

# ANÁLISIS DOCUMENTAL SOBRE GOBIERNO DIGITAL Y SU SINERGIA EN EL ENTORNO

DOCUMENTARY ANALYSIS ON DIGITAL GOVERNMENT AND ITS SYNERGY IN THE ENVIRONMENT

**JOHANA ELJADUE GARCÍA<sup>22</sup>**  
Universidad de Boyacá  
[jeljadue@uniboyaca.edu.co](mailto:jeljadue@uniboyaca.edu.co)

**NAIRO JOSÉ CAVIELES ROJAS<sup>23</sup>**  
Universidad de Boyacá  
[njcavieles@uniboyaca.edu.co](mailto:njcavieles@uniboyaca.edu.co)

**DIEGO HERNÁN CORREA MOJICA<sup>24</sup>**  
Universidad de Boyacá  
[diecorrea@uniboyaca.edu.co](mailto:diecorrea@uniboyaca.edu.co)

DOI: 10.24267/9789585120242.8

---

<sup>22</sup> Ingeniera de Sistemas con énfasis en Software, Magíster en Pedagogía, Normalista Superior, Docente investigadora del Departamento de Informática, Ejecutora de Proyección Social, Vinculada al grupo de investigación GIMAC, Universidad de Boyacá, [jeljadue@uniboyaca.edu.co](mailto:jeljadue@uniboyaca.edu.co)

<sup>23</sup> Ingeniero Electromecánico, Especialista en Auditoria de Sistemas, Magíster en Ciencias con énfasis en Energías Renovables de la AIU, Magíster en Gestión de la Tecnología Educativa de la Universidad de Santander, Candidato a Doctor en Ciencias de la Educación de la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla, Docente investigador del Programa de Ingeniería Mecatrónica, Vinculado al grupo de investigación GIMAC, Universidad de Boyacá, [njcavieles@uniboyaca.edu.co](mailto:njcavieles@uniboyaca.edu.co)

<sup>24</sup> Ingeniero de Sistemas, Magíster en Gestión de la Tecnología Educativa, Docente investigador del Departamento de Informática, Vinculado al grupo de investigación GIPROCAS, Universidad de Boyacá, [diecorrea@uniboyaca.edu.co](mailto:diecorrea@uniboyaca.edu.co)

## CAPÍTULO 8 / PÁGS. 120-134

### RESUMEN

El objetivo de la investigación es realizar una caracterización sobre el tratamiento que la sociedad y los gobiernos han dado a los temas de ciudadanía y gobierno digital, en relación con las redes sociales, así como respecto a la potencialidad de las TIC, para lograr una mayor participación ciudadana y una apertura empresarial y gubernamental. Para el desarrollo de la investigación se utilizó la metodología de análisis documental, indagando a nivel mundial hasta llegar a Colombia. Los resultados parciales obtenidos consisten en la caracterización del fenómeno de los gobiernos electrónicos en el mundo y en Colombia, y las alianzas entre Estado y tecnología informática, para lograr la participación ciudadana, con el fin de alcanzar una mayor inclusión social. Algunas de las conclusiones apuntan a que se ha logrado una participación activa de los ciudadanos en Colombia, mediante iniciativas que han buscado transformar la realidad social mediante el uso de tecnologías digitales; la baja adopción digital de tecnologías en las microempresas colombianas vislumbra una oportunidad para la implementación de emprendimientos en este sentido; en cuanto a redes sociales, hay una tendencia en Iberoamérica en usarlas para fomentar unas administraciones públicas más abiertas y en red.

#### Palabras Clave:

Gobierno digital, Participación ciudadana, Redes sociales, Tecnología digital.

### ABSTRACT

The objective of the research is to carry out a characterization on the treatment that society and governments have given to the issues of citizenship and digital government, in relation to social networks, as well as with respect to the potential of ICT, to achieve greater citizen participation and business and government openness. For the development of the research, the documentary analysis methodology was used, investigating worldwide until arriving in Colombia. The partial results obtained consist of the characterization of the phenomenon of electronic governments in the world and in Colombia, and the alliances between the State and information technology, to achieve citizen participation, in order to achieve greater social inclusion. Some of the conclusions suggest that there has been an active participation of citizens in Colombia, through initiatives that have sought to transform social reality through the use of digital technologies; the low digital adoption of technologies in Colombian microenterprises sees an opportunity for the implementation of enterprises in this regard; As for social networks, there is a tendency in Latin America to use them to promote more open and networked public administrations.

#### Key Words:

Digital government, Citizen participation, Social networks, Digital technology.

## INTRODUCCIÓN

El título del artículo inicialmente era Gobierno digital y su religación con las redes sociales, pero este cambió estratégicamente para efectos de presentar un producto diferente, pero con el mismo objetivo que es el de hacer un análisis frente a cómo se ha desarrollado el tema del gobierno electrónico en el mundo y en Colombia. En nuestro país está representado en el Ministerio de las TIC – Tecnologías de la Información y la Comunicación. Los investigadores citados hicieron una reflexión sobre las perspectivas para la democracia que subyacen de la consolidación de la alianza entre el Estado y la tecnología informática, llegando a evaluar la participación activa de los ciudadanos en iniciativas innovadoras, que buscan transformar la realidad social mediante el uso de las tecnologías digitales para alcanzar una mayor inclusión social.

Actualmente, se evidencia una fuerte brecha digital, en especial de las microempresas nacionales, puesto que sus niveles de adopción son aún bajos. Sin embargo, se considera que esta situación puede ser vista como una oportunidad para la implementación de emprendimientos asociados a este sector de la economía, que se ha consolidado como uno de los de mayor crecimiento en Colombia y el mundo en los últimos años.

Para hacer un análisis sobre la potencialidad del gobierno electrónico para fomentar la participación ciudadana, se revisaron los sitios web

de los 32 municipios capitales de departamento en Colombia y se evaluó la presencia de un conjunto de características orientadas a la provisión de información, la consulta ciudadana, y la participación y compromiso activo ciudadano.

Buscando hacer una exploración del uso de las redes sociales, se obtuvo que los esfuerzos están orientados a generar un valor añadido tanto a los gestores públicos, interesados en conocer el potencial de las redes sociales digitales en el fomento de unas administraciones públicas más abiertas y en red, como a las personas encargadas de gestionar perfiles institucionales dentro de este sector.

El objetivo principal de la investigación consistió en investigar la articulación que tiene el llamado “Gobierno digital” con las “redes sociales”. El primer objetivo específico consistió en realizar una caracterización sobre el tratamiento que la sociedad y los gobiernos han dado a los temas de ciudadanía y gobierno digital, en relación con las redes sociales, y el segundo, consistió en indagar respecto a la determinación de la potencialidad que representan las TIC, para lograr una mayor participación ciudadana y una apertura empresarial y gubernamental.

## METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la investigación se realizó un análisis documental, que consiste en interpretar y analizar la información recopilada de

una o varias fuentes, para luego hacer una síntesis de carácter científico. Para esto se realizaron tres procesos, uno de comunicación, o también llamado de análisis de contenidos, representado en la recuperación de la información a procesar, que en este caso fueron muchos artículos científicos, que luego fueron filtrados y clasificados en una matriz, de acuerdo con las categorías de la investigación; un segundo proceso que es el de transformación, en el que los documentos seleccionados fueron analizados para obtener otro de más fácil acceso y difusión, y un último proceso que es el analítico-sintético, en el que la información fue estudiada, interpretada y sintetizada minuciosamente, para obtener un documento final.

## RESULTADOS

### GOBIERNO DIGITAL

Massal y Sandoval (2010) afirman que, las transformaciones producidas por la revolución tecnológica e informática no están centradas en ámbitos como la ciudadanía y la democracia, sino que en gran medida se dedican a la comunicación personal, la diversión, el ocio y el comercio, y citan a Menzel (1998) para afirmar que el gobierno electrónico es una invención reciente, cuyos orígenes y definición están asociados a los debates en torno a la reforma de las administraciones públicas durante los años ochenta y noventa, como respuesta a las exigencias ciudadanas de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, participación, equidad y calidad.

Según la Organización de Naciones Unidas – ONU, en todo el planeta se vienen creando plataformas y portales de Internet que están facilitando la relación gobierno – ciudadano, a las que se les da el nombre de “Gobiernos electrónicos o gobiernos en línea”, otros las denominan también “Plataformas web del Estado”, y se les asigna el dominio (.gov), como por ejemplo, el portal del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, cuya dirección electrónica es <https://www.cancilleria.gov.co>, en donde se puede solicitar el pasaporte o la visa, diligenciando el formulario en línea, lo que ahorra tiempo para la legalización de este documento; y de igual forma, el portal de la policía para que los ciudadanos puedan hacer las denuncias de forma virtual. Massal y Sandoval (2010) sugieren otros ejemplos como el de pago de seguridad social (PILA – Planilla Integrada de Liquidación de Aportes) que realizan los trabajadores independientes, el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT, así como el Pasado Judicial, los Antecedentes Disciplinarios y Fiscales, entre otros.

Aunque en principio los trámites se dificultan un poco para las personas de mayor edad y para los ciudadanos que habitan lugares apartados de los municipios, que lo perciben como progreso, estos son conscientes de que el gobierno electrónico implica transformaciones tanto en el Estado como en ellos mismos; todos los ciudadanos sienten que inevitablemente deben prepararse para lo virtual, algo que sin duda está marcado por relaciones de poder, lo que le da un tinte más político que tecnológico.

Revisando desde el pasado los avances tecnológicos, se encuentra que desde el siglo V antes de Cristo los imperios medievales como el egipcio, chino o persa, se han apropiado de éstos para su beneficio. Posteriormente, la burocracia desde las guerras mundiales hasta nuestros días, ha hecho lo mismo. Es así que desde la mitad de los años 90, los administradores públicos debieron prepararse en ofimática para administrar a través de los computadores de oficina, y posteriormente mediante el uso de redes de servidores, Internet, celulares inteligentes... etc.. Así, aparecieron el neo-institucionalismo y la Nueva Gestión Pública (NGP), que se constituyeron en nuevas formas de ver la administración pública basada en la tecnología, y dieron origen al actual gobierno electrónico.

Los cambios en el entorno van más rápido que en las instituciones, y problemas como la ineficiencia por fallas tecnológicas, errores de lectura en discos compactos o memorias USB, papel trabado en las impresoras, etc., dentro de la cultura del neo-institucionalismo que se veían irrelevantes, poco a poco han ido superándose mediante nuevos enfoques de gerencia y capacitación organizacional, a pesar de que North (1990) afirmara que problemas como la corrupción no son superables a través de la tecnología.

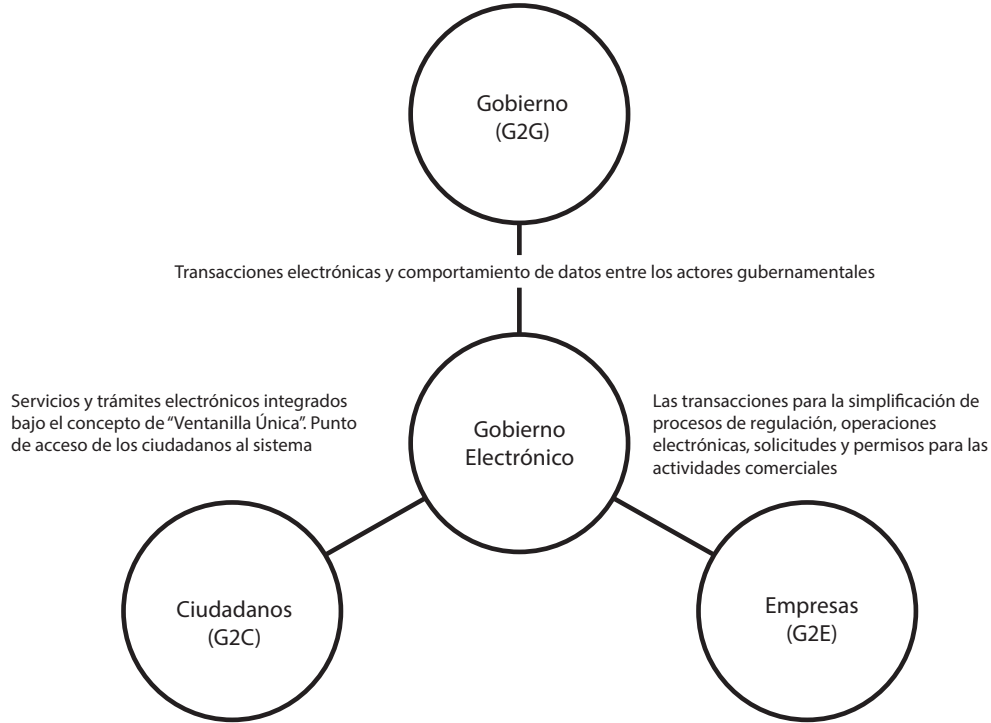
La NGP empezó en Europa a mediados de los ochenta, y una década después fue acogido por Estados Unidos, el sudeste asiático y Latinoamérica. Estas doctrinas estaban inspiradas

en el neoinstitucionalismo. Hughes (2001), un estudioso del tema, ha fundamentado su desarrollo en la teoría económica neoliberal, en contraposición a la ineficiencia, lentitud y corrupción burocrática, a través de tecnologías eficientes y las herramientas de planeación y gestión documental.

Según Fountain (2001), en el siglo actual, la NGP se toma como base para construir el concepto de gobierno digital, pero rebasando un poco sus tendencias gerenciales iniciales que eran centralistas, por las nuevas tendencias descentralizadas, desregularizadas (no sujetas a normas) y a la delegación. La aparición de virus en las redes a finales de los noventa significó la interacción social entre personas, instituciones y empresas públicas y privadas, que no aceptaban esta teoría descentralizada, por lo que tuvo que ser sustituida por las teorías de redes sociales, que son dinámicas o cambiantes de forma acelerada.

El término "Sociedad de la información" es definida en Europa por Jackes Delors (1993), como un indicador denominado también "Sociedad del conocimiento", mientras que en Estados Unidos y Asia predominó el nombre de "Economía digital". Este último privilegia la economía de mercado donde la información es un recurso productivo y debe ser eficiente, en oposición a la sociedad de la información, en donde la aplicación de políticas lideradas por actores públicos o privados privilegia el desarrollo de las ahora denominadas tecnologías de la información y la comunicación –

**Figura 1. Clasificación de actores y relaciones en el gobierno electrónico. Diseñado a partir de Yong (2003) por Massal y Sandoval (2010).**

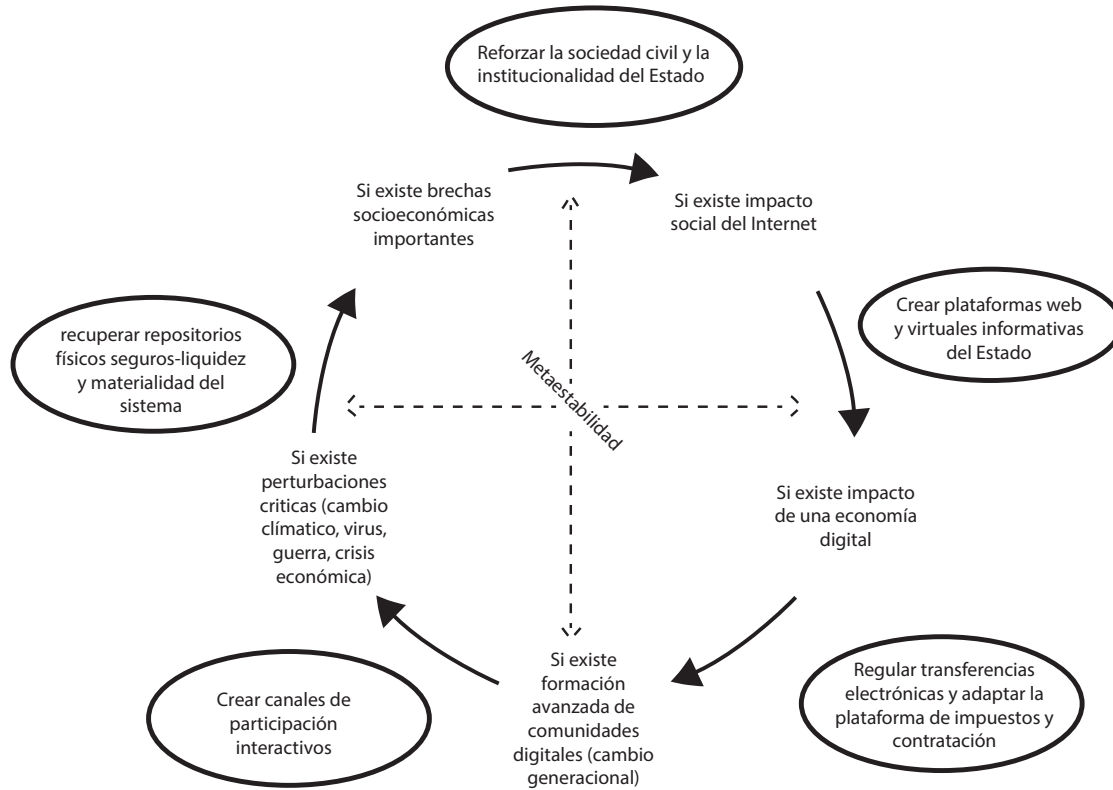


*Fuente: elaboración propia*

TIC, para el desarrollo de los pueblos, enfoque acogido en Latinoamérica y evidenciado por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) y la Organización de Estados Americanos (OEA), que impulsan proyectos financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Tanto el Gobierno electrónico como la Sociedad de la información comparten modelos que representan la relación entre actores, sin importar los contextos geográficos, culturales, políticos o sociales, como se puede observar en la figura 1, en donde G2G indica vínculos entre actores del gobierno, G2B del gobierno con las empresas y G2C del gobierno con el ciudadano.

**Figura 2. Modelo fluctuante de gobierno electrónico. Adaptado por Massal y Sandoval (2010), a partir de Rihani (2006) y Prigogine (1990), Cibernética III.**



Fuente: elaboración propia

Recientemente se pudo notar que el modelo anterior era rígido y no representaba las relaciones entre los actores de la sociedad del conocimiento, puesto que estas mantienen unas interacciones dinámicas, como ocurre en la teoría del caos y las fluctuaciones de Riha-

ni (2006), siendo reemplazado por el modelo fluctuante, tal y como se observa en la figura 2, en donde hay cabida para imprevistos, y en donde según Massal y Sandoval (2010), "...el nivel de integración del sistema es el prerrequisito y no el objeto de tal proceso" (p.13).

En Colombia, de acuerdo con Massal y Sandoval (2010), el Gobierno electrónico emerge con el nombre de "Gobierno en línea", como un programa de política pública, dentro de la llamada "Agenda de conectividad", como respuesta del Estado, para modernizarse y adaptarse a los cambios globales en materia de Internet y nuevas tecnologías de la información. Su desarrollo se lleva a cabo a través de tres etapas, la inicial en el gobierno de Andrés Pastrana, con la Directiva 02 de 2000, en donde se ordena a todas las entidades del estado y de economía mixta implementar una estrategia de gobierno electrónico para que el estado se convierta en modelo de uso de tecnologías de información. Esto hizo que se creara a finales de 2000 el portal [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co), cuyo fin era proveer de información en línea a los ciudadanos, ofrecer servicio y trámites en línea y hacer contratación en línea, lo cual fue imposible cumplir antes de que terminara el período presidencial. De esto estuvo a cargo el Ministerio de Comunicaciones, la Presidencia de la República y el Departamento Nacional de Planeación (DNP).

En la segunda etapa, durante el gobierno de Álvaro Uribe se logra estructurar el proyecto y se crea el Portal del Estado Colombiano (PEC), que funcionaría mediante una red de alta velocidad (REVAC) por fibra óptica, y se creó la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública, para apoyar el proceso de generación de información digital en todas las entidades del estado, mediante el Decreto 3816 de 2003.

A partir de 2008, con el Decreto 1151 de abril de 2008, se activó la plataforma PEC en respuesta a las exigencias de eficiencia y transparencia de las entidades internacionales de financiamiento y agencias de cooperación, dando inicio al Portal Único de Contratación (PUC), basado en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP), que se venía desarrollando desde la expedición de la Ley 1150 de 2007. Estos esfuerzos se cristalizaron bajo el eslogan "Haciendo más fácil tu relación con el Estado". Esto se ha ido desarrollando e implementando de manera más o menos rápida, con algunos retrasos debidos a dificultades de conectividad y ancho de banda, que han presentado algunas entidades del Estado, pero que con la creación del Ministerio de las TIC durante el gobierno de Juan Manuel Santos, se les dio un gran impulso, creando programas de alfabetización digital tanto para el ciudadano como para las empresas.

### CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y BRECHA DIGITAL

Se evidencia una fuerte brecha digital, en especial de las microempresas nacionales, puesto que sus niveles de adopción de tecnologías digitales son aún bajos. Sin embargo, se considera que esta situación puede ser vista como una oportunidad para la implementación de emprendimientos asociados a este sector de la economía, que se ha consolidado como uno de los de mayor crecimiento en Colombia y el mundo en los últimos años.



Según un estudio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (2010), citado por Ruiz (2014), se estima que en Colombia existían para ese año más de 1.600.000 empresas, de las cuales el 96,4% son microempresas (entre 1 y 10 empleados), y solo el 7% de ellas usa Internet, principalmente por la baja penetración de equipos de cómputo en sus oficinas, lo que evidencia una fuerte brecha en sus índices de competitividad. El gobierno nacional estimó que para 2012 hubo un aumento del 20% en el uso del Internet por parte de las microempresas, como resultado de los esfuerzos del gobierno por mejorar la competitividad en los sectores productivos del país, como el "Plan Vive Digital" del MinTIC, para que estas puedan competir con las empresas extranjeras que vienen al país, producto de los tratados de libre comercio. Del total de empresas del país, menos del 4% han logrado aumentar su nivel de uso de Internet, lo cual indica una baja aceptación de las nuevas tecnologías, lo que dificulta la comercialización de productos y servicios, tanto a nivel nacional como internacional.

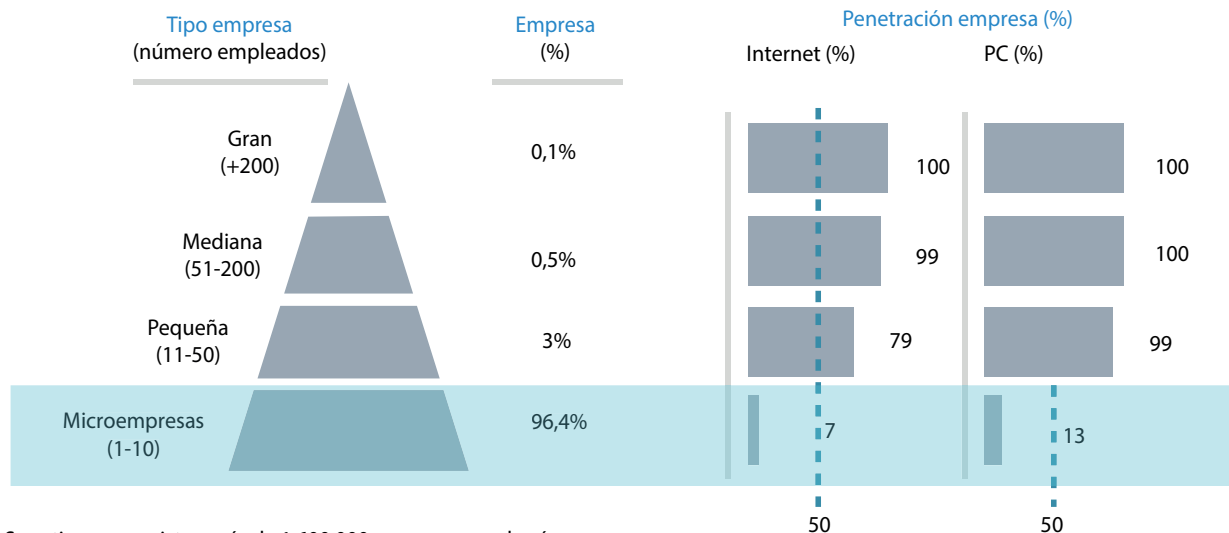
La figura 3 muestra el grado de uso del Internet por cada tipo de empresa, en donde las microempresas, que son las más abundantes en el país, tienen un grado de aceptación muy bajo, mientras que las demás pequeñas, medianas y grandes, que no suman más del 4% de las empresas del país tienen un grado de aceptación del 100% o cercano a él. Otros estudios como el de la Dra. Anita Weiss, investigadora del Centro de Estudios Sociales de la Facultad de Humanidades de la Universidad

Nacional de Colombia, publicado en la revista Ib del DANE a finales de 2010 corroboran la información del MinTIC, sobre el uso de las TIC en las empresas colombianas.

Ruiz (2014) afirma que Colombia, como parte de los compromisos internacionales adquiridos por el Gobierno Nacional en la Declaración del Milenio, viene adelantando esfuerzos por reducir la brecha digital existente tanto entre los usuarios informales como en los empresariales, y sigue promoviendo estrategias como el "Plan Vive Digital", antes mencionado, e inversiones en infraestructura y equipos para ampliar la cobertura a nivel nacional, que permita a los colombianos tener las ventajas del uso de las TIC, facilitando el acceso a los servicios y reduciendo las barreras que dificultan su apropiación, en especial de los servicios de datos e Internet. Este investigador finalmente sostiene que tal vez sí se crearán más aplicaciones de contenidos nacionales útiles a los empresarios, estos se motivarían a usar las TIC para sus negocios y, por consiguiente, mejorarán sus ingresos, afectando positivamente el desarrollo económico y social del país.

Investigadores como Jiménez-Pitre, Martelo y Jaimes (2017), citan a varios autores para determinar el uso de las TIC por parte de los ciudadanos, como por ejemplo a Hill *et al.* (2008), quienes sugieren que la edad, combinada con otros factores sociodemográficos como el estatus socioeconómico, será decisivo en el futuro para determinar quién sufrirá una exclusión digital, puesto que la tecnología afectará a

**Figura 3. Comparación entre tipo de empresa y grado de aceptación de Internet. Fuente: Ministerio de las TIC (2013).**



Se estima que existen más de 1.600.000 empresas en el país.

Fuente: elaboración propia

cada aspecto cotidiano; también citan a Cresci *et al.*, (2010), quienes afirman que las personas de mayor edad usan menos el Internet, y que entre los jóvenes, los hombres son quienes más usan determinadas herramientas basadas en la web, y finalmente citan a Peral *et al.* (2013), quienes hicieron un estudio basado en estas mismas variables sociodemográficas, encontrando que a mayor formación académica y alto estrato social, se reportaron mejores habilidades en el uso y manejo de las TIC. Todos estos autores concluyen que existen diferencias significativas en el empleo de algunas aplicaciones tecnológicas en función de las variables sociodemográficas en estudio.

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PERSPECTIVAS PARA LA DEMOCRACIA

El análisis se centra en la potencialidad del gobierno electrónico para fomentar la participación ciudadana. Para ello se revisaron los sitios web de los 32 municipios capitales de departamento en Colombia y se evaluó la presencia de un conjunto de características orientadas a la provisión de información, consulta ciudadana, y participación y compromiso activo ciudadano.

En cuanto a TIC y democracia, hay quienes aseguran que las TIC no representan una

oportunidad para que el ciudadano se pueda expresar libremente a través de las redes, puesto que existe supervisión y control continuo de contenidos, lo que limita su uso. Se busca detectar las tendencias o gustos de los ciudadanos por lo que se les bombardea con publicidad sobre marcas o productos de todo tipo, que quizá no requieren, se les envía información equivocada que los confunde y los obliga a adoptar posiciones sin querer, coaccionándolos. No es fácil establecer un sistema electoral transparente a través de las TIC, ni cambiar la percepción negativa de las entidades públicas. Todo esto, entendido desde un punto de vista de clases sociales, incrementa la ya conocida brecha digital.

Chacón, Motta y Peña (2015), comentan que un estudio de las Naciones Unidas sobre Gobierno electrónico destaca a Colombia como un país sobresaliente, respecto a líderes como Uruguay y Chile. Estos investigadores ubican al país en el puesto 50 en 2014 a nivel mundial, con un alto índice de desarrollo a nivel de gobierno electrónico, lo cual indica que los esfuerzos que se han venido desarrollando en esta materia desde comienzos del presente siglo han dado frutos; por otra parte citan a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (2014), quien destaca en su segundo informe de Indicadores Sectoriales de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, "Avance de Colombia en la Sociedad de la Información", que el 100% de las organizaciones públicas tienen presencia en la red y ofrecen servicios en línea, lo cual es un gran avance,

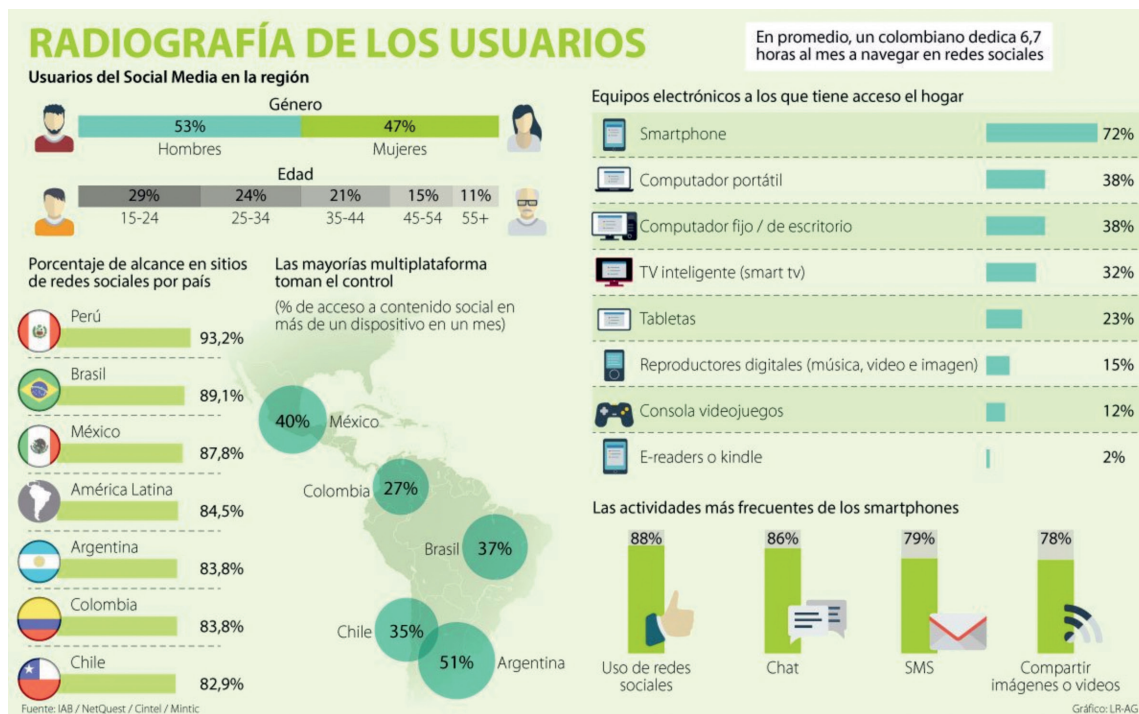
y también citan a las Naciones Unidas (2014), quienes realizaron una encuesta sobre Gobierno electrónico y resaltan la existencia del Centro para la Innovación sobre el Desarrollo del Gobierno Electrónico en Colombia y el portal de transparencia del gobierno nacional denominado Urna de Cristal, como experiencias destacadas en la región.

El creciente interés del gobierno por promover estrategias de gobierno electrónico en el país se circunscribe a la tendencia global, para aprovechar las potencialidades de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC, en los procesos gubernamentales, teniendo en cuenta las relaciones Estado-sociedad que se religan o entretejen, para resolver muchos de los problemas burocráticos que existían, facilitando nuevas formas de gobierno más democrático y participativo.

### USO DE LAS REDES SOCIALES, COMPETENCIAS DIGITALES Y OTRAS POTENCIALIDADES DE LAS TIC

Los investigadores consultados quisieron efectuar una labor de exploración del uso de las redes sociales. La aportación y selección de estudios de caso los encaminó a elaborar una obra que generara un valor añadido tanto a los gestores públicos, interesados en conocer el potencial de las redes sociales digitales en el fomento de unas administraciones públicas más abiertas y en red, como a las personas encargadas de gestionar perfiles institucionales dentro del sector público.

Figura 4. Usuarios de redes sociales digitales en Latinoamérica a febrero de 2019.



Fuente: IAB / NetQuest / Cintel / MinTIC

Criado, Rojas y Barrero (2015), afirman que la llegada de las redes sociales digitales (RSD) ha supuesto un cambio en algunas de las pautas por las que nos comunicamos y relacionamos con nuestro entorno social. Las RSD están provocando nuevos desafíos sociales a los que las administraciones públicas no pueden ser ajenas. Tales desafíos comprenden el manejo de herramientas web 2.0, que permiten una interacción bidireccional o un trabajo colaborativo entre ciudadanos. Los servidores públicos podrían reducir las

barreras en términos de costes económicos o de tiempo, en este campo. Estos autores afirman que las nuevas potencialidades de las redes sociales se derivan de la facilidad para buscar información y recursos de conocimiento, enlazar con otros actores, publicar e intercambiar opiniones, experiencias y conocimientos, así como marcar y filtrar información para su compartición, de forma colaborativa.

En la Figura 4 se ilustran las estadísticas de proliferación de los smartphones (teléfonos inteligentes), en donde se puede notar que los usuarios de la social media (entendido como el sector que comprende redes sociales, blogs y demás espacios de interacción digital) han ido cada vez más en aumento a nivel mundial, y en Colombia, según un estudio realizado por la firma ComScore, su alcance es de 83,8%.

Las tecnologías de la web 2.0 incluyen blogs, wikis, conectores de redes sociales como Facebook o MySpace, redes de intercambio de fotografías como Flickr e Instagram, video como YouTube, microblogging como Twitter, o redes sociales profesionales como LinkedIn, entre otras. La tendencia es generar nuevas redes sociales altamente especializadas, que dejan de ser generalistas y se convierten en sectoriales. Un ejemplo citado por Criado, Rojas y Barrero (2015), es NovaGov, que está diseñada para proporcionar un punto de encuentro informal a los empleados públicos de todos los niveles de gobierno e incluso organizaciones multilaterales, con el fin de facilitar la generación libre de conocimiento y debates.

Las redes sociales funcionan a través de las TIC. De acuerdo con Serna y Ramírez (2016), se espera que las TIC se conviertan en un motor de transformación, pero para esto se requiere la formación en competencias digitales, así como profesionales al servicio de las organizaciones que sepan integrar diferentes habilidades como la de acceder e interpretar la información, y facilitar su análisis y transmisión. Ellos

citan al Instituto de Tecnologías Educativas del Departamento de Proyectos Europeos para definir lo que es una competencia digital, la cual consiste en 'disponer de habilidades para buscar, obtener, procesar y comunicar información y para transformarla en conocimiento', lo cual depende de características personales de cada individuo, como la autonomía, la eficacia, la responsabilidad, la actitud crítica y reflexiva, para el procesamiento de información.

Salvatella y Magro, 2014; Ferrari, 2013; Cobo, 2010; Fages-Ramió, 2008, identificaron algunas de las competencias digitales aplicables en las empresas mediante acciones formativas, que permiten crear redes para generar valor, tales como: Visión estratégica, Liderazgo en red, Gestión de la información, Innovación y creatividad, Comunicación digital, Trabajo en red, Aprendizaje continuo, Creación de contenidos, Resolución de problemas y Seguridad..

## CONCLUSIONES

Se han logrado avances significativos en cuanto a la participación activa de los ciudadanos en Colombia mediante iniciativas innovadoras, que han buscado transformar la realidad social mediante el uso de tecnologías digitales, con el fin de alcanzar una mayor inclusión social, pero aún persiste el problema de la brecha digital y el temor de los ciudadanos a hacer transacciones de todo tipo con su información personal, incluso a través de los portales bancarios o comerciales, por miedo a ser víctimas de estafa.

La brecha digital, en especial de las microempresas nacionales, aún es alta, puesto que sus niveles de adopción digital son aún bajos, lo cual puede ser tomado como una oportunidad para la implementación de emprendimientos asociados a este sector de la economía, que se ha consolidado como uno de los de mayor crecimiento en Colombia y el mundo en los últimos años, pero el uso de las TIC e Internet depende de las características sociodemográficas, de la población en estudio, como estrato social, edad, sexo y nivel educativo, entre otros.

La potencialidad del gobierno electrónico para el fomento de la participación ciudadana está aún en desarrollo en Colombia, pero se ha logrado un gran avance a la fecha, con frentes de acción orientadas a la provisión de información, la consulta ciudadana, y la participación y compromiso activo ciudadano.

En cuanto a las redes sociales, los esfuerzos en Iberoamérica hasta ahora han sido encaminados hacia los gestores públicos, interesados en conocer el potencial de estas redes digitales en el fomento, tanto de unas administraciones públicas más abiertas y en red, como a las personas encargadas de gestionar perfiles institucionales dentro del sector público.

La religación entre el gobierno nacional y las redes sociales han arrojado un beneficio para el ciudadano, han abierto más posibilidades para las empresas y ha beneficiado a los entes gubernamentales, haciéndolos más eficientes, aunque eso no significa que se hayan solucionado del todo problemas de antaño como la corrupción.

## REFERENCIAS

- Caamaño, H., y Pascale, P. (2014). Innovación Ciudadana en Iberoamérica: participación digital para la transformación social. In Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación (pp. 12-14).
- Chacón, F. C., Motta, P. R. M., y Peña, J. C. O. (2015). Ser ciudadano digital hoy en Colombia. *DIARIO DE CAMPO*, 117.
- Cresci, M., Yarandi, H. & Morrell, R. (2010). The Digital Divide and Urban Older Adults. *CIN: Computers, Informatics, Nursing*, 28(2), 88-94.
- Criado, J., Rojas, F. y Barrero D. (2015). Casos de éxito en redes sociales digitales de las administraciones públicas, 4. Casos de éxito en redes sociales digitales de las AA.PP.
- Delors, J. (1993), Crecimiento, competitividad y empleo. Retos y pistas para entrar en el siglo XXI, Comunidad Europea, Bruselas.
- Grande, J. I. C., Martín, F. R., Baget, J. P., Losada, A. S., Navarro, J. M. B., Barrero, D. F., ... y de Salinas Murillo, J. M. (2015). Casos de éxito en redes sociales digitales de las administraciones públicas. Casos de éxito en redes sociales digitales de las administraciones públicas, 4.

- Hill, R., Beynon-Davies, P. & Williams, M. (2008). Older people and internet engagement. *Acknowledging social moderators of internet adoption, access and use, information Technology & People*, 21(3), 244-266.
- Hughes, O. E., (2001), "The Way Ahead for New Public Management", en Working paper, 55(1). Department of Management, Monash University, Melbourne.
- Jiménez-Pitre, I. A., Martelo, R. J., y Jaimes, J. D. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información tecnológica*, 28(5), 75-86.
- Massal, J., y Sandoval, C. G. (2010). Gobierno electrónico. ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet? *Análisis político*, 23(68), 3-25.
- Menzel, D. (1998), "www.ethics.gov: Issues and Challenges Facing Public Managers", *Public Administration Review*, 58(5). 445-452.
- North, D. C. (1990), *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Peral, B., Arenas, J. y Ramón, M. (2013). El papel de las variables sociodemográficas en el uso de las aplicaciones basadas en Internet por los Mayores. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26(62). 55-62.
- Ruiz, C. A. O. (2014). Inclusión de las TIC en la empresa colombiana. *Suma de negocios*, 5(10), 29-33.
- Serna, M., y Ramírez, O. (2016). Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 3(1), 1-14.