno nacional” (Velasco, 2013. p. 10) y, para esto se formularon 3 objetivos por medio de la estrategia:

- Mejorar el funcionamiento y la eficiencia del Estado.
- Mejorar la transparencia del Estado y fortalecer el control social sobre la gestión pública.
- Fortalecer la función del Estado de servicio al ciudadano a través del uso de tecnologías de la información. (CONPES, 3072, p. 17).

También en desarrollo de La Agenda de Conectividad, la rama ejecutiva expidió la Directiva Presidencial 002 de 2000 que aborda exclusivamente la estrategia de GEL para la formulación de su plan de acción. Mediante la Directiva, se estipulan y reglamentan las disposiciones de carácter obligatorio para todas las entidades públicas en cuanto a “la apropiación de la estrategia dentro de los planes estratégicos de cada entidad, con la mayor prioridad para su desarrollo eficiente y oportuno” (Directiva Presidencial 002, 2000,p. 3).

⁶ Según el CONPES 3072 del año 2000, se entiende: **La Adquisición de Conocimientos** consiste en la búsqueda y adaptación de conocimientos disponibles en otros lugares del mundo y en la generación local de conocimientos mediante actividades de investigación y el aprovechamiento de conocimientos autóctonos. **La Absorción de Conocimientos** involucra el establecimiento de la educación básica universal, la creación de oportunidades de educación permanente y el fomento a la educación universitaria. **La Comunicación de Conocimientos** implica el aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la eficiente transmisión de los conocimientos.

Ahora bien, el Gobierno Nacional desde que expidió la Directiva Presidencial 002 de 2000 hasta la expedición del Decreto 1151 del año 2008, desarrolló varias iniciativas para adecuar la estrategia de GEL como “una política transversal para el correcto funcionamiento de la administración pública” (Velasco, 2013,p.2). En este sentido, es mediante el Decreto 1151 de 2008 por el cual “Se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia (...) y se dictan otras disposiciones”.

Con este Decreto se define que las fases de implementación para la estrategia son:

Fase de Información en Línea: Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus propios sitios web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica.

Fase de Interacción en Línea: Es la fase en la cual se habilita la comunicación de dos vías entre entidades y ciudadanos y empresas con las consultas en línea e interacción con servidores públicos.

Fase de Transacción en Línea: Es la fase en la cual se realizan cambios en la forma de operar de las entidades para organizar los servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, con Ventanillas únicas Virtuales y mediante el uso de la Intranet Gubernamental

Fase de Democracia en línea: Es la fase en la cual se incentiva a la ciudadanía a participar de manera activa en la toma de decisiones del Estado y la construcción de políticas públicas involucrando el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación

No obstante, para el año 2012 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, líder de la estrategia de GEL, derogó el Decreto 1151 de 2008 a través de la expedición del nuevo Decreto 2693 de 2012, debido a la transformación del entorno estratégico, normativo y administrativo de la estrategia de GEL (Decreto 2693, 2012). De acuerdo a lo anterior, se hace de vital importancia puntualizar el Art. 7 del Decreto, ya que estipula los niveles de maduración en cada uno de los componentes de la estrategia:

Inicial: Nivel en el cual se cuenta con las condiciones institucionales, en términos tecnológicos, humanos, normativos, presupuestales y de planeación para habilitar cada uno de los componentes.

Básico: Nivel en el cual hay evidencia de prestación de trámites y servicios en línea. Existe entendimiento dentro de la entidad pública sobre los objetivos y beneficios del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la apertura de información, en los procedimientos administrativos y en la interacción y prestación de servicios eficientes a los usuarios y ciudadanos que han sido caracterizados.

Avanzado: Nivel en el cual se masifica la prestación de trámites y servicios en línea de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos y usuarios identificadas. El Gobierno en Línea está institucionalizado, es parte de la rutina diaria y la cultura del sujeto obligado y los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana en línea para la toma de decisiones se realizan con frecuencia.

Mejora permanente: Nivel en el cual hay interiorización, innovación y réplica de experiencias exitosas en cuanto al Gobierno en Línea. La entidad cuenta con datos abiertos a partir de los cuales se han generado servicios de valor agregado para los ciudadanos; implementa permanentemente acciones de mejora para garantizar la satisfacción de las necesidades de sus usuarios y de la ciudadanía en general, tanto en la prestación de servicios como en la discusión de políticas y promoción de control social.

Como resultado del marco evolutivo de la estrategia de GEL y los avances en materia de gestión administrativa a través de la apropiación de las TIC, se resuelve que se derogue el Decreto 2693 de 2012 y se adopte el Decreto 2573 de 2014 el cual entró en vigencia el 1° de Enero de 2015. En este sentido, las principales consideraciones para la expedición de este último Decreto son:

- Que Colombia aceptó las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en Estrategias de Gobierno Digital, que insta a los gobiernos a adoptar enfoques más estratégicos para un uso de la tecnología que los impulse a ser más abiertos, participativos e innovadores, a través de acciones tales como el diseño de lineamientos para permitir, orientar y fomentar el uso y re-uso de la información pública aumentar la apertura y la transparencia, incentivar la participación del público en la elaboración de políticas (...)

- Que Colombia suscribió la Alianza para el Gobierno Abierto declarando su compromiso de realizar acciones para el aprovechamiento de las tecnologías, facilitando mayor apertura en el gobierno, mejorando la prestación de los servicios y la participación ciudadana en asuntos públicos, y promoviendo la innovación y la creación de comunidades más seguras con el propósito de que el gobierno sea más transparente, sensible, responsable y eficaz.
- Que para facilitar y fomentar el avance, seguimiento y la calidad en la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea se hace necesario incorporar nuevos instrumentos.

De acuerdo a la incorporación de nuevos instrumentos en la estrategia de GEL, según el Decreto 2573 de 2014, se debe hacer énfasis que éstos instrumentos son las herramientas de los 4 componentes de la estrategia; es decir que el Manual de Gobierno en Línea y el Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información, serán los instrumentos para la implementación de la estrategia de GEL en los componentes definidos en el artículo 5° (Decreto 2573, 2014).

En síntesis, la estrategia de GEL busca el aprovechamiento transversal de las TICs por parte de todas las organizaciones estatales en todo los niveles de gobierno, con lo que se busca la construcción de un “Estado más eficiente, más transparente y participativo y que presta mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad” (MinTIC, 2011).

Se debe reconocer que la estrategia de GEL se encuentra incluida en todos los Planes de Desarrollo de los diferentes niveles territoriales (Departamentos, Municipios y Distritos). De allí que estos mismo lineamientos orienten las acciones que el distrito utilice para diseñar, formular e implementar el PMTIC. Por consiguiente, se presentará una descripción del Plan Maestro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para Bogotá Distrito Capital.

PLAN MAESTRO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES PARA EL DISTRITO CAPITAL (PMTIC)

Para la descripción del PMTIC-Bogotá D.C, se identifican los lineamientos normativos, operativos y técnicos los cuales componen el marco normativo en el que se propone el diseño y formulación de este. Así también, para poder entender de dónde surgen los objetivos, estrategias y temáticas del PMTIC, es indispensable dirigirnos a los antecedentes de la entidad promotora de este Plan en cuanto a su función y objeto.

En este sentido, La Secretaria General del Distrito (SGD) como ente gestor para la administración y el desarrollo del Distrito, a través de sus atribuciones como institución: diseña, dirige, coordina e implementa planes, programas, proyectos y estrategias para la construcción de un modelo de gestión eficaz, participativo, equitativo y democrático (Secretaria General del Distrito [SGD], 2013); y a su vez señalando que para el año 2020 espera alcanzar ser “La entidad modelo y referente nacional e internacional en la promoción de la gobernanza democrática, gestión y gerencia pública” (“Visión de la entidad” [SGD] 2013).

Dicho lo anterior, uno de los objetivos estratégicos en concreto de la SGD se refiere a “Liderar la construcción colectiva del modelo de gestión pública participativo, transparente e incluyente que garantice el pleno ejercicio de los derechos de las diferentes ciudadanías” (“Objetivos estratégicos” [SGD], 2013).

Para la consecución de este objetivo, la ACDTIC adopta su estructura organizacional mediante el Decreto Distrital 077 de 2012 considerando que:

Se hace necesario organizar una oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como dependencia del más alto nivel, (...), encargada de asesorar en materia de articulación, coordinación y supervisión para impulsar el fortalecimiento de las entidades distritales mediante la aplicación y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, como factor estratégico para el desarrollo de Gobierno en Línea, la prestación de mejores servicios a la ciudadanía, la consolidación de una ciudad digital e inteligente y la construcción de una Sociedad del

Conocimiento, ampliando y profundizando los procesos de participación ciudadana y de democratización de la información (Decreto Distrital 077, 2012, p. 1).

A partir de este Decreto entonces, la oficina de Alta Consejería Distrital de TIC (ACDTIC), está encargada de la ejecución, control, diseño implementación y dirección de los planes, programas y proyectos en materia de TICs a nivel Distrital (“Misión” [ACDTIC],2013). Por consiguiente, en el Artículo. 6 Literal c del Decreto Distrital 077 de 2012 se le asignó a la ACDTIC la responsabilidad de “dirigir y liderar la formulación, actualización, desarrollo y supervisión del Plan Maestro de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para el Distrito Capital” (Decreto Distrital 077, 2012).

Ahora bien, el Plan Maestro de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para el Distrito Capital (2015-2023) es

Un instrumento de planificación y formulación de políticas públicas, concebido como una hoja de ruta a 8 años, que va a permitir desarrollar una visión compartida de ciudad alrededor de las TIC. Busca definir objetivos, líneas de acción e iniciativas, con sus respectivos programas y proyectos, para que las TIC se convirtieran en un eje de apoyo estratégico y faciliten a la administración Distrital y a la ciudad alcanzar un desarrollo sostenible a largo plazo (PMTIC, 2015)

De acuerdo con la definición del PMTIC-Bogotá D.C, la ACDTIC en convenio de asociación N°1210200-498-2014 con la Pontificia Universidad Javeriana y diferentes actores estratégicos “desarrolló una metodología y un proceso orientado a estructurar y formular un Plan Maestro de TIC” (Pontificia Universidad Javeriana [PUJ], 2015, Pp. 1). Para ello, la estructuración del PMTIC se suscribe en 6 ejes estratégicos

1. El uso y apropiación masiva de las TIC.
2. La seguridad y privacidad de la información.
3. La prestación de servicios al ciudadano.
4. El desarrollo económico
5. La conservación del ambiente
6. La interacción entre el Gobierno y la ciudadanía ([PUJ], 2015, Pp.1).

En concordancia con los 6 ejes estratégicos, en aras de impulsar la participación ciudadana, la PUJ “estructuró un plan de medios y comunicaciones que facilitó el posicionamiento de conceptos, la contextualización del proyecto, la sensibilización de la ciudadanía y la difusión y socialización de la información del proyecto de manera ágil y oportuna” ([PUJ], 2015, Pp.1). Mediante el plan de acción para la formulación del PMTIC, La PUJ

Adelantó actividades de levantamiento y análisis de información mediante la interacción directa con actores claves de la ciudad (gobierno, academia, gremios, grupos sociales, comunidades, entre otros) con el fin de facilitar los procesos de participación y construcción colectiva de una línea base ([PUJ], 2015, Pp.1)

Por consecuencia, El Plan Maestro TIC se dividió en 4 fases

- Etapa previa de alistamiento y preparación.
- Etapa de análisis de la situación actual de las TIC en la ciudad
- Etapa del proceso de construcción colectiva de un modelo prospectivo del PMTIC
- Etapa de formulación y socialización con los diferentes actores del PMTIC. ([PUJ], 2015, p.2)

Teniendo en cuenta que para una futura implementación del PMTIC como una política pública Distrital, se debió desarrollar la estructura del Plan en cuanto a visión y misión para el periodo de vigencia. Dicho esto, el PMTIC tuvo como:

Visión: La formulación y estructuración del Plan Maestro TIC de Bogotá se busca al año 2023 “*hacer de Bogotá una ciudad inteligente y sostenible usando las TIC*”

Misión Con la formulación y estructuración del Plan Maestro TIC de Bogotá se busca “*disponer de un instrumento de planificación en materia de TIC que establezca lineamientos y políticas sobre el desarrollo de las TIC en el Distrito Capital en el mediano y largo plazo*” ([PUJ], 2015, Pp.86)

Así mismo, uno de los marcos legales regulatorios para la formulación y estructuración del PMTIC, se suscita en la Ley 1341 de 2009 por la cual:

El Estado colombiano definió los principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las TIC (...) por medio de esta Ley se determinó el marco general para formular las políticas públicas que rigen el sector de las TIC, su ordenamiento general, su régimen de competencia, la protección al usuario, cobertura, calidad de servicio, promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías (...). ([PUJ], 2015, Pp.87)

Por otro lado, según el Informe N°5 de la PUJ presentado a la ACDTIC en su última versión actualizada, se hace mención a que: siendo el PMTIC un instrumento de planificación de políticas públicas en materia de TIC, se encuentra articulado con el Decreto 364 del 2013 “Plan de Ordenamiento Territorial”, por la cual los planes maestros son constituidos como las herramientas y/o instrumentos para la planificación sustancial del ordenamiento ciudad-región ([PUJ], 2015).

Por último, las políticas del PMTIC⁷ establecen los principios rectores que enmarcan la aplicación e instrumentalización del Plan ([PUJ], 2015, Pp.90). En este sentido, se definen 6 políticas:

1. Sostenibilidad y calidad de vida
2. Gobernanza y gestión
3. Servicio centrado en el ciudadano
4. Colaboración
5. Articulación institucional.
6. Apropiación y cultura digital

En el plan de acción para la formulación del PMTIC, se realizaron mesas de discusión, eventos, talleres y foros con actores estratégicos con el fin de difundir y promover la participación ciudadana en la creación del Plan. En este mismo orden de ideas, por medio de las diferentes actividades realizadas se explicó la herramienta digital “Tanque de Pensamiento”, que tiene como finalidad ser el instrumento para la interacción y discusión virtual entre los diferentes usuarios,

⁷Para una descripción detallada del Plan Maestro TIC- Bogotá D.C (ver Anexo 1)

apropiación de la información sobre la formulación del PMTIC, entre otras funcionalidades.

Para poder acceder, opinar y participar en el Tanque, es necesaria la creación de un usuario y contraseña que esté ligado a cualquier tipo de correo electrónico. Es de fácil acceso, gracias a que es posible conectarse desde un móvil, tableta o computador y funciona con cualquier tipo de sistema operativo.

Imagen 1. Inicio de la plataforma Tanque de pensamiento.



El Tanque de Pensamiento se presenta como un software de acceso público ofreciendo la posibilidad de discutir y aportar en torno a 25 ejes temáticos que contienen encuestas, documentación en un enlace de multimedia y ventanas de opinión donde se puede observar los aportes por parte de los usuarios. Cada aporte, cuenta con la opción de responder, suministrar documentos o dar “*Me gusta*” referente a la idea u opinión base (ver anexo 2).

Imagen 2. Lista de los ejes temáticos incluidos en el Tanque de Pensamiento

- | | | | |
|--|--|---|---|
| 1 Acceso, uso y Apropiación | 7 Resiliencia / Gestión de emergencias y desastres | 13 Nutrición / Abastecimiento alimentario | 19 Gestión de recursos vitales |
| 2 Gobierno y gestión TI / Arquitectura empresarial | 8 Ciberdefensa | 14 Emprendimiento | 20 Gestión ambiental |
| 3 Infraestructura tecnológica | 9 Educación / Talento TIC | 15 Empleo / Teletrabajo | 21 Desarrollo Urbano / Espacio Público y Vivienda |
| 4 Software libre | 10 Salud / Deporte / Recreación | 16 I+D+i (Investigación, Desarrollo e innovación) | 22 Participación e implicación ciudadana |
| 5 Open Data / Big Data / IoT | 11 Movilidad y transporte público | 17 Finanzas / Hacienda Pública | 23 Servicio al ciudadano |
| 6 Seguridad, Convivencia y Cultura ciudadana | 12 Eficiencia energética | 18 Industria / Comercio / Turismo | 24 Gobierno electrónico |
| | | | 25 Gobernanza / Observatorio TIC |

Ahora bien, finalizando la descripción de los lineamientos estipulados en la estrategia de GEL, el PMTIC y los conceptos teóricos, es posible realizar un análisis a profundidad que permita encontrar los retos y oportunidades del diseño y formulación del Plan Maestro.

ANÁLISIS DEL TANQUE DE PENSAMIENTO COMO HERRAMIENTA WEB PARA LA FORMULACIÓN DELIBERATIVA DEL PLAN MAESTRO TIC-BOGOTÁ D.C

De acuerdo al objetivo general referido a comprender los retos y oportunidades que están inmersos en la herramienta tecnológica Tanque de Pensamiento, que sustenta y promueve la deliberación ciudadana para la elaboración y formulación del PMTIC, junto con la articulación del papel que se ha previsto en el uso y aprovechamiento de las TICs en la Gobernanza del Siglo XXI y los lineamientos normativos y operativos del PMTIC; a continuación se presenta el análisis de la participación ciudadana en el Tanque de Pensamiento. Ahora bien, de acuerdo a la recolección de información hecha a lo largo de la investigación desde los aportes teóricos, normativos y conceptuales más relevantes, las entrevistas realizadas a personas que participaron, acompañaron y aportaron en el diseño, operación y administración del PMTIC en alguna de sus fases (tanto ciudadanos como diseñadores); se presentará la información sistematizada del Tanque de Pensamiento y los principales hallazgos de la participación ciudadana en la creación del PMTIC.

En primer lugar, una de las principales iniciativas del PMTIC fue propiciar una difusión masiva del mismo para la participación y creación del plan por medio del uso de diferentes medios de comunicación. Una de las modalidades de difusión que se realizó para acercar a la ciudadanía a la participación y entendimiento del PMTIC fue mediante el portal “YouTube”⁸; siendo esta una página Web la cual permite añadir y compartir videos en la red. La difusión por este medio se realizó a través de la creación de un canal, en el que los diseñadores del plan compartían videos informativos sobre la creación y avances del PMTIC. El nombre de dicho canal es “PMTIC BOGOTA” contando con 42 seguidores únicamente a la fecha de Noviembre 15 de 2015.

De la misma forma, se realizó la difusión del plan a través del uso de redes sociales con la creación de una cuenta oficial en la página de Facebook⁹ (PMTIC Bogotá) la cual cuenta con 1.312 seguidores. Al igual que en el portal de YouTube, se compartían videos informativos sobre el desarrollo del PMTIC; a través de la cuenta se facilitaba realizar comentarios, preguntas e ideas por parte de los seguidores. Sin embargo, la mayor participación de esta cuenta se manifestaba por parte de los diseñadores, directores y administradores del PMTIC.

Otra de las redes sociales utilizadas para la difusión del Plan, se presentó mediante la creación de una cuenta oficial en Twitter¹⁰ (@pmticbogota). Esta permite a los usuarios enviar y recibir “mini-mensajes” por parte de cualquier usuario perteneciente a dicha red social que registra 544 seguidores en la cuenta, de los cuales una muy baja densidad de usuarios hacen uso de esta cuenta para la formulación de ideas o preguntas.

⁸ Dirigirse al anexo 3 para observar el canal de YouTube del PMTIC por medio de gráficos tomados a la página de internet.

⁹ Dirigirse al anexo 4 para observar la cuenta oficial de la página de Facebook por medio de gráficos tomados a la página de internet.

¹⁰ Dirigirse al anexo 5 para observar la cuenta oficial de Twitter por medio de gráficos tomados a la página de internet.

Por último, según el Coordinador Administrativo del PMTIC-Bogotá afirma que

“A los elementos del PMTIC, se le hace una difusión, una promoción a través de diferentes medios... Aquí, en la Radio de la Universidad Javeriana se le dio difusión; en las páginas web de la Alcaldía y se invitó a la gente a participar” Coordinador administrativo (2015, 13 de Noviembre), entrevistado por el estudiante, Bogotá

En este sentido, teniendo en cuenta lo expuesto por Criado y Gil-García (2013), se hace mención al uso de redes y tecnologías sociales para la reinención de las administraciones. Los autores afirman que Colombia es uno de los países líderes de la región en cuanto al uso de redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube (Criado & García, 2013. P.20). Sin embargo, para la propagación del PMTIC y el uso de dichas herramientas, se evidenció que la difusión y participación fue baja ya que en cada uno de los medios expuestos anteriormente no se manifestó un número alto de participantes, seguidores o usuarios en cada una de las redes. De acuerdo a lo anterior, un experto en movilidad que participó como relator de la Fase 2 en la creación del PMTIC ratifica lo dicho, argumentando que:

“El uso del Internet en Colombia es muy incipiente, aunque las tecnologías están la gente no las apropia bien (...) al PMTIC le faltó difusión aunque en el fondo es entendible, realizar publicidad a un programa como esos puede que no sea el objetivo principal” Relator Fase II (2015, 19 de Noviembre), entrevistado por estudiante, M., Bogotá

Desde otro punto de vista, uno de los usuarios pertenecientes al Tanque de Pensamiento, relata la forma en que se enteró para participar de la creación y formulación del PMTIC:

“La manera en que conocí el plan fue por medio de Youtube por qué apareció como un video de sugerencia (...) me llamó por unos días la atención; me inscribí en el Tanque pero me parece que no iba más allá que simplemente

una página con información, la verdad esperaba más debate” Usuario (2015, 11 de Noviembre), entrevistado por el estudiante, Bogotá

Teniendo en cuenta que, según Criado (2011) quien afirma que

Estas herramientas ofrecen la oportunidad de transmitir, recibir, procesar y utilizar datos e información acerca de los ciudadanos, así como a los empleados públicos. Por lo tanto, los medios sociales puede facilitarlas administraciones públicas en su tarea de gestionar estratégicamente sus funciones, y de manera más proactiva que incorporan las demandas sociales (Criado, 2011. p. 2)

A pesar de las oportunidades que ofrecen el uso de estas herramientas los intentos por impulsar la difusión de información por parte de las administraciones gubernamentales, aún poseen dificultades.

Esto quiere decir que, se debe realizar un acompañamiento por parte de las administraciones en los procesos de difusión, para substraer los mayores beneficios posibles en pro de mejorar los de gestión. Para la difusión de información, se deben instaurar los mecanismos adecuados para alcanzar una mayor recepción por parte de la ciudadanía; por ejemplo, el uso de medios tradicionales como la radio y la tv para dar a conocer los nuevos canales de comunicación.

En segundo lugar, de acuerdo a la sistematización de la información encontrada en el “Tanque de pensamiento” se evidenciaron los siguientes hallazgos: a) Realizando una aproximación a la densidad demográfica de la ciudad de Bogotá D.C al día de hoy, existen 8 millones de habitantes según las estimaciones del DANE (2015), de los cuales participaron 246 ciudadanos dentro del Tanque a la fecha de noviembre 15 de 2015. Esto quiere decir que sólo el 0,003% de la población en la ciudad de Bogotá participó en el Tanque de Pensamiento.

b) De los 246 usuarios, la participación por parte de los usuarios en el Tanque fue únicamente de 26, lo que representa un 10% de intervención y colaboración por parte de los participantes.

c) De acuerdo a los 246 usuarios del Tanque de Pensamiento, fueron a la fecha, del 15 de noviembre de 2015, 89 ideas registradas en los 25 ejes temáticos del PMTIC, lo cual expone que dichas ideas se manifiestan en un 36% del total de participantes. Por consiguiente, siendo el Tanque de Pensamiento el soporte digital para la participación ciudadana, se esperaría un mayor aporte de los usuarios para la construcción del plan y el diseño y fortalecimiento de las estrategias públicas en los diferentes ejes temáticos.

d) Seguido a esto, de 89 ideas aportadas sólo 3 de ellas tuvieron comentarios por parte de otros participantes del Tanque de Pensamiento. Demostrando así, que sólo en el 3,4% se presenta indicios de participación deliberativa. Es por esto, que se deben diseñar de manera lógica las estrategias de participación deliberativa electrónica para la consecución de los objetivos del proyecto.

En síntesis, de acuerdo a los porcentajes expuestos se revela que los niveles de apropiación por parte del plan referente al Tanque de Pensamiento son bajos. Por ende, no se hace tangible la deliberación para la construcción de soluciones conjuntas. Según García (2010), a pesar de que exista una expansión de prácticas participativas, las brechas entre los mismos mecanismos de participación y el conocimiento de estos por parte de los usuarios, da como resultado que “los ciudadanos pueden terminar alimentando sus dudas sobre el buen desempeño de las instituciones” (García, 2009. p.229).

Ahora bien, según el coordinador administrativo del PMTIC la cooperación y la coordinación son temas cruciales que contribuyen directamente al modo de gestionar de la administración Distrital, debido a los aportes sustanciales que proporcionan los actores inmersos en la construcción del PMTIC.

Por tal motivo, a primera vista se puede decir que la planeación del proyecto para la administración distrital se encuentra inmersa en el modelo de nueva gobernanza, esto a razón de que las fases de formulación del PMTIC están sujetas al trabajo intersectorial e interinstitucional debido a que hubo atención en

convocar a diferentes actores estratégicos que logran articularse con los objetivos planteados. No obstante, de acuerdo a los hallazgos descritos a lo largo de este análisis se puede inferir que el modelo de nueva gobernanza no ha alcanzado una madurez, puesto que, si bien existe inclusión de nuevos actores, no se garantiza que en el proyecto se impulse la deliberación siendo esta una característica preponderante en el modelo.

En el mismo sentido, según el Ingeniero que participo como relator de la fase II del PMTIC ofreció una valoración acerca de la participación ciudadana resalta que:

“Remitiéndome desde la fase 2, la participación ciudadana fue abierta, lo cual indica que cualquier persona que se enterara o entrara a la página de internet, se podía inscribir y aportar lo que quería decir” Relator Fase II (2015, 19 de Noviembre), entrevistado por El estudiante, Bogotá

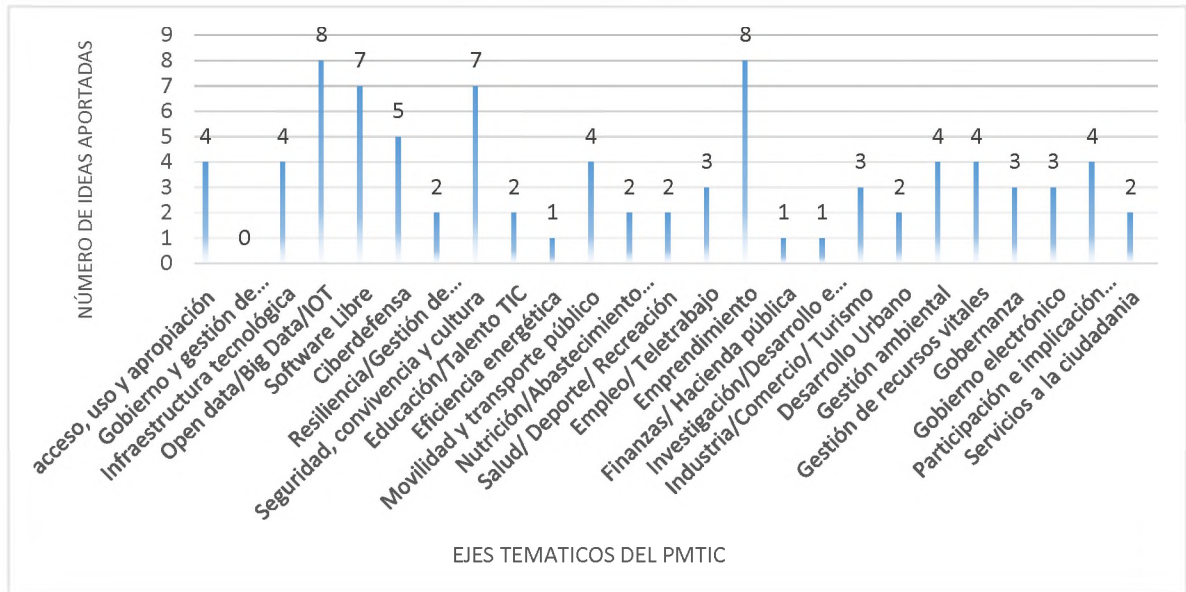
En consecuencia, la principal herramienta que hace tangible el modelo de Nueva Gobernanza se manifiesta a través del dialogo entre actores, utilizando mecanismos de participación como foros, mesas de discusión, talleres, difusión de información y la unidad tecnológica “Tanque de Pensamiento”. Sin embargo, este último no suscribe todas las oportunidades que promuevan las prácticas deliberativas por la falta de materialización de estrategias y las fallas operativas explicadas en los hallazgos, rezagando en cierta medida al ciudadano, pues finalmente la poca participación hace que los actores gubernamentales y privados tomen las decisiones públicas basados en sus intereses y necesidades.

Por último, conforme a la distribución del tanque de ideas en los 25 ejes temáticos es posible hallar la relación de diferentes variables de la siguiente manera:

En la tabla No. 1 que se presenta a continuación, se vislumbra la relación exacta del número de ideas aportadas por los usuarios en cada uno de los ejes a través del Tanque de Pensamiento. De acuerdo a lo anterior, las temáticas que poseen mayor aporte de comentarios e ideas son: Infraestructura tecnológica, Software

libre, Seguridad, convivencia y cultura y; por último Emprendimiento. Sin embargo, también se puede observar que existen ejes con muy baja participación o incluso ninguna como se evidencia en el eje de Gobierno y gestión de TI.

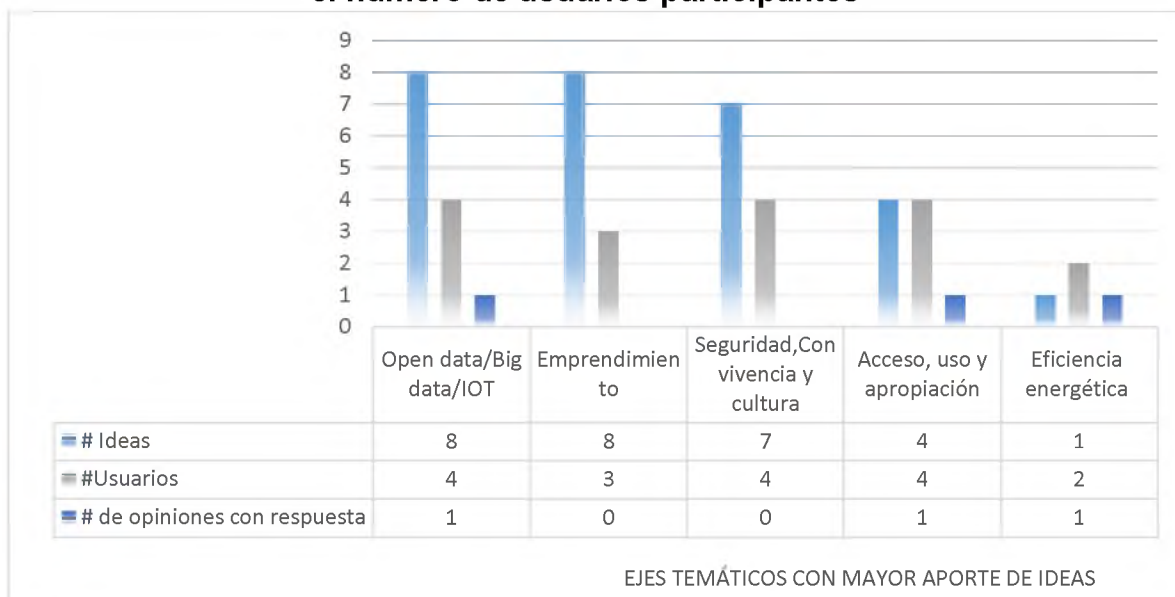
Tabla No. 1 Número de ideas aportadas por los usuarios en cada uno de los ejes temáticos incluidos en el Tanque de Pensamiento para la formulación del PMTIC



Fuente: de elaboración propia.

Por otro lado, la siguiente relación está sustentada a partir del hallazgo de los ejes temáticos con mayor aporte de ideas y el número de usuarios que participaron en dichos ejes. En algunos de estos, es posible encontrar indicios de deliberación gracias a los comentarios o respuestas de otros participantes.

Tabla No. 2 Relación entre los ejes temáticos con mayor aporte de ideas y el número de usuarios participantes

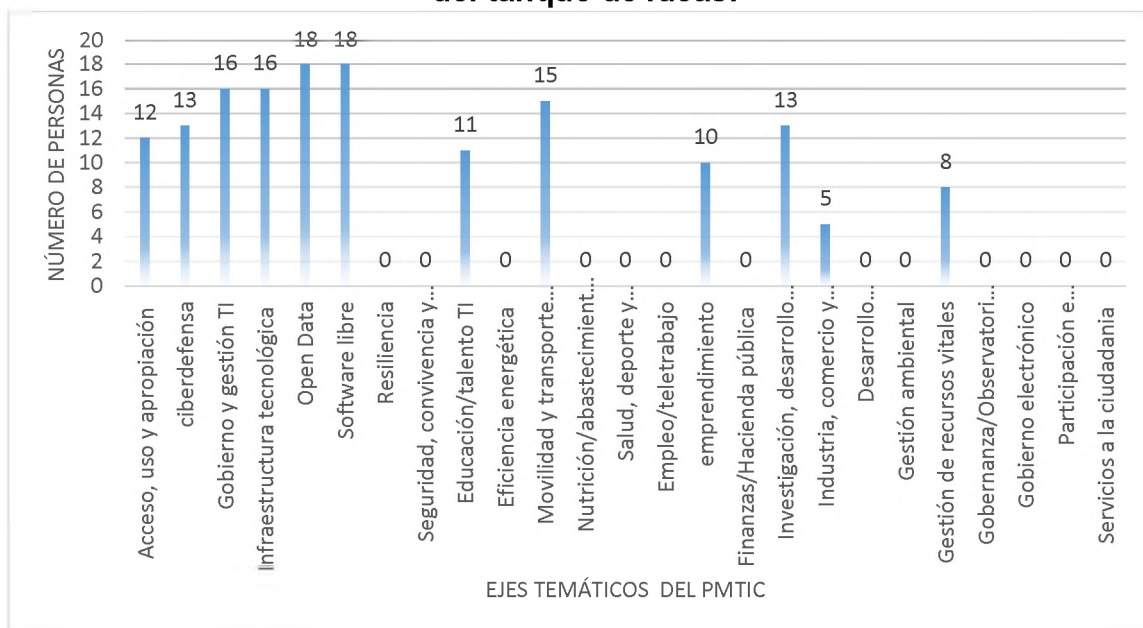


Fuente de elaboración propia.

Esta información se hace relevante debido a que los ejes que presentan mayor participación y aportes de ideas, pueden reflejar una aproximación de las necesidades de la población y sirven como insumo para la elaboración de estrategias públicas en dichos ejes. No obstante, se hace necesario la inclusión de mecanismos que fomenten la deliberación, ya que esta permite la mejora en los canales de comunicación entre el ciudadano y la administración para el aprovechamiento eficaz de los recursos en la consecución de las estrategias.

Seguido a esto, la siguiente relación está articulada con el número de personas encuestadas en cada eje temático dentro del Tanque de Pensamiento. Esto podría demostrar que, existe una articulación entre el objeto del Tanque con las definiciones sobre las tres formas de participación que ofrece la ONU en su última encuesta de Gobierno Electrónico a nivel mundial (2014). En esta, se estipulan el uso de herramientas tales como encuestas, chats, foros, entre otras para transformar el sistema de toma de decisión de los asuntos públicos hacia un camino bidireccional.

Tabla No3. Número de personas encuestadas por cada eje temático dentro del tanque de ideas:



Fuente de elaboración propia.

Sin embargo, aunque se evidencian esfuerzos por cumplir lo establecido por la ONU, se observan problemáticas en cuanto al funcionamiento operativo del Tanque de Pensamiento. Esto debido a que en algunos de los ejes temáticos las encuestas no se encontraban disponibles para responder, no contaban con preguntas o en términos generales, existían fallas técnicas.

Ahora bien, cumpliendo con el objetivo general de esta investigación y teniendo en cuenta los anteriores hallazgos; los retos y oportunidades que se encuentran inmersos en el diseño del plan, surgen de las posibles problemáticas a las que este se enfrenta, y se expondrán a continuación de la siguiente manera:

Retos

En primer lugar, el PMTIC se podría enfrentar a la problemática de cobertura en cuanto a la infraestructura tecnológica. Esto quiere decir que, se deben instaurar estrategias operativas que estén dirigidas a garantizar el acceso, la distribución y

la calidad de conexiones en cuanto a la red informática. Lo anterior se ratifica en la entrevista realizada al relator de la Fase II.

Como consecuencia del mejoramiento de la cobertura en el Distrito capital, el PMTIC debe orientarse a la puesta en marcha de procesos de apropiación de las herramientas tecnológicas, tanto para la ciudadanía como para los funcionarios del Distrito. Esto mediante la incorporación de actividades tales como; talleres, eventos de socialización, foros informativos y cursos de fácil acceso; pues como se observó, aún existe desconexión por parte de la ciudadanía y los funcionarios hacia las herramientas que abarca el Plan.

Por otro lado, a pesar de que es evidente que las tecnologías se encuentran a disposición de la ciudadanía en las nuevas dinámicas, sociales, políticas y administrativas; gran parte de la población no atiende al aprovechamiento del uso de las TIC. Es por esto, que el reto está reflejado en el compromiso de los gobiernos en promover una “Cultura Digital”¹¹ que fortalezca la gestión, la participación, la efectividad y a su vez la deliberación.

Así mismo, el PMTIC deberá mitigar los niveles de desconfianza y escepticismo frente al uso de las herramientas tecnológicas, por medio de la retroalimentación. Según, el Manual para las Buenas Prácticas de *e-participation*, el paso N°5 responde al diseño, monitoreo y retroalimentación (U.E, 2012. P.12) pues esto, ha sido un obstáculo visible para el desarrollo de la participación, la deliberación y los canales de comunicación entre los actores institucionales y los ciudadanos.

En concordancia con lo anterior, es necesario reformular el diseño lógico de las estrategias públicas de los diferentes ejes temáticos con base en la información que pueden suministrar los ciudadanos a través del Tanque de Pensamiento.

Por último, el PMTIC debe incorporar el monitoreo y evaluación como herramienta clave para detectar alertas tempranas y problemáticas en las estrategias o

¹¹Jaramillo, D. (2015, 19 de Noviembre), entrevistado por Carmona, M., Bogotá

iniciativas políticas en materia de participación y deliberación electrónica. Estas evaluaciones, podrán ser llevadas a cabo en el marco de un enfoque de gestión por resultados en la que se incorporan baterías de indicadores para la medición de las diferentes etapas de *e-participation*.

A pesar de las dificultades que se vislumbran en el diseño y creación del PMTIC, no se puede dejar de lado las ventajas y oportunidades que este proporciona para el desarrollo de una buena gestión, que a su vez repercuten en el modo de administrar del Distrito Capital.

Oportunidades

El plan, en concordancia con las diferentes políticas diseñadas por parte de la administración, se convierte en un insumo esencial para la planificación de la Ciudad-región. En este sentido, el PMTIC puede ser considerado como el eje transversal que articula o propicia el engranaje de los diferentes sectores que componen el Distrito Capital. En este orden de ideas, esta articulación se da mediante la herramienta Tanque de Pensamiento, la cual brinda la oportunidad de recolectar datos y el impulso de la discusión virtual.

En definitiva, se hace visible que el tanque y el PMTIC constituyen una oportunidad para responder a las nuevas dinámicas en materia de tecnología, teniendo en cuenta el contexto internacional, regional y nacional. García & Criado (2013) afirman que Colombia es uno de los países líderes de la región (Criado & García, 2013. P.20). A su vez, el PMTIC supone una nueva oportunidad que facilita al ciudadano ser participe en la toma de decisiones públicas y contribuir al desarrollo de estrategias que brindan solución a las problemáticas inmersas en los diferentes sectores así como convertirse en un ejemplo de buenas prácticas para otras administraciones.

De igual manera, el PMTIC podría acortar las distancias existentes entre ciudadanos y gobiernos típicos de las democracias representativas; este se instrumentaliza como un canal de comunicación interactivo para la

retroalimentación y las prácticas bidireccionales superando las problemáticas que se pueden dar en los regímenes democráticos representativos. De acuerdo a esto, otra ventaja visible y preponderante en el PMTIC, es el acercamiento o inclusión de poblaciones que tradicionalmente no participaban en los asuntos públicos.

Conclusiones Y Recomendaciones

A partir de la labor realizada durante la investigación y los resultados encontrados mediante el análisis elaborado, se da respuesta a la pregunta de investigación en cuanto a los retos y oportunidades, se concluye y recomienda que:

Existe una clara iniciativa por parte de la administración actual por modernizar su gestión mediante el PMTIC, pues este se presenta como elemento innovador. En este sentido, a través del Plan se puede hacer evidente la implementación y potencialización de las estrategias estipuladas en la política de GEL. Demostrando así, que existe articulación y coherencia normativa entre los diferentes niveles de gobierno.

Por otro lado, teniendo en cuenta que el PMTIC es una estrategia diseñada a ocho años, actúa como eje transversal y moderniza la administración Distrital; la posible implementación no debería estar sujeta a intereses y decisiones políticas que podrían desechar o dejar en segundo plano el objeto y los esfuerzos del proyecto.

De igual forma, a pesar de que se infiere que el PMTIC se enmarca en el modelo de Nueva Gobernanza, se vislumbran dificultades en materia de participación y deliberación, entonces, es necesario profundizar y diseñar nuevas actividades que promuevan la inclusión, la participación y el empoderamiento ciudadano.

Ahora bien, los retos y oportunidades encontrados en las fases de diseño y formulación del PMTIC, podrían ser considerados para el fortalecimiento estructural de una posible implementación. Por consiguiente, de acuerdo a la

situación actual del PMTIC su diseño y formulación deberían tener mayor apoyo y atención por parte del Gobierno Nacional puesto que en el Plan se materializan las políticas nacionales en materia de GE.

De igual manera, si bien el PMTIC aborda 25 ejes temáticos; las instituciones que están inmersas en los sectores que comprenden dichos ejes, deberían participar y apoyar el diseño y formulación del Plan de acuerdo a los objetivos de cada sector. Esto a razón de que, la información que brinda el PMTIC por medio del tanque de pensamiento, se convierte en un insumo para la gestión de esas instituciones.

En concordancia con lo anterior es posible interpretar que la estrategia de participación expuesta en el PMTIC, posiblemente por factores como la falta de cultura TIC, cobertura en TIC para el Distrito y la poca difusión del plan, reflejen los bajos niveles de participación y deliberación.

Por otro lado y teniendo en cuenta la información sistematizada se afirma que: de la representación del 10% de 246 usuarios se puede inferir que el resto de personas integrantes del Tanque de Pensamiento no participaron posiblemente por falta de incentivos, desconfianza en la materialización de sus ideas en el diseño del plan y la falta de claridad en cuanto al objetivo del Tanque de Pensamiento.

De igual forma hasta la fecha del 15 de noviembre de 2015 solo se registraron 89 ideas en los 25 ejes temáticos. Por consiguiente, siendo el Tanque de Pensamiento el soporte digital para la participación ciudadana, se esperaría un mayor aporte de los usuarios para la construcción del plan y el diseño y fortalecimiento de las estrategias públicas en los diferentes ejes temáticos.

Entonces, es necesario tener en cuenta que sin apropiación de las TICs por parte de los ciudadanos no se podrán aprovechar las bondades que ofrecen las TICs para fomentar participación ni ninguno de los demás beneficios esperados.

Por último, para la extensión y consolidación del uso de las TIC, se deben incorporar o crear incentivos que conlleven al uso y masificación de estas. Teniendo en cuenta, que dichas tecnologías en el contexto contemporáneo se hacen fundamentales para la inclusión en las sociedades de conocimiento (ONU, 2014).

BIBLIOGRAFIA

- Abu-shanab, E. (2013). E-Participation levels and Technologies. *The 6th International Conference on Information Technology*.
- Agenda de Conectividad. Información y las Comunicaciones. Resumen Ejecutivo. Diciembre de 2003
- AGUILAR, Luis F, (2010) Gobernanza: El nuevo proceso de gobernar. México: Fundación Friedrich Naumann para la libertad.
- AGUILAR, Luis F. (2008) Gobernanza y gestión pública. México, Fondo de Cultura Económica.
- Arámbaro, D. A. L. R. / M. P. P. (2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo, 1–15.
- ARENILLA, M (2010) La Administración Pública entre dos siglos, Madrid. En: Instituto Nacional de Administración Pública.
- ARENILLA, S. (Dir.). (2011) Crisis y Reforma de la Administración Pública. La Coruña (Esp.), Netbiblo, S.L
- BARZELAY, Michael (2003) La nueva Gestión Pública. México, Fondo de Cultura Económica.
- BRUGÉ, Quim (2008) Recuperar la política desde la deliberación: de la teoría a la práctica : el caso de la directiva marco del agua. (Documento de borrador del proyecto de investigación, 30 de Enero de 2008)-
- Cantoblanco, C. U. De. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas, (518), 3–48.
- Carrizales, T. (2008). Language Minorities and the Digital Divide: A Study of State 3E-Government Accessibility, 1–23. Retrieved from papers://61aea551-8d9f-4bd3-b82b-d7c3e55e6fa7/Paper/p4203
- Carter, L., & Belanger, F. (2004). Citizen adoption of electronic government initiatives. *37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the, 00(C)*, 1–10. [en línea]

<http://doi.org/10.1109/HICSS.2004.1265306>. Recuperado: 10 de Noviembre de 2015

- Centro de Escritura Javeriano. (2012). Normas APA. *Centro de Escritura Javeriano*, 50. Retrieved [en línea] <http://portales.puj.edu.co/ftpcentroescritura/Recursos C.E/Estudiantes/Referencia bibliogr?ficas/Normas APA Sexta Edici?n.pdf>. Recuperado: 10 de Noviembre de 2015
- Chappelet, J.-L., Glassey, O., Janssen, M., Macintosh, A., Scholl, H. J., Tambouris, E., & Wimmer, M. a. (2010). *Electronic Government and Electronic Participation. Schriftenreihe Informatik (Informatics Monograph Series)* (Vol. 33).
- Colombia, Alcalde Mayor de Bogotá, D.C (2012, 29 de Febrero), Decreto 077 de 2012 “Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C”, Publicado en Bogotá, Colombia el 1 de Marzo de 2012 en el Registro Distrital 4847.
- Colombia, el segundo país con mejor servicio de “Gobierno Electrónico”. El Espectador. [en línea] <http://www.caracol.com.co/noticias/tecnologia/colombia-segundo-pais-con-mejor-servicio-de-gobierno-electronico/20131127/nota/2025737.aspx> FECHA: 21 de Mayo de 2015.
- Colombia, Presidencia de la República (2008, 14 de Abril), Decreto 1151 de 2008, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones” Publicado en Bogotá mediante el Diario Oficial 46960 de abril 14 de 2008.
- Colombia, Presidencia de la República (2012, 21 de Diciembre), Decreto 2693 de 2012, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones” Publicado en Bogotá.

- Colombia, Presidencia de la República (2014, 12 de Diciembre), Decreto 2573 de 2014, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”
- Comisión distrital de ciencia tecnología e innovación. (2007). Plan de ciencia, tecnología e innovación Bogotá D.C 2007-2019. “Bogotá sociedad del conocimiento,” 20.
- CRIADO, Ignacio (2012) Strategies and realities of social media diffusion in the public sector. Evidence from regional level of government in Spain. [en línea] https://www.scss.tcd.ie/disciplines/information_systems/egpa/docs/2012/CriadoRojas.pdf .Recuperado: 27 de Noviembre de 2015
- CRIADO, Ignacio y Gil-García (2013) Gestión y Política Pública. Volumen Temático. CIDE, México.
- Cumana, Wilber; Marval, W. (2009). Gobierno Electrónico Como Herramienta de gestión pública en Venezuela.
- DAHL, R. (1994) A Democratic Dilemma: System Effectiveness versus Citizen Participation. EN: Political Science Quarterly, Volume 109, Issue 1.
- Decreto 1158/08. Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead - Long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494. [en línea] <http://doi.org/10.1093/jopart/mui057> Recuperado: 10 de Noviembre de 2015
- E.U, Manual de Buenas Prácticas para la *E-Participation* (2012) [en línea] http://eparticipation.eu/wp-content/uploads/2012/10/eCitizeni_manuaal_A4_SPANISH-1.pdf Recuperado: 20 de Noviembre de 2015.

- Estimaciones y proyecciones de población. Estimación y proyección de población nacional, departamental y municipal por sexo, grupos quinquenales de edad y edades simples, de 0 a 26 años. 1985-2020. DANE (2015), Disponible [en línea] <http://www.dane.gov.co/index.php/poblacion-y-demografia/proyecciones-de-poblacion>. Recuperado: Noviembre 1 de 2015.
- Firman pacto para seguir avanzando en el Teletrabajo en Medellín. El Tiempo. [en línea] <http://www.eltiempo.com/colombia/medellin/firman-pacto-para-seguir-avanzando-en-el-teletrabajo-en-medellin/15612859> FECHA: 21 de Mayo de 2015.
- FRANCO Rolando y GOMEZ, Ángela (2004) Gobernabilidad, Gobernabilidad democrática y el papel de las políticas sociales. EN: Anuario social y político de América Latina y el Caribe, N°7, FLASCO/UNESCO/Nueva Sociedad, Caracas.
- Guía de mecanismos para la promoción de la transparencia y la integridad de las Américas. OEA. [en línea] http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp FECHA: 26 de Marzo de 2015.
- Helbig, N., Ramón Gil-García, J., & Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. *Government Information Quarterly*, 26(1), 89–97. [en línea] <http://doi.org/10.1016/j.giq.2008.05.004> Recuperado: 10 de Noviembre de 2015
- https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PND/Pastrana2_Contexto_Cambio.pdf RECUPERADO: 19 DE NOVIEMBRE DE 2015.
- https://www.scss.tcd.ie/disciplines/information_systems/eqpa/docs/2012/CriadoRojas.pdf
- Juan, P., & Santos, M. (2015). Estrategia Gobierno en línea 2012-2015.
- Ley 1341 de 2009. Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-[en línea] <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36913>. Recuperado: 12 de Noviembre de 2015

- Macintosh, A. (2004). Characterizing E-Participation in Policy-Making. *37th Hawaii International Conference on Systems Sciences*, 5(C), 50117.1. [en línea] <http://doi.org/10.1109/HICSS.2004.1265300> Recuperado: 10 de Noviembre de 2015
- MAJONE, Giandomenico (1997) Evidencia, argumentación y persuasión en la formulación de las políticas. México, Fondo de Cultura Económica. Pp. 35-135.
- Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia. Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. [en línea] http://nacionaltic.wikispaces.com/file/view/Manual_GEL_V3_0_VF.pdf FECHA: 21 de Mayo de 2015
- Martínez Carazo, Piedad Cristina (2011) “El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica”. Universidad del Norte. [En línea]: http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:e319FmqT4scJ:ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/pensamiento_gestion/20/5_El_metodo_de_estudio_de_caso.pdf+estudio+de+caso&hl=es&gl=mx&pid=bl&srcid=ADGEEShFasfLWoWBrh2tf5rLguZAdOfZTqN1M87uv4Yzl3Yn4Yuz1AS3_DaoSGaj0C8KRW2xmwWP86bj6SewNRfdFJCQOEj_H7gw4QoVVIVEpn52r7vYhj0GP1jNLKphbnanBMlyqn1h&sig=AHIEtbStSibcnWlqRP9h_I3zsgHDCczLdA. Recuperado: 14 de Noviembre de 2015.
- Mayer-Shonberger and Lazer. (2007), *Governance and Information Technology, From Electronic Government to Information Government* (2007).
- MinTIC(2009)Marco Jurídico institucional de la estrategia GEL. 2004–2005.(2009)
- Mintic. (2011). *Impacto del Internet en el crecimiento económico.*(2011)
- Naser, A y Concha, G (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública.* [en línea] http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El_Gobierno_electronico_en_la_gestion_Publica.pdf .Recuperado: 28 de Noviembre de 2015.
- Naser, A., & Concha, G. (2013). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689–1699. [en línea]

<http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004> Recuperado: 10 de Noviembre de 2015

- Nations, U. (2014). *E-GOVERNMENT SURVEY 2014*.
- OEA. (n.d.). Foro de gobierno electrónico, 0–39. OECD (2001), *Governance in the 21st Century, Future studies*. 2001
- PETERS, Guy (2012) *Governance as a political theory*. En: *The Oxford Handbook of Governance*.
- Plan Maestro de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Tanque de Pensamiento (2015). [En línea] <http://bugunthinktank.co/Tanques/Index/8DB2B1B8-4B24-41D6-87E4-457ACAEBFB17> , recuperado: 15 de Noviembre de 2015.
- PLAN NACIONAL DE DESARROLLO (1998-2002) ANDRES PASTRANA ARANGO [en línea] https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PND/Pastrana2_Contexto_Cambio.pdf Recuperado: 14 de Noviembre de 2015.
- RAMIÓ, Carlos (2001) *Los problemas de la implementación de la Nueva Gestión Pública en las administraciones públicas latinas: Modelo de Estado y Cultura institucional*.
- RAMIÓ, Carlos y SALVADOR, Miguel (2005) *Instituciones y Nueva Gestión Pública*, Barcelona, Fundación CIBOD.
- República de Colombia. (2015). *Resumen ejecutivo: Implementación y desarrollo Agenda de Conectividad. Igarss 2014*, (1), 1–5.[en línea] <http://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2> Recuperado: 10 de Noviembre de 2015
- Ruiz, L. (2013). *El gobierno en línea en Colombia*, 1–101. Retrieved [en línea] http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4919/TESGOBIERNO_ELECTRONICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y Recuperado: 10 de Noviembre de 2015

- Schlosberg, D., Zavestoski, S., & Shulman, S. W. (2007). Democracy and e-rulemaking: Web-based technologies, participation, and the potential for deliberation. *Journal of Information Technology & Politics*, 4(1), 37–55. [en línea] <http://doi.org/10.1300/J516v04n01> Recuperado: 10 de Noviembre de 2015
- SUBIRATS, Joan (1994) *Policy instruments, public deliberation and evaluation processes*. Instituto Juan March de Estudios e Investigaciones.
- SUBIRATS, Joan (2010) “Sí la respuesta es gobernanza ¿Cuál es la pregunta? Factores de cambio en la política y en las políticas” *Ekonomiaz* 74. N° 02
- Title, C., Year, C., Holder, C., Organisms, D., Name, F., Name, G., ... Name, G. (2014). Metadata of the chapter that will be visualized online.
- VALENTI, P., ANTA, R. Y BENDERSKY, M. (2004) Manual E.gob. Estrategias de Gobierno Electrónico: La definición de un modelo de análisis y estudios de casos. [en línea] <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=823502>. Recuperado: 27 de Noviembre de 2015.
- Villoria, M., & Alujas, Á. R. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestion Y Politica Publica*, 22(SPEC.ISS.1), 69–103.
- WARREN, M. (2006) *Citizen Representatives*, EN: Designing Democratic Renewal.
- WEBER, Max (1997) *Economía y Sociedad*. México, Fondo de Cultura Económica, 1922.
- Zhang, H., Xu, X., & Xiao, J. (2014). Diffusion of e-government: A literature review and directions for future directions. *Government Information Quarterly*, 31(4), 631–636. [en línea] <http://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.013> Recuperado: 10 de Noviembre de 2015

ANEXOS

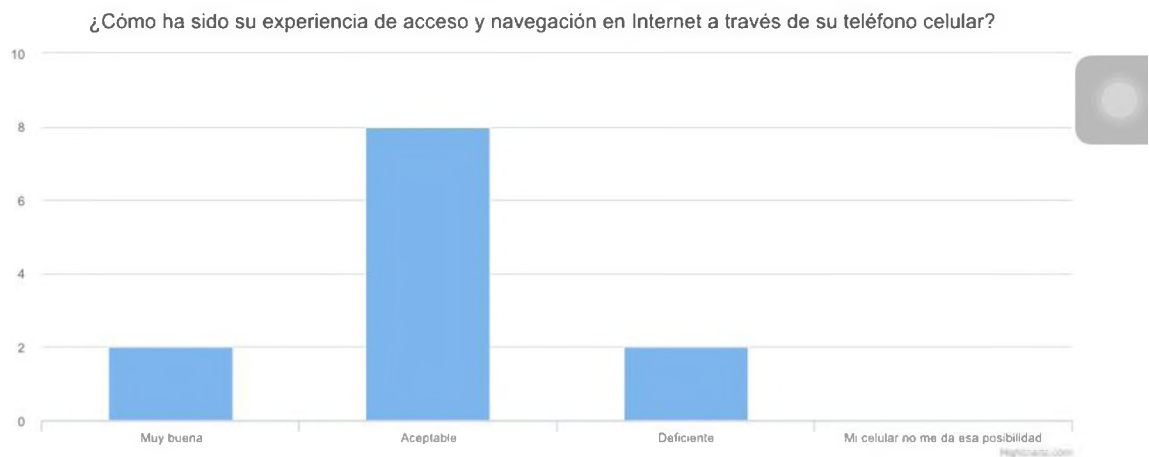
ANEXO 1. Informe N° 5 “Diagnostico, estructuración y formulación del Plan Maestro de Tecnologías de las información y las comunicaciones (TIC) para el Distrito Capital

ANEXO 2. Sistematización de la información encontrada a través de la herramienta Tanque de Pensamiento en los 25 ejes temáticos.

La presente información fue recolectada el día 15 de Noviembre de 2015. Es necesario hacer la salvedad que todos los apartados informativos provienen de los 25 ejes temáticos abordados en el Tanque de Pensamiento.

- 1. Acceso, uso y apropiación:** La comisión Federal de USA cataloga a la internet como un servicio público lo cual es solo una muestra del interés, a nivel mundial, de ampliar y masificar el acceso a las TIC para todas las personas, especialmente las de bajos ingresos, suministrándoles herramientas que mejoren sus vidas y reduzcan la brecha digital. Es una prioridad de las ciudades ampliar el interés en las TIC como parte integral del desarrollo de sus ciudadanos y generar proyectos que incentiven su uso frecuente.

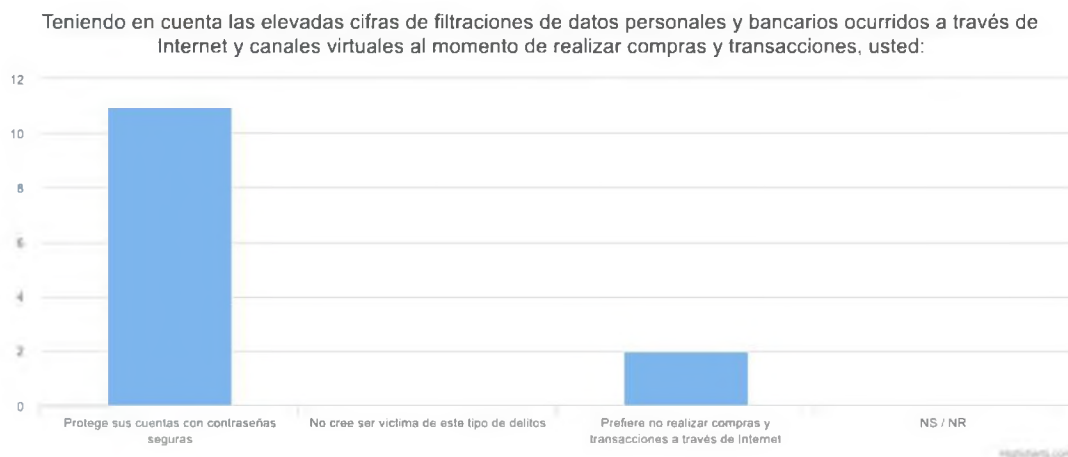
Encuesta: ¿Cuál ha sido su experiencia de acceso y navegación en Internet a través de su teléfono celular? (12 personas responden la encuesta)



- 4 ideas de 4 usuarios diferentes (Carolina Gonzalez #cagonzalezc)(Javier Lozano #face)(Fabio Castro #fcastros)(Carlos Caycedo #caycedoq)
- 1 comentario tuvo opinión de otro usuario: comentario de #caycedoq opinado por #fcastros.

2. Ciberdefensa: las sociedades y ciudades inteligentes que desarrollan un modelo de uso y apropiación de las TIC para optimizar sus procesos misionales y administrativos, conocen y tienen presentes los eventuales riesgos a los que se encuentran expuestas al momento de usar dichas tecnologías. Es por ello que la seguridad en este aspecto, desde una perspectiva urbana, debe contemplar las medidas de prevención, reacción y defensa necesarias para enfrentar los diferentes delitos y fraudes que pueden ocurrir en internet o que son resultado del uso de la infraestructura tecnológica.

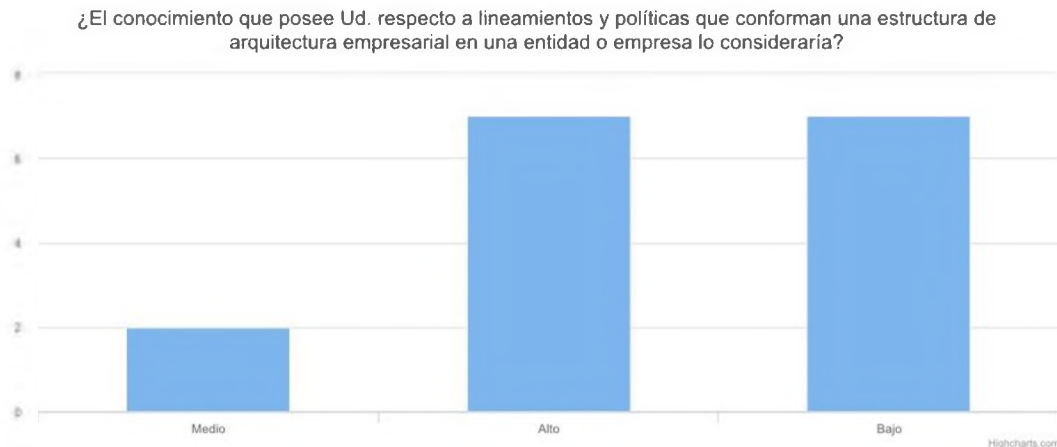
Encuesta: Teniendo en cuenta las elevadas cifras de filtraciones de datos personales y bancarios ocurridos a través de internet y canales virtuales al momento de realizar compras y transacciones, usted (13 personas responden la encuesta)



- 5 ideas de 4 usuarios diferentes (Diego Alberto rincón yañez #d1egoprog)(sebastian Bonilla #Juan Londoño)(gustavo gomez #gustadol) (Carlos Caycedo #caycedoq)

3. Gobierno y gestión TI/ Arquitectura empresarial: Considerar la formulación, desarrollo y ejecución de políticas y lineamientos que permitan orientar y alinear procesos, información e infraestructura organizacional definida y una operación eficiente para conseguir así la disminución de costos a través de la maximización de las inversiones TI, aumento de la interoperabilidad entre diferentes entidades y el aumento de la competitividad de la ciudad y el país.

Encuesta: El conocimiento que posee Ud. Respecto a los lineamientos y políticas que conforman una estructura de arquitectura empresarial en una entidad o empresa lo consideraría? (16 personas respondieron a la encuesta)

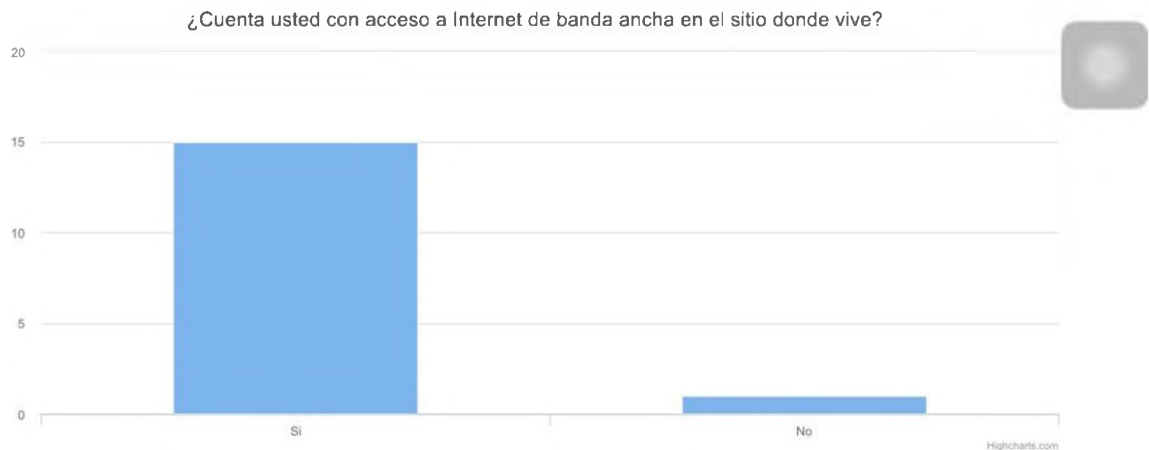


- No hay ideas.

4. Infraestructura tecnológica: En la actualidad, para las ciudades es indispensable contar con un conjunto de elementos de hardware y software modernos y eficientes, que permitan impulsar el conocimiento, el emprendimiento y la productividad, que apoyen la construcción de una ciudad inteligente interconectando usuarios, procesando información, mejorando permanentemente

la calidad de los servicios prestados e impactando la sociedad a través de la tecnología.

Encuesta: ¿Cuenta usted con acceso a internet de banda ancha en el sitio donde vive? (16 personas responden la encuesta)



- 4 ideas de 2 usuarios (Rubén Darío Cubides #rubendarío.cubides@yahoo.com) (Giovanna Maldonado #GML.79)

5. Open data/Big data/IOT: La recolección, almacenamiento, acceso y análisis de grandes cantidades de información permite a las ciudades modernas comprender diferentes tendencias y problemáticas que se presentan en el entorno de las mismas con el objetivo de optimizar la prestación de los servicios actuales, definir nuevos servicios, diseñar planes de contingencia, mejorar la movilidad y generar nuevos ingresos, entre otros aspectos, para que la gestión esté orientada a generar desarrollo y crecimiento para la ciudad.

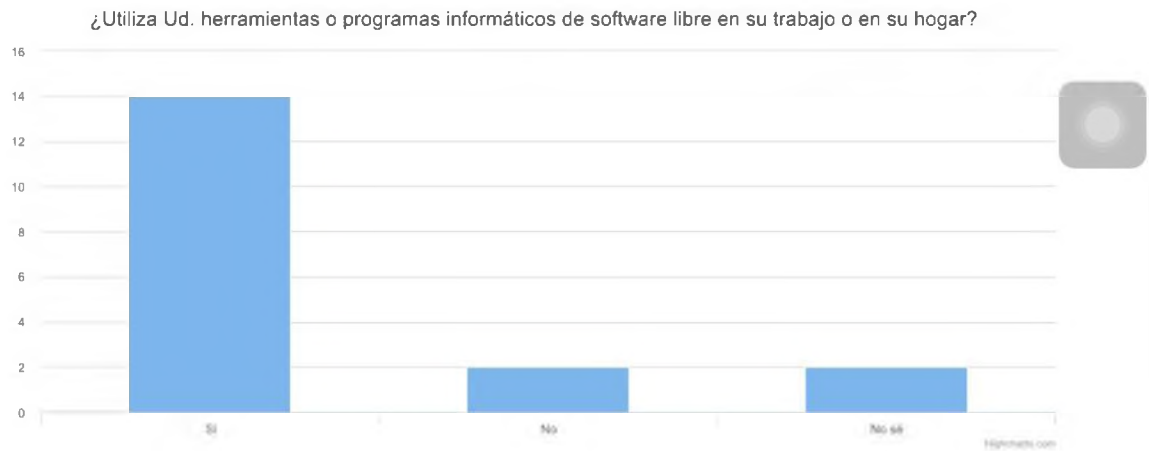
Encuesta: ¿Están las instituciones y entidades públicas en Bogotá preparadas para abrir sus datos y compartidos para impulsar el desarrollo en la ciudad? (18 personas responden la encuesta)



- 8 ideas de 4 usuarios (Alan Aguia #aaguia)(Carolina Real #cercats89) (Diego Alberto rincón yañez #d1egopro)(Andrés Gomez #angoca)
- 1 comentario tuvo opinión de otro usuario, comentario de #angoca fue opinado por #cercats89.

6. Software libre: el papel protagónico de los grandes volúmenes de datos en nuestros días le exige a las entidades que administran las ciudades contar con sistemas de información robustos que los procesen y soporten, facilitando y haciendo mas eficaz su análisis. Algunas ciudades han trazado como estrategia la implementación de soluciones alternativas que les suplan estos requerimientos, dentro de un marco de racionalización del gasto público, y para ello han adoptado la politica de utilización de sistemas basados en Software libre, que permite legalmente a los usuarios el uso de programas informáticos, la modificación para su mejoramiento y la distribución de copias libres.

Encuesta: Utiliza Ud. Herramientas o programas informáticos de software libre en su trabajo o en su hogar? (18 personas responden a la encuesta)



- 7 ideas de 3 usuarios diferentes (Gilber Garzón #garzongilber)(Aurelio Benitez #plactoon)(Cinxgler Mariaca #cinxgler)

7. Resiliencia/ Gestión de emergencias y desastres: La utilización de las TIC para contar con centros de control y articular efectiva y oportunamente las múltiples agencias responsables de los recursos y servicios vitales de la ciudad, además de la creación de redes de información alternas y la difusión de procedimientos para hacer frente a las contingencias, permite tener una mejor preparación de la administración local y la propia ciudadanía ante una situación de emergencia. Parte del reto para las ciudades implica también poder pronosticar y proveer alertas tempranas para reducir las amenazas a la integridad de los ciudadanos y a sus propiedades, además de contar con procesos de recuperación ágiles que faciliten el restablecimiento de servicios básicos de manera oportuna. Ante estas eventualidades, las TIC pueden ser un factor clave para que las ciudades estén informadas y puedan enfrentar estas situaciones de la mejor forma.

Encuesta: Usted ha participado en los simulacros de evacuación por el Distrito Capital en los últimos cuatro años? - NO SIRVE LA ENCUESTA

- 2 ideas de 2 usuarios diferentes (Catalina Leal #ktaleal) (Diego Alberto rincón yañez #d1egopro)

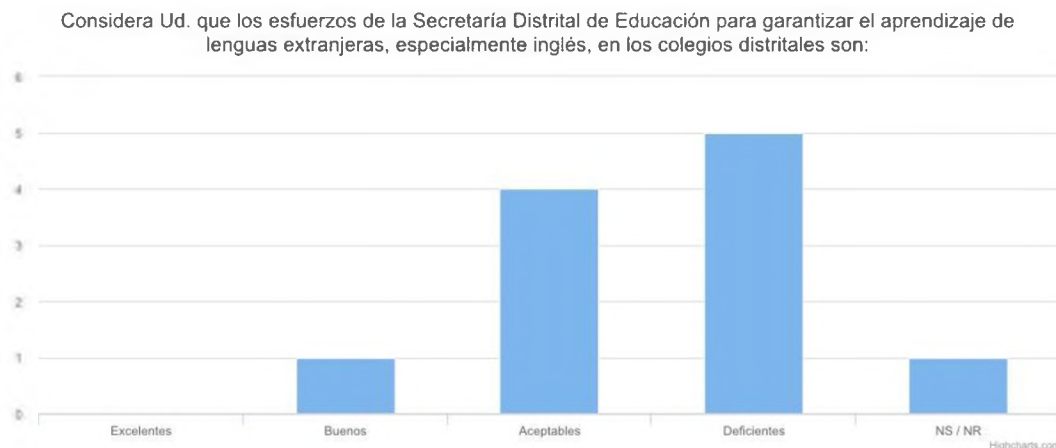
- 8. Seguridad, convivencia y cultura ciudadana:** Una ciudad inteligente tiene como premisa que la administración local y los mismos ciudadanos actúen coordinadamente en la aplicación de las normas de convivencia y cultura de tal manera que se generen ambientes seguros y amables en todos los escenarios urbanos. Para ello, la ayuda de las TIC para facilitar la posibilidad de hacer vigilancia y control, informar irregularidades, reportar alteraciones del orden público e informar a la población sobre posibles peligros en distintas zonas de la ciudad es fundamental

Encuesta: Consciente que las entidades encargadas de garantizar la seguridad de la ciudadanía son la Policía Nacional y el Ejército Nacional, considera usted que la labor desempeñada por estas es? – NO SIRVE LA ENCUESTA.

- 7 ideas de 4 usuarios diferentes (Sebastian Bonilla #Juan Londoño)(Alejandro Cantor #alejocr2)(Carolina Real #cercats89) (Rubén Darío Cubides [#rubendario.cubides@yahoo.com](mailto:rubendario.cubides@yahoo.com)).

- 9. Educación/ Talento TI:** La educación es un pilar fundamental sobre el cual se sustentan gran parte de las ventajas competitivas de las ciudades-región, en tanto que de aquella se desprenden las capacidades productivas, la identidad cultural y la capacidad innovadora de la ciudad. El uso intensivo de las TIC en esta área facilita el acceso de la población al conocimiento, apoya el cierre de las brechas sociales e impulsa el desarrollo sostenible, mediante el acceso a contenidos locales y globales y el desarrollo de ecosistemas que apunten hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Encuesta: Considera Ud. Que los esfuerzos de la Secretaria Distrital de Educación para garantizar el aprendizaje de lenguas extranjeras, especialmente inglés, en los colegios distritales son: (11 personas responden a la encuesta)



- 2 ideas de 2 usuarios diferentes (Luisa Fernanda Varón Romero #LuisaFVaronR)(Gilber Garzon #garzongilber)

10. Eficiencia Energética: Uno de los retos de las sociedades actuales consiste en generar métodos, acciones y tecnologías que proporcionen una reducción efectiva del consumo de energía, preservando así recursos no renovables y utilizando fuentes de energía renovable que disminuyan el impacto ambiental y que proporcionen mayor eficiencia en el consumo por parte de los usuarios, quienes actualmente también ya están en capacidad de ser proveedores de energía que se puede aprovechar por parte de la ciudad. En esta materia, la aplicación de las TIC brinda un apoyo esencial no solamente en lo referente a los sistemas de información asociados que permiten optimizar el uso energético, sino también en la implementación de soluciones que facilitan el análisis y la prospectación del mismo, aumentando así la eficiencia energética, disminuyendo los costos de generación y transporte de energía y preservando el medio ambiente.

Encuesta: Conoce Ud. En Bogotá algún establecimiento publico o privado que utilice fuentes de energía renovable (energía solar, energía eólica, etc) como parte de su sistema de consumo de energía?-No sirve la encuesta.

- 1 sola idea de Andrés Gomez #angoca.

- El comentario tuvo opinión por otro usuario: Alexander Muñoz González #alexmuno.

11. Movilidad y transporte público: La movilidad y conectividad urbana es uno de los grandes indicadores de la calidad de vida y la productividad de una ciudad. La tecnología al servicio de la movilidad es uno de los factores que más ha contribuido al desarrollo de las llamadas ciudades inteligentes toda vez que es factor esencial para el la gestión de los flujos vehiculares y peatonales, la administración del transporte público masivo, colectivo e individual, la vigilancia y control de las normas de tránsito, el control de las vías y el espacio público vinculado con el flujo automotor, peatonal y de medios alternativos de transporte, la semaforización y señalización vial, el control de accidentes de tránsito, entre otros aspectos. Es por ello que la correcta aplicación de las TIC en esta materia impacta de manera directa la competitividad de la ciudad y la optimización de la prestación de los servicios asociados.

Encuesta: Está de acuerdo que la acción para priorizar la movilidad del transporte público con la disposición de un carril único para buses, ha disminuido los tiempos promedio de desplazamiento de los ciudadanos? (15 personas responden a la encuesta)



- 4 ideas de 2 usuarios (Javier Lozano #face)(Andres Gomez #angoca)

12. Nutrición/Abastecimiento alimentario: El abastecimiento alimentario resulta clave para la sostenibilidad de una ciudad, e involucra la aproximación entre la oferta y la demanda, garantizando el equilibrio, la calidad y la oportunidad. Las TIC, proveyendo el apoyo necesario a los proveedores, distribuidores y compradores, permite establecer mercados virtuales y facilita el control de precios y el acceso por parte de la población a los bienes y servicios alimentarios de una manera más equitativa. Adicionalmente, permite canalizar provisiones alimentarias a la población de menores recursos e identificar la base nutricional de la población.

Encuesta: No tiene encuestas configuradas.

- 2 ideas de 2 usuarios (Fabio Arturo #FABIOARTURO)(Ariel Moncaleano #richardoe).

13. Salud/Deporte/ Recreación: Las políticas de salud pública y las capacidades de atención médica y hospitalaria de una ciudad, así como los aspectos relacionados con el deporte, la recreación y el esparcimiento, son elementos de gran valoración en una ciudad inteligente y sostenible. En este tema, las TIC son un apoyo importante toda vez que incrementan el acceso universal a estos servicios, proveen información para soportar políticas que permitan direccionar eficazmente los recursos públicos y privados para alcanzar un mayor bienestar y calidad de vida y facilitan la prestación de servicios generando mayor inclusión social.

Encuesta: Considera usted que la calidad en la atención en Salud, teniendo en cuenta el tiempo de espera, la calidad del personal de la salud y las instalaciones de los hospitales distritales? –No sirve la encuesta.

- 2 ideas de un solo usuario (Alejandro Cantor #alejocr2).

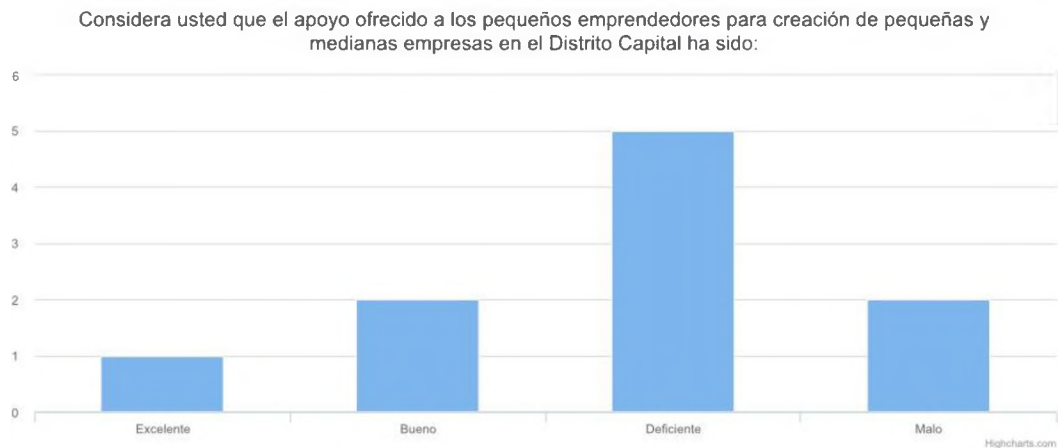
14. Empleo/ Teletrabajo: Los nuevos modelos de trabajo impulsados por las TIC, que involucran aspectos como la virtualidad, la telepresencia y la ubicuidad, y que se sustentan en servicios compartidos, herramientas colaborativas y diversos canales de comunicación, empiezan a suplir la necesidad presencial del trabajador. Por ello, una correcta aplicación de las TIC y una normativa que armonice las relaciones laborales son factores que favorecen el empleo en cobertura y calidad, y de manera indirecta, impactan la movilidad y la calidad de vida en la ciudad.

Encuesta: Esta temática no tiene encuestas configuradas.

- 3 ideas de un solo usuario (Rubén Darío Cubides [#rubendario.cubides@yahoo.com](mailto:rubendario.cubides@yahoo.com))

15. Emprendimiento: En los modelos de emprendimiento modernos no solo se deben tener en cuenta iniciativas, herramientas, espacios y presupuestos destinados a acompañar, fortalecer e impulsar ideas y productos que tienen un gran impacto en la economía y en la sociedad, sino que además se debe involucrar a las TIC con el objetivo de optimizar todos estos escenarios con el ánimo de lograr nuevas formas de sistematización y automatización, un aumento de la calidad, mejorar el análisis de mercados e incluso permitir la globalización de las iniciativas. Adicionalmente, el sector TIC en sí mismo representa una oportunidad para la innovación y la creación de empresas basadas en la economía del conocimiento que potencien la productividad y la competitividad de la ciudad, para lo cual es indispensable crear un ecosistema emprendedor robusto que contemple los diferentes componentes y fases del emprendimiento de base tecnológica, desde la ideación hasta la inserción competitiva en el mercado local, nacional y global.

Encuesta: Considera usted que el apoyo ofrecido a los pequeños emprendedores para creación de pequeñas y medianas empresas en el Distrito Capital ha sido: (10 personas responden a la encuesta)



- 8 ideas de 3 usuarios diferentes (Fabio Castro #fcastros)(Nazly Bonilla #girlnaz) (Rubén Darío Cubides [#rubendario.cubides@yahoo.com](mailto:rubendario.cubides@yahoo.com))

16. Finanzas/Hacienda pública: Las TIC en las ciudades modernas deben permitir la gestión eficiente y dinámica de las acciones realizadas por la administración local enfocadas en obtener recursos financieros y la manera en la que éstos se gestionan para mantener la operación e infraestructura de la ciudad, y así mismo, deben permitir a la ciudadanía velar por la transparencia en el uso adecuado de estos recursos.

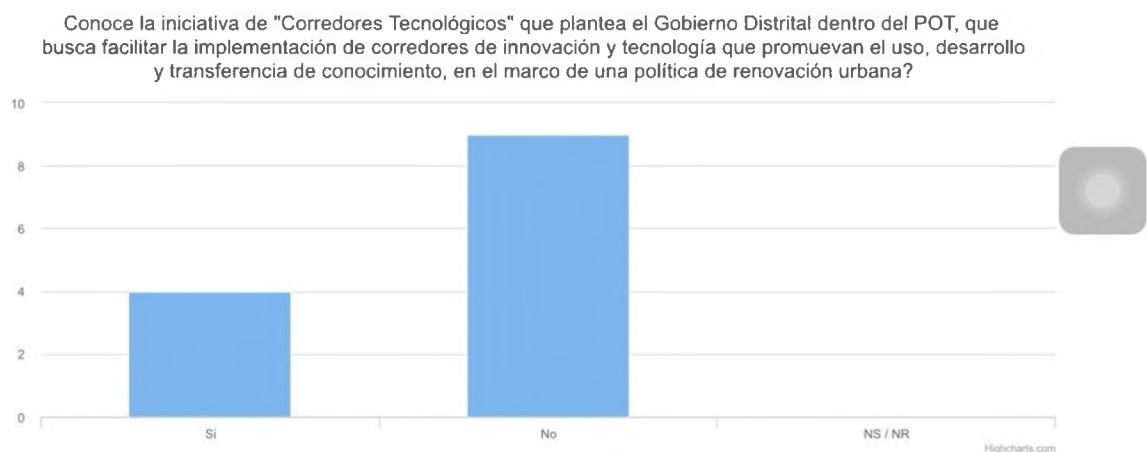
Encuesta: Esta temática no tiene encuestas configuradas.

- 1 sola idea de (Rubén Darío Cubides [#rubendario.cubides@yahoo.com](mailto:rubendario.cubides@yahoo.com))

17. Investigación, desarrollo e innovación: Sin duda la innovación es clave para impulsar cualquier sector en la economía. Con el estudio de tecnologías de punta y la incorporación de nuevos desarrollos a las tareas que se ejecutan, se pueden generar ideas transformadoras que incrementen la competitividad en los diferentes sectores, lo que impacta en el desempeño productivo de la ciudad y en su desarrollo socio-económico. Buscar este objetivo, exige mayor interacción de los sectores y empresas privadas con los grupos de interés, con la academia, los centros de investigación, y otros actores, a fin de lograr un crecimiento sostenible

de la economía. El estímulo para la formación, desarrollo y sostenimiento de la ciencia y la tecnología es un factor apalancador de oportunidades para la sociedad. Los esfuerzos para crear parques tecnológicos, centros de investigación y espacios para la aplicación de la ciencia y la tecnología deben ser parte primordial de la agenda de una ciudad inteligente y sostenible.

Encuesta: Conoce la iniciativa de “corredores tecnológicos” que plantea el Gobierno Distrital del POT, que busca facilitar la implementación de corredores de innovación y tecnología que promuevan el uso, desarrollo y transferencia de conocimiento, en el marco de una política de renovación urbana? (13 personas responden a la encuesta)

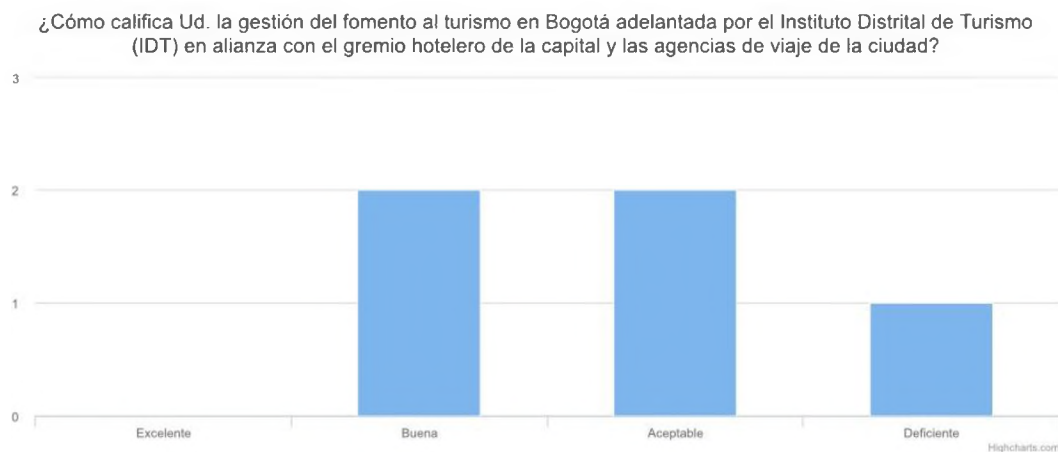


- 1 sola idea de Fabian Castro #fcastros.

18. Industria/ Comercio/ Turismo: En el entorno económico actual son las ciudades y las regiones las que compiten entre sí. Desarrollar las capacidades para mostrar al mundo la oferta de bienes y servicios comerciales que tiene la ciudad-región y hacer un mejor aprovechamiento económico de sus valores, de su cultura y de su propia identidad, genera oportunidades para el desarrollo sostenible y la inserción de la ciudad en el entorno económico global. En este sentido, las TIC, por la fortaleza que ofrecen para implementar plataformas de comercio electrónico y promover de manera masiva la oferta de bienes y servicios comerciales y

culturales que tiene la ciudad, son un elemento direccionador y habilitador para impulsar y fomentar el intercambio económico de la ciudad, mejorando sus posibilidades de desarrollo y crecimiento.

Encuesta: Como califica Ud. La gestión del fomento al turismo en Bogotá adelantada por el Instituto Distrital de Turismo (IDT) en alianza con el gremio hotelero de la capital y las agencias de viaje de la ciudad. (5 personas responden a la encuesta)



- 3 ideas de 2 usuarios (Paola Sanchez #paosan222)(Alejandro Cantor #alejocr2)

19.Desarrollo urbano/ Espacio público/ Vivienda: El instrumento de planeación por excelencia que se adopta desde lo local es el Plan de Ordenamiento Territorial, que propende por dar lineamientos, pautas, estímulos y controles alrededor del uso del suelo, sobre el cual se ejerce el desarrollo urbano, se construye vivienda y se generan espacios que le dan vida a la ciudad de una manera dinámica. El estímulo de la construcción sostenible que considere el ciclo completo de vida de las edificaciones con criterios inteligentes, en términos de eficiencia energética, provisión de servicios, integración con el entorno y conectividad urbana, entre otros, son aspectos determinantes para el crecimiento armónico y sostenible de las ciudades. Así mismo, desarrollar el hábito de uso del espacio público como un bien común frente al cual la comunidad actúa de manera inteligente debe ser un

propósito de la administración de la ciudad y un deber de los ciudadanos. En equivalencia al Plan de Ordenamiento Territorial, también debe existir un Plan de Ordenamiento Digital que estimule y de pautas para el desarrollo de las TIC, las cuales también hacen parte del desarrollo de la vida urbana moderna. En este sentido, las TIC no solamente aportan en la gestión y transformación del uso del suelo y de los espacios urbanos, sino que también ofrecen un espacio virtual donde la vida misma transcurre y las oportunidades y la competitividad de la ciudad se desarrollan.

Encuesta: Esta temática no tiene encuestas configuradas.

- 2 ideas por Alejandro Cantor #alejocr2.

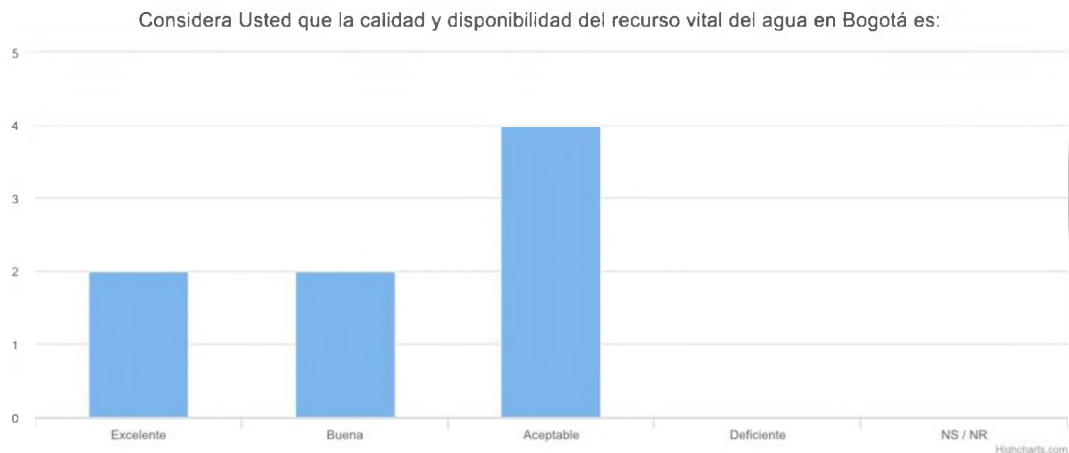
20. Gestión ambiental (ruido, basuras, contaminación visual): El devenir de una ciudad tiene unas características implícitas que exigen de la administración local y de los ciudadanos desarrollar modalidades de gestión y conductas de actuación para hacer sostenible la vida con calidad en el territorio. La generación de basuras y desechos y la contaminación visual y acústica, son situaciones propias que surgen con el crecimiento y desarrollo inarmónico de las ciudades. Una gestión inteligente que permita una adaptación de métodos para recolección de basuras, y una mitigación del ruido y saneamiento de la contaminación visual, deben ser hábitos urbanos que se desarrollen y estimulen desde la administración y la sociedad misma, en tanto que estos aspectos tienen un gran impacto en la salud pública y en la calidad de vida. Las TIC representan un recurso y ofrecen un conjunto de herramientas que permiten la recolección y análisis de datos para la toma de decisiones y la adopción de medidas que apoyen la estructuración de modelos pedagógicos que fomenten la cultura ciudadana alrededor de estos temas, la implementación de procedimientos de recolección, reciclaje y tratamiento de los residuos y la implementación de medidas normativas y de compensación económica con base en el desarrollo de mejores hábitos por parte de los ciudadanos y las empresas.

Encuesta: Esta temática no tiene encuesta configurada.

- 4 ideas de 3 usuarios diferentes (Daniel Ariza Rodríguez # danielarizar)(Alejandro Cantor #alejocr2)(Carolina Real #cercats89).

21. Gestión de recursos vitales (Agua, aire): Las posibilidades de desarrollo, e incluso de supervivencia de una ciudad, están estrechamente vinculadas con la reducción de la contaminación y la gestión de la calidad del aire y el agua. Las redes de abastecimiento y saneamiento urbano de agua son un activo estratégico de la ciudad e implementar herramientas y normativas que mitiguen el impacto contaminante y aseguren el abastecimiento universal debe ser un objetivo de una ciudad inteligente. Por otra parte, la disminución de emisiones, no solamente por el tráfico vehicular, sino provenientes de la industria y de los hábitos de consumo de los ciudadanos, también debe definir los ejes de actuación de la administración local y de la población. En este sentido, las TIC surgen como una oportunidad para sensor, medir y analizar datos relacionados con el agua y el aire e implementar acciones de diferente orden de saneamiento, de estímulo y de fiscalización que promuevan la contención contaminante, el ahorro de recursos y el mejoramiento de la calidad de vida.

Encuesta: Considera usted que la calidad y disponibilidad del recurso vital del agua en Bogotá es: (8 personas responden a la encuesta)



- 4 ideas de 3 usuarios diferentes (Carolina Real #cercats89) (Rubén Darío Cubides #rubendario.cubides@yahoo.com) (Gilber Garzon #garzongilber).

22. Gobernanza/ Observatorio TIC: Una ciudad inteligente debe privilegiar la observación, medición y análisis de la información vinculada con los flujos de toda naturaleza que en ella se suceden, con la efectividad en la aplicación de las políticas públicas y con la capacidad de la infraestructura de todo orden, a fin de modelar y prospectar las oportunidades y las deficiencias que se van evidenciando, potenciando las primeras y mitigando las segundas. De igual forma, informar al ciudadano y a todos los actores interesados sobre el resultado de esa gestión estadística trae enormes beneficios, además que evidencia la democratización de la información para estimular la construcción colectiva del entorno urbano, la definición de políticas públicas más acertadas, el fortalecimiento de las capacidades de la ciudad y la atención de las deficiencias que ésta tiene. Los conceptos de Big Data, de sensorización, de ciencia de datos y del Internet de las Cosas impactan en gran forma la conceptualización de la ciudad y los modelos de gobernanza que deben ejercerse sobre ella.

Encuesta: Esta temática no tiene encuestas configuradas.

- 3 ideas con 2 usuarios diferentes (Nico Plapperer #Nico_SSI) (Rubén Darío Cubides #rubendario.cubides@yahoo.com).

23. Gobierno Electrónico: El concepto de gobierno electrónico es amplio y tiene que ver con el funcionamiento inteligente de la administración de una ciudad, basado en la correcta aplicación de las TIC para la provisión de servicios en línea, la racionalización del gasto público, la implantación de soluciones que reduzcan el consumo de papel, la mejora de procesos administrativos para aumentar la eficiencia en la gestión, la formulación de políticas públicas de manera colaborativa, la inclusión social a través de consultas y voto electrónico, entre otros aspectos. Esto presupone la existencia de la infraestructura tecnológica

adecuada, la formulación de los procesos y procedimientos acordes con la tecnología aplicada, las políticas públicas y normativas que regulen el tratamiento de la información, la validez de los trámites electrónicos, la seguridad de la información y el respeto de los derechos ciudadanos.

Encuesta: esta temática no tiene encuesta configurada.

- 3 ideas de 2 usuarios (Rubén Darío Cubides #rubendario.cubides@yahoo.com) (Gilber Garzon #garzongilber).

24. Participación e implicación ciudadana: Desde el más alto nivel de los organismos multilaterales se ha venido promoviendo la importancia que debe tener un gobierno centrado en los ciudadanos, y más allá de eso, en la vida misma. En tal sentido, la población se convierte en el eje principal sobre el cual deben apoyarse y desarrollarse las políticas públicas, los planes, programas y proyectos que las materializan y la razón misma del gobierno. Una participación ciudadana efectiva asegura la implicación y la corresponsabilidad, otorgando legitimidad y gobernabilidad al gobierno local, lo cual se facilita ampliamente existe una visión compartida de ciudad de un lado y del otro como muestra de cohesión social. Las TIC abren canales de participación, de implicación, de discusión y de interacción, que de manera continua conectan el gobierno con la ciudadanía. La capacidad que tenga el gobierno para responder oportuna y adecuadamente y la madurez que ofrezca la sociedad para comunicar sus exigencias, inquietudes y aportes, definen la calidad y la efectividad de la participación. Sin lugar a dudas, una ciudad inteligente debe tener un nivel de participación eficaz de los ciudadanos en el desarrollo sostenible de la ciudad, por jugar ellos el papel primordial como electores del gobierno, como gestores de la actividad productiva y como receptores de lo que ofrece la ciudad.

Encuesta: Esta temática no tiene encuestas configuradas.

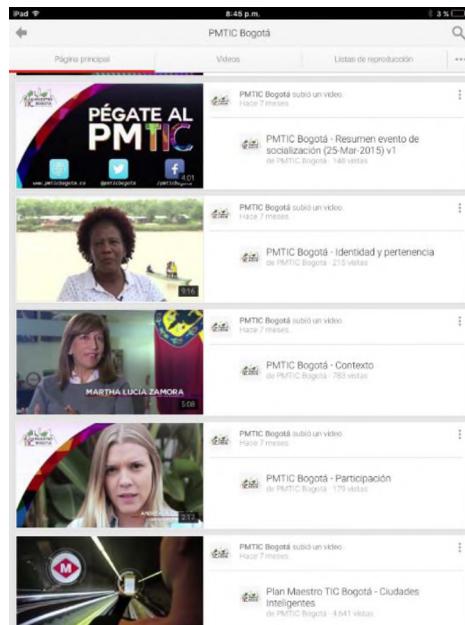
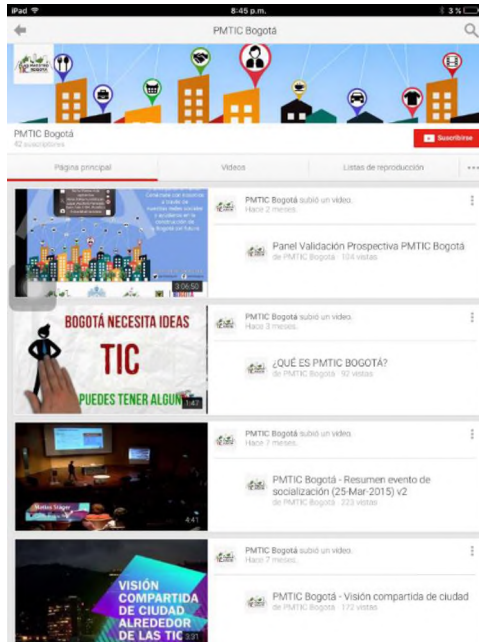
- 4 ideas de 3 usuarios diferentes (Ricardo Melo Acosta #rmelo) (Gilber Garzon #garzongilber) (Rubén Darío Cubides [#rubendario.cubides@yahoo.com](mailto:rubendario.cubides@yahoo.com)).

25. Servicios a la ciudadanía: Una ciudad inteligente debe ver la atención y provisión de servicios a la ciudad de manera integral y sistémica, involucrando tanto lo público como lo privado. La provisión de servicios como un todo impacta de manera directa la calidad de vida, y en este sentido, el gobierno debe proveer los servicios que le corresponden con calidad y eficiencia y ser garante que el sector privado también lo haga. En todo caso, la colaboración mutua entre ciudadanía, gobierno y sector privado a través de una interacción permanente en un círculo virtuoso induce a un estado de mejoramiento continuo para la prestación de servicios de calidad a toda la ciudad. En este aspecto las TIC aportan la posibilidad de integración de procesos y provisión oportuna de información, lo cual presupone que se desarrollen capacidades de respuesta y se cuente con plataformas de interoperabilidad, de perfilamiento digital y de atención multicanal al ciudadano, así como de mecanismos de control que corrijan las desviaciones en la calidad de los servicios. De esto depende la oportuna atención de los derechos y deberes de los ciudadanos, así como la competitividad y la productividad de la ciudad.

Encuesta: Esta temática no tiene encuestas configuradas.

- 2 ideas de 2 usuarios diferentes (Alejandro Cantor #alejocr2)
(Rubén Darío Cubides [#rubendario.cubides@yahoo.com](mailto:rubendario.cubides@yahoo.com))

ANEXO 3. Imágenes del Canal de Youtube del PMTIC



ANEXO 4. Imágenes de la página oficial de Facebook del PMTIC



ANEXO 5. Imagen de la cuenta oficial en Twitter del PMTIC

