

1-1-2018

Elementos de información, comunicación y socialización del acceso a la información pública en el proyecto de gobierno en línea 3.0

Fredy Alexander Forero Orozco
Universidad de La Salle

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion

Citación recomendada

Forero Orozco, F. A. (2018). Elementos de información, comunicación y socialización del acceso a la información pública en el proyecto de gobierno en línea 3.0. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/242

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Económicas y Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

**ELEMENTOS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL PROYECTO DE GOBIERNO EN
LÍNEA 3.0**

FREDY ALEXANDER FORERO OROZCO

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
BOGOTÁ
2018**

**ELEMENTOS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL PROYECTO DE GOBIERNO EN
LÍNEA 3.0**

**Trabajo de grado para optar por el título de
Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística**

FREDY ALEXANDER FORERO OROZCO

Director:

**Doctor
NELSON JAVIER PULIDO DAZA**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
SISTEMAS DE INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA
BOGOTÁ
2018**

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
3. JUSTIFICACIÓN.....	12
4. OBJETIVOS.....	13
4.1. OBJETIVO GENERAL	13
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
5. MARCO TEÓRICO	14
5.1. INFORMACIÓN PÚBLICA	14
5.2. GOBIERNO ELECTRÓNICO	15
5.3. CATEGORÍAS.....	17
5.3.1. Información.....	17
5.3.2. Comunicación.....	20
5.3.3. Acceso a la Información	23
5.3.4. Socialización.....	27
6. ESTADO DEL ARTE.....	29
6.1. GOBIERNO ELECTRÓNICO EN COLOMBIA	35
6.1.1. Gobierno en línea 3.0 (2012-2017).....	39
6.1.2. Gobierno Digital (2018).....	42
7. DISEÑO METODOLÓGICO	43
7.1. Identificación de criterios.....	44
7.2. Análisis.....	45
7.3. Propuesta.....	49
8. RESULTADOS	51
9. DIAGNÓSTICO.....	54
9.1. INFORMACIÓN.....	54
9.1.1. Relevancia.....	54
9.1.2. Actualización.....	55

9.1.3.	Información de la entidad	55
9.1.4.	Glosario	55
9.1.5.	Trámites y servicios en línea	56
9.2.	COMUNICACIÓN.....	56
9.2.1.	Redes Sociales.....	56
9.2.2.	Canales de comunicación.....	57
9.2.3.	Participación ciudadana.....	57
9.3.	ACCESO A LA INFORMACIÓN	57
9.3.1.	Usabilidad.....	58
9.3.2.	Navegabilidad.....	58
9.3.3.	Mapa del sitio.....	58
9.3.4.	Campo de búsqueda	59
9.3.5.	Accesibilidad web	59
9.3.6.	Personalización	59
9.3.7.	Interconectividad.....	60
9.4.	SOCIALIZACIÓN.....	60
9.4.1.	Sección de noticias.....	60
9.4.2.	Publicación de documentos de interés	61
9.5.	MATRIZ DOFA.....	62
10.	PROPUESTA DE MEJORA.....	64
10.1.	MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.....	66
10.2.	MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	67
10.3.	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE.....	68
10.4.	MINISTERIO DE EDUCACIÓN.....	69
11.	CONCLUSIONES	70
12.	BIBLIOGRAFÍA.....	72

TABLAS

Tabla 1. Criterios de evaluación propuestos.	46
Tabla 2: Matriz de evaluación propuesta.....	48
Tabla 3: Clasificación del sitio web de acuerdo con la calificación.....	49
Tabla 4: Clasificación del sitio web de acuerdo con la calificación.....	51
Tabla 5: Calificación de los sitios web por categorías.....	52
Tabla 6: Calificación de los sitios web por criterios.....	53
Tabla 7: Matriz DOFA.....	63

ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Enlaces a otras entidades incluidos en los sitios web gubernamentales	66
Ilustración 2: Tramites y servicios en MinHacienda.....	68

RESUMEN

El presente trabajo es una puesta a punto enfocado a la consecución de la elaboración del proyecto de grado apoyado el grupo de investigación de información, desarrollo y sociedad. El fin del mismo es la confrontación de los elementos inherentes al acceso de la información desde las herramientas ofrecidas en el proyecto Gobierno en línea 3.0 y posee como fuente de información los portales de algunos de los ministerios del Gobierno Colombiano que han sido los precursores de este tipo de implementaciones tecnológicas, visualizadas desde sus portales, donde se podrá identificar el acceso a la información y cómo los usuarios socializan y entienden estos servicios de navegabilidad y atención a la ciudadanía.

A partir de la identificación de los elementos cuya referencia está inmersa en los objetivos, se procederá a realizar un análisis de los datos que permitirán elaborar una matriz de síntesis con las diferentes apreciaciones, que permitieron generar una propuesta de mejora.

1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) ha significado un avance en el acceso a todo tipo de información de manera instantánea. En el caso de las instituciones gubernamentales, se han hecho esfuerzos para acoplar las tecnologías con estas entidades, de tal forma que signifiquen para la ciudadanía una garantía de transparencia en los quehaceres gubernamentales y de agilización de los trámites requeridos por los usuarios. Colombia no es ajena a esta realidad, razón por la cual el Estado, por medio del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (MinTIC), ha implementado medidas para crear políticas y establecer el denominado *Gobierno en Línea*, realizando ajustes constantemente hasta proponer la transición a un *Gobierno Digital*.

El siguiente trabajo de grado consiste en una evaluación a cuatro sitios web del gobierno: Ministerio de las TIC, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y Ministerio de Educación; dicha evaluación se realizó teniendo en cuenta cuatro categorías propuestas: ***Información, Comunicación, Acceso a la Información y Socialización***.

Para lograr lo anterior, en el capítulo cinco se realizará una revisión teórica sobre el concepto de *Gobierno en línea* y su aplicación en Colombia, acompañado de la sustentación teórica de las categorías planteadas. Posteriormente, en el capítulo 7 se explicará la metodología utilizada para obtener los resultados, que se plasma en el capítulo 8 para así realizar el diagnóstico, que se muestra en el capítulo 8.

Finalmente, en el capítulo 10 se realiza una propuesta de mejora, basada en toda la información adquirida y en el análisis de los resultados de la evaluación, finalizando con las conclusiones de la investigación.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad se presenta un déficit de conocimiento por parte de la ciudadanía, sobre cómo se debe acceder a la información referente a los derechos que legalmente se tiene y los deberes que conllevan estos derechos, ahondando en una problemática social que el gobierno por obligatoriedad debe afrontar y generar alternativas como lo son las instituciones educativas en todo nivel, son ellos los encargados de la difusión y seguimiento para cumplir con este mandato (Departamento Nacional de Planeación, 2000).

La libertad de información que tiene todo ciudadano en un Estado Social de Derecho, indispensable para ejercer la democracia, y que reconoce la Constitución Política de Colombia en su artículo 40, cuando dispone que *“Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político”, y que implica: “la posibilidad de recibir, buscar, investigar, almacenar, procesar, sistematizar, analizar, clasificar y difundir informaciones, concepto éste genérico que cubre tanto las noticias de interés para la totalidad del conglomerado como los informes científicos, técnicos, académicos, deportivos o de cualquier otra índole y los datos almacenados y procesados por archivos y centrales informáticas”* (Corte Constitucional de Colombia, 1996). Lo anterior se complementa con la libertad que tiene toda persona de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, y que garantiza la Constitución en su artículo 20: *“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y*

opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva (...)”.

Respecto a las características legales universales del derecho a la información, dice la Corte Constitucional de Colombia en su Sentencia C-48 de 1993 que:

“Es un derecho que expresa la tendencia natural del hombre hacia el conocimiento. El ser humano está abierto a la aprehensión conceptual del entorno para reflexionar y hacer juicios y raciocinios sobre la realidad. Es en virtud de esta tendencia que a toda persona se le debe la información de la verdad, como exigencia de su ser personal. El sujeto del derecho es Universal: Toda persona –sin ninguna distinción y el objeto de tal derecho es la información veraz e imparcial como lo consagra el artículo 20 de la CN”.

El acceso público a información en poder del gobierno permite que los ciudadanos puedan entender mejor el papel del gobierno y las decisiones que se toman en su nombre. Una ciudadanía informada podrá exigir responsabilidad a sus gobiernos por sus políticas y elegir sus dirigentes con mayor efectividad. De igual importancia, las leyes de acceso a la información pueden ser utilizadas para mejorar las condiciones de vida de las personas a medida que ellas solicitan información relacionada con los servicios.

En ese orden de ideas, tal y como se señaló anteriormente, se garantiza el acceso a toda aquella información atinente a los asuntos públicos, y tendiente a la efectividad

del control ciudadano y a la participación de las personas en los asuntos de interés público.

Es por esto por lo que para la siguiente investigación busca identificar los aspectos anteriormente mencionados en algunos sitios web gubernamentales, orientándose a través de la siguiente pregunta:

¿Qué elementos posee el Proyecto de Gobierno en Línea, para otorgar acceso a la información pública de los ciudadanos?

3. JUSTIFICACIÓN

Este documento busca aportar en el desarrollo de las políticas de Gobierno en Línea – Gobierno Digital, que se vienen desarrollando desde el 2012 en Colombia. Por medio de la revisión de los sitios de cuatro entidades del Gobierno, se busca esclarecer qué tanto se están aplicando las políticas propuestas para el correcto acceso a la información por parte de la ciudadanía.

El correcto acceso a la información de estas entidades aporta a la transparencia gubernamental. Adicionalmente, la aplicación de las políticas de Gobierno en Línea – Gobierno Digital, ayuda a agilizar los trámites y servicios ofrecidos por estas entidades, aprovechando tecnologías como la Internet, que ha evolucionado de ser una herramienta de almacenamiento de información, a una herramienta de interacción, lo cual debe ser aprovechado por los entes gubernamentales para fortalecer la participación ciudadana.

De igual manera, es competencia directa del profesional de la información ser un intermediario, intérprete, gestor y evaluador de la misma, para así poder establecer qué tanto se está comunicando, de qué forma, mediante qué canales y la forma en cómo llega al usuario. Esta investigación ayudará a clarificar cómo se cumplen estos aspectos por parte del Gobierno colombiano a través de las páginas web de cuatro de sus ministerios.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar los elementos de información, comunicación y socialización establecidos por Gobierno en línea 3.0 que permiten el acceso a la información pública de los ciudadanos.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Elaborar el Estado del Arte del acceso a la información pública en el proyecto Gobierno en línea 3.0.
2. Elaborar un Diagnóstico de los elementos de información, comunicación y socialización del acceso a la información pública en el proyecto Gobierno en línea 3.0.
3. Elaborar una Propuesta de Mejora al proceso de acceso a la información pública en el proyecto Gobierno en línea 3.0.

5. MARCO TEÓRICO

5.1. INFORMACIÓN PÚBLICA

En Colombia, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014, la información pública “Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal” (Congreso de la República de Colombia, 2014), entendiendo como *sujeto obligado*, dentro de la misma ley, a las entidades públicas, tanto las pertenecientes al poder público, como aquellas independientes o de control; igualmente, aquellas entidades privadas o personas naturales que presten una función pública, los partidos o movimientos políticos y las entidades que administran instituciones parafiscales, fondos o recursos públicos.

En la era de la información, donde las TICs han servido de herramienta para garantizar la inmediatez de acceso a los datos, el acceso a la información pública se ha convertido en un ítem importante para poder ejercer los derechos humanos, integrándose con la libertad de pensamiento y expresión, tal como lo ha reconocido la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Manfredi Sánchez, 2017). Esta es una de las razones principales del desarrollo de los gobiernos electrónicos, que garantizan a la sociedad el cumplimiento de estos elementos, en búsqueda de una mayor participación ciudadana y del desarrollo de la transparencia en la ejecución de las funciones estatales.

5.2. GOBIERNO ELECTRÓNICO

De acuerdo con el Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se pueden definir como “el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes”. Desde su aparición, las TIC se han convertido en una herramienta facilitadora de la operación de grandes cantidades de información (Ruelas & Arámburo, 2006 p. 2); este tipo de facilidades ha posibilitado la apertura a nuevos canales tanto de prestación de servicios a la sociedad como oportunidad de acceso a la información a la cual los ciudadanos tienen derecho (Rodríguez, 2004 p. 3). Por lo tanto, y teniendo en cuenta que los gobiernos y sus respectivas instituciones manejan grandes cantidades de información, estas tecnologías se han convertido en un elemento importante en el procesamiento de la información dentro de estos.

Desde principios del siglo XXI, la noción de sociedad de información ha adquirido cada vez más relevancia debido al crecimiento exponencial de las TIC (Cardona Madariaga, Cortés Sánchez, & Ujueta, 2015; Rodríguez, 2004), que han significado una optimización de los quehaceres cotidianos y el desarrollo de distintos tipos de procesos en todo tipo de ámbitos. El concepto de sociedad de información puede ser entendido como aquella en la cual “...el acceso, creación y distribución de información adquieren gran importancia gracias a la tecnología, para hacer parte de las actividades

sociales, culturales y económicas, siendo así un aspecto vital para el desarrollo de la comunidad” (MINTIC, 2018).

Ruelas y Arámburo (2006), definen el gobierno electrónico como

...un concepto que engloba a todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías de la información y la comunicación (en particular, Internet) que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer las acciones de gobierno en un marco mucho más transparente que el actual (p. 3).

Al abarcar aspectos como la gestión pública o la mejora de los servicios públicos, es importante tener en cuenta que dentro del gobierno electrónico no se tiene en cuenta únicamente lo relacionado con la tecnología y su implementación dentro de las instituciones del Estado; es necesario asimilar las recientes formas de administrar, relacionadas con la participación ciudadana, de la cual se deriva la continua interacción con la comunidad abarcando perspectivas comunicacionales, culturales, entre otras (Arena, 2004; Martín & Lovos, 2018).

De acuerdo con el Banco Mundial (2012) y Anderson y Cho (2010) (citado por Cardona Madariaga et al., 2015 p. 13), los fines del gobierno electrónico pueden estar orientados a:

- a. Optimizar la prestación de los servicios públicos
- b. Optimizar la interacción con el sector industrial
- c. Empoderar a la ciudadanía por medio del acceso a la información

- d. Gestionar de manera más eficiente las tareas gubernamentales

Obteniendo como resultado unos beneficios relacionados con:

- a. Menor corrupción
- b. Mayor transparencia
- c. Mayor comodidad
- d. Mayor seguridad
- e. Aumento en la recaudación de impuestos
- f. Reducción de costos

De esta manera, se puede resumir el concepto de gobierno electrónico como “un medio por el cual el Gobierno, el sector privado y la sociedad civil, encuentran un espacio viabilizado por las TIC para lograr mayor eficiencia en el uso de recursos, mejorar sus relaciones; y, en sumatoria, incrementar las condiciones de bienestar” (Cardona Madariaga et al., 2015).

5.3. CATEGORÍAS

5.3.1. Información

Cuando se está en el colegio y se necesita averiguar algo sobre un personaje, institución, ciencia, hecho histórico o geográfico, etc. Se recurría a los pocos tomos que se contaba con la enciclopedia (Lexis 22), o se debía dirigir a la biblioteca Luis Ángel Arango, en la cual terminaba toda una tarde mirando mucho más de lo que

realmente se buscaba, la cantidad de información en ese momento, llevaba mas preguntas que respuestas a las que se había ido a buscar, este ejercicio por lo general se realiza hacia con el fin de ampliar el conocimiento, hoy en día la internet y las nuevas tecnologías han ayudado a simplificar la búsqueda y optimizar el tiempo de rastreo, está reflexión da para otras preguntas: ¿qué es Información?, ¿cuál es la definición de información? ¿De qué se compone la información?, ¿existen clases o tipo de información? El primer punto es despejar estas preguntas desde su raíz.

5.3.1.1. Etimología:

La palabra viene del latín. informatio, -ōnis, Significa “ acción y efecto de dar noticia” sus componentes léxicos son:

El prefijo in-(*Hacia dentro*), forma (*figura, imagen*) más el sufijo- ción (*acción y efecto*). (Anders et al., s.f.).

La palabra "información" tiene un origen relacionado con la idea de forma. Informativo quiere decir en latín "acción de formar", "dar forma", y procede de forma, que que sirve para designar la forma exterior de un objeto. Informar, en latín, es también educar, formar.

5.3.1.2. Definición:

En el Diccionario de la Real Academia Española, se encuentran, entre varios significados, los siguientes:

1. f. Acción y efecto de informar.
2. f. Oficina donde se informa sobre algo.
3. f. Averiguación jurídica y legal de un hecho o delito.
4. f. Pruebas que se hacen de

la calidad y circunstancias necesarias en una persona para un empleo u honor. U. m. en pl. 5. f. Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada. 6. f. Conocimientos así comunicados o adquiridos.

Por otra parte, para Idalberto Chiavenato (2006), información es

"un conjunto de datos con un significado, osea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones" (p. 110).

También es importante resaltar el concepto de Orlanda Jaramillo (1999), quien afirma que la información es

"el conjunto de datos soportados, coherentes y organizados; datos que pueden presentarse de dos formas: los que existen en el ambiente o medio y los que son elaborados por un sujeto; de ahí, entonces que se adviertan dos categorías de información o tipos de información, la fenómeno y la información proceso" (citada por Jaramillo, Montoya R., & Moncada P., 2003).

Jaramillo aclara que la información proceso se entiende como aquella que es elaborada por el hombre y por lo tanto requiere ser mediada para que disminuya el grado de incertidumbre del receptor, lo que conlleva a que constituya a ser una base

para generar nuevas motivaciones y conocimientos en él (Jaramillo, Montoya R., & Moncada P., 2003).

De esta manera, y para efectos de esta investigación es importante resaltar el valor de la información en el sentido de que ésta constituye un elemento fundamental para la comunicación, concepto que se ampliará en el siguiente numeral. En los términos de la ciudadanía, se convierte en un derecho básico y en un elemento que significa la generación de motivaciones y conocimientos de ésta en cuanto a las funciones de las entidades gubernamentales y sus resultados ante la sociedad. Al ser el elemento clave del quehacer del profesional de la información, éste debe propender por identificar su valor para la óptima recepción por parte del ciudadano y evaluar su pertinencia de acuerdo con la misión, misión y objetivos de cada entidad.

5.3.2. Comunicación

Mirando hacia atrás, se puede identificar que: las formas de comunicación que a través de la niñez, juventud y madurez, influyen en la formación como individuo; y que en algún punto de la vida, al ser un receptor del entorno social influye como factor de identidad, gustos, creencias, valores y principios. Esto transmitido a través de la comunicación de padres, profesores, amigos, y medios de comunicación como: (La Televisión o la Radio).

De ahí surge la pregunta, ¿cómo se trasmite al entorno y en qué forma se está influyendo? Somos el reflejo de nuestro entorno con alguna diferencia y esa diferencia es lo que nos identifica.

5.3.2.1. Etimología:

La palabra deriva del latín *communicare*, (compartir información, impartir, difundir) y este a su vez de *Communis* (*común, mutuo, participado entre varios*) que significa “compartir algo, poner en común” (Anders et al., s.f.)

5.3.2.2. Definición:

La comunicación es el “proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes” (Ribot Reyes, Pérez Martínez, Rousseaux Mola, & Vega González, 2014); es así como se convierte en un proceso de relación entre dos o más sujetos, mediante un intercambio de mensajes, y utilizando un canal soporta la transmisión de éste, buscando que las partes se entiendan (Ribot Reyes et al., 2014). Esto puede llevar a ver la comunicación como una necesidad de las personas para construir relaciones y sociedad.

5.3.2.3. Elementos que intervienen en la comunicación:

De acuerdo con Ribot Reyes et al. (2014), se pueden identificar los siguientes elementos:

- **El mensaje**, el cual contiene la información transmitida por el emisor hacia el receptor.

- **El emisor**, el cual comunica en primer lugar; y el **receptor**, quien recibe el mensaje.
- **El código**, conformado por los elementos que componen el mensaje (imágenes, texto, palabras, etc.)
- **El canal**, es decir el medio mediante el cual se transmite el mensaje.
- **El contexto**, o situación concreta donde se desarrolla la comunicación.
- **Los ruidos**, los cuales consisten en las alteraciones que pueden afectar el mensaje.
- **Los filtros**, que hacen referencia a aspectos individuales del emisor o receptor (valores, experiencias, prejuicios, etc.) y que pueden constituir una barrera para cada uno.
- **El feedback o la retroalimentación**, que consiste en la información que devuelve el receptor al emisor en relación con el mensaje recibido.

Estos elementos constituyen elementos importantes para la elaboración de los criterios de evaluación de los sitios web, teniendo en cuenta que el objetivo de éstos es comunicar la gran variedad de elementos que ofrece cada entidad. El profesional de la información debe estar en capacidad de identificar y evaluar estos elementos dentro de los diferentes sitios web, en especial lo relacionado con la retroalimentación, elemento necesario para la participación ciudadana, teniendo en cuenta que la interacción no solo se presenta en las comunicaciones sujeto-sujeto, sino también entre un sujeto y un dispositivo electrónico, por medio de la interfaz (Martín & Lovos, 2018).

5.3.3. Acceso a la Información

Tal como se ha mencionado anteriormente, las nuevas tecnologías han permitido una mayor producción de información, junto a su capacidad de almacenamiento y posterior acceso. De esta forma, el acceso a la información digital permite la posibilidad para los usuarios de información (tanto reales como potenciales) de “producir, consumir y compartir información a través de redes, las cuales dispondrán de diversos rudimentos que les enseñarán y guiarán para lograr su convergencia cultural en entornos digitales” (Rodríguez García, 2016 p. 123).

Cuando se trata de información pública, su respectivo acceso público “guarda una relación de enorme importancia con el desarrollo democrático de una sociedad, pues es una precondition para el ejercicio de otros derechos políticos, económicos y sociales” (Fernández de Lara Gaitán, 2016).

Como antecedentes al derecho al acceso a la información pública, se puede mencionar en primer lugar a Suecia, donde se publica en 1766 la *Freedom of Press and the Right of Access to Public Records Act* (Fernández de Lara Gaitán, 2016, p. 114); en segundo lugar se encuentra Colombia, donde en 1888 se menciona el tema de forma más implícita mediante el Código de Organización Política y Municipal (Torres, 2012, citado por Fernández de Lara Gaitán, 2016, p. 114); por último, Finlandia incorpora a su legislación este derecho en 1951, por lo cual se observa una lenta evolución con el tema, dando como resultado que en 1989 solo 13 países incluían a sus leyes temas relacionados con el acceso a la información, aunque para junio de

2013 el número había aumentado a 93 países (Fernández de Lara Gaitán, 2016, p. 114).

En Colombia, casi un siglo después de emitirse el código anteriormente mencionado, se expide la Ley 57 de 1985, por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales, la cual resultó ser bastante innovadora en América Latina y donde se establece la obligación de publicar en boletines oficiales las diferentes leyes, decretos y normas expedidos en el país, así como las disposiciones para que la ciudadanía acceda a este tipo de información a la cual tiene derecho (Congreso de la República de Colombia, 1985; Fernández de Lara Gaitán, 2016). Posteriormente, con la Constitución Política del 91, el artículo 74° promulgó que “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los que establezca la ley” (Fernández de Lara Gaitán, 2016).

Sin embargo, hasta el 2014 no existía una ley que unificara los criterios del derecho al acceso a la información, los cuales estaban dispersos y giraban en torno a lo que en Colombia se conoce como *Derecho de Petición* (Fernández de Lara Gaitán, 2016). Con la creación de la ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, se buscó “regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información” (Congreso de la República de Colombia, 2014).

El principio fundamental de esta ley, el cual reposa en el artículo 2°, se trata del de “máxima publicidad para titular universal”, donde se establece que “Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley” (Congreso de la República de Colombia, 2014).

De este principio se derivan otros principios, consignados en el artículo 3°, los cuales son:

- a. **Principio de transparencia:** toda la información en poder de las partes implicadas en la ley se presume pública, por lo cual se debe proporcionar y facilitar su acceso de la forma más amplia posible, excluyendo las excepciones que se establezcan constitucionalmente.
- b. **Principio de buena fe:** las partes implicadas proporcionarán acceso a la información de forma honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.
- c. **Principio de facilitación:** se deben evitar exigencias o requisitos que obstaculicen o impidan el derecho al acceso a la información pública.
- d. **Principio de no discriminación:** la información debe ser entregada a todas las personas que la soliciten, en igualdad de condiciones.
- e. **Principio de gratuidad:** el acceso a la información pública es gratuito.
- f. **Principio de celeridad:** en el acceso a la información pública debe haber agilidad en el trámite y la gestión administrativa.

- g. **Principio de eficacia:** debe lograrse resultados mínimos de acuerdo a las responsabilidades adquiridas por los respectivos organismos, orientados a la efectividad de estos.
- h. **Principio de calidad de la información:** la información producida, gestionada y difundida debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles.
- i. **Principio de la divulgación proactiva de la información:** el derecho al acceso a la información pública implica la publicación y divulgación de los documentos y archivos que plasmen la actividad estatal y de interés público.
- j. **Principio de responsabilidad en el uso de la información:** cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.

Adicionalmente, los siguientes artículos de la Constitución Política de Colombia, están relacionados con el derecho al acceso a la información:

- Artículo 23: Derecho de Petición.
- Artículo 74: Libre acceso a los documentos públicos. Inviolabilidad de secreto profesional.
- Artículo 112: Libre acceso de los partidos políticos a información específica.
- Artículo 136: Restricción al acceso de información relacionada con la actividad diplomática del Estado.

- Artículo 137: Libre acceso a la información por parte de la Corte Constitucional en los casos de excusas para comparecer al Congreso de la República.
- Artículo 284: Libre acceso a la información por parte de los organismos de control, sin ninguna oposición.

5.3.4. Socialización

La RAE (2017) define socializar como “extender al conjunto de la sociedad algo limitado antes a unos pocos”, por lo cual la socialización hace parte vital dentro de los conceptos de acceso a la información y gobierno electrónico, para lo cual la socialización se hace evidente mediante la publicación y divulgación de la información pública.

En este sentido, la Ley 1712 del 2014 define publicar o divulgar como “poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión” (Congreso de la República de Colombia, 2014).

Tal como se mencionó anteriormente, el artículo 3°, incluye entre los principios de la transparencia el de la divulgación proactiva de la información, donde establece que para cumplir con el derecho al acceso a la información no basta con responder a las peticiones de la sociedad, sino que es necesario que las partes implicadas promuevan una cultura de transparencia, lo cual implica una obligación de publicar y divulgar los documentos que manifiesten la actividad estatal y de interés público (Congreso de la República de Colombia, 2014).

De igual manera, en el artículo 4° se establece que las partes implicadas deben “implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos” (Congreso de la República de Colombia, 2014); esto por la obligación de producir o capturar la información pública para poder divulgar proactivamente esta información y así poder responder de buena fe, a tiempo y de manera adecuada y veraz.

Si se retoma la definición de la RAE, donde se menciona al conjunto de la sociedad, se debe tener en cuenta el acogimiento de todos los componentes de ésta, razón por la cual la ley, en el artículo 8°, dispone el criterio diferencial de accesibilidad, donde se establece que las partes implicadas deben divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborar formatos alternativos comprensibles para las poblaciones específicas que accedan a la información que les afecte particularmente. Es decir que se debe asegurar el acceso a la información a los diversos grupos étnicos y culturales del país, así como se deben adecuar los medios de comunicación para facilitar el acceso a las personas que se encuentren en situación de discapacidad (Congreso de la República de Colombia, 2014).

6. ESTADO DEL ARTE

A pesar de la expansión global de las regulaciones del derecho de acceso a la información pública, existen obvias diferencias en aspectos vinculados a su amplitud e implementación, y aun no existen estándares totalmente universales. Dicho esto, se pretende hacer un primer intento de establecer un conjunto de principios básicos que puedan resumir el estado del arte en materia de estándares a nivel global y local. Dichos estándares, que deberían estar presentes en toda legislación de acceso a la información pública son, entre otros:

- El Principio de Máxima Divulgación
- Obligación de Publicar (Transparencia Activa)
- Promoción del Gobierno Abierto
- Limitación de Excepciones
- Principio de Facilidad del Acceso
- Costos Accesibles para el Acceso a la Información
- Reuniones Abiertas.

El principio de Máxima Divulgación o transparencia establece la publicidad de la información y que el secreto es la excepción. Este principio implica que el alcance del derecho a la información debe ser tan amplio como la gama de información y entidades respectivas, así como los individuos que puedan reclamar el derecho (Mendel, 2009). En el caso del sector privado, este debería ser obligado a publicar o dar información

en tanto y en cuanto esté vinculado a la provisión de servicios públicos o si ejecutase fondos públicos.

Asimismo, bajo este principio, se tiende a definir el concepto de información de la forma más amplia posible. A modo de ejemplo, las normas de la ONU (2000) establecen que *“Las entidades públicas tienen la obligación de divulgar información y cada miembro del público tiene el correspondiente derecho de recibir información; la ‘información’ incluye todos los registros que estén en manos de alguna entidad pública, independiente a la forma en que estén almacenados”*.

La obligación de publicar bajo esta premisa implica que los órganos públicos no sólo deberían responder a las solicitudes de información, sino también deberán publicar y difundir proactivamente toda información relevante para conocer el funcionamiento y desempeño de los organismos públicos, para participar en los asuntos públicos y para poder controlar cómo se comportan las autoridades. Si bien, esta obligación tiene como límite aspectos vinculados a la infraestructura y recursos de cada país, esta provisión se encuentra presente en la mayoría de las regulaciones del mundo.

El Relator Especial para la libertad de Opinión y Expresión de las Naciones Unidas (REOE) establece que *“La libertad de información entraña no sólo que los órganos públicos accedan a las solicitudes de información, sino también que publiquen y difundan ampliamente todo documento de considerable interés público, con los límites razonables que le impongan sus recursos y capacidad. El tipo de información que deba*

publicarse dependerá del órgano en cuestión. La ley deberá establecer una obligación general de publicar y las categorías de información fundamentales que sea obligatorio publicar” (Naciones Unidas, 2000).

La obligación de promover la transparencia en el gobierno va más allá de la promulgación de las leyes de acceso a la información pública, los gobiernos tienen la obligación de promover la transparencia del gobierno, dando las instrucciones adecuadas para la implementación de las leyes, así como creando los organismos pertinentes, y capacitando a sus servidores públicos en la materia. De esta forma, el Estado debe luchar contra la “cultura del secreto oficial”, estableciendo las medidas y sanciones que se consideren adecuadas.

La promoción de una cultura de transparencia en la administración pública es esencial para poder alcanzar las metas que impone la legislación relativa al acceso a la información pública. Es por ello por lo que los gobiernos deberán tomar las medidas necesarias para promover ese derecho.

Asimismo, en el contexto del Informe del REOE se hace hincapié en llevar adelante campañas de sensibilización sobre el derecho de acceso a la información a todos los niveles, y por la mayor variedad de medios posibles, para llegar a toda la población, independientemente de los medios o nivel educativo alcanzado. Aunque no necesariamente todas las leyes hablan de campañas de sensibilización, a nivel comparado si existen acciones de los Estados para entrenar a sus servidores públicos y a quienes requieren información.

Las excepciones para acceder a la información deben estar establecidas por ley en forma previa al ejercicio del derecho, y su delimitación debe ser clara y precisa. En este sentido, el REOE (Naciones Unidas, 2000) ha declarado que *“La negativa a divulgar información no podrá fundarse en el propósito de proteger a los gobiernos de situaciones embarazosas o de la revelación de conductas indebidas; debe hacerse en la ley una enumeración exhaustiva de los motivos legítimos que pueden justificar la no divulgación, y las excepciones deben limitarse estrictamente, de forma que no abarquen documentación que no perjudique ningún interés legítimo”*.

En el contexto regional, la llamada “ley modelo” de la OEA7, así como la declaración de la OEA sobre Principios sobre Libertad de Expresión, se encuentran basados en los mismos presupuestos. En líneas generales, la interpretación desde un punto de vista del acceso a la información pública como un derecho humano, a nivel internacional, indica que, en caso de existir una negativa, la misma debería estar justificada por el daño potencial que podría producir la publicación de esa información. Ese daño deberá ser mayor al interés público de la divulgación.

El principio de facilidad del acceso no sólo es necesario que la información pública relevante sea liberada proactivamente, sino también que los Estados aseguren que las solicitudes de información se procesen en la forma debida. Esto implica:

- Que exista el mínimo de formalidad en las solicitudes;
- Que existan razones en caso de denegatoria y las mismas se comuniquen a quien requiere la información;

- Que se cumpla con los límites de tiempo previstos en la norma; y
- Que el requirente tenga acceso en la forma que prefiera, ya sea inspeccionando directamente la información o a través de una copia.

Asimismo, suele incluirse dentro de este principio la necesidad de contar con mecanismos de revisión independiente para atender los reclamos ante cualquier denegatoria a la entrega de información. De hecho, las leyes de acceso a la información pública más avanzadas crean organismos que velan por el cumplimiento de la Ley (Mendel 2009).

La ciudadanía tiene derecho a acceder a la información en el marco de un proceso que establezca costos razonables, pues de otra forma se vulnera el derecho al acceso. Es decir, las solicitudes de acceso a información en manos de los órganos públicos no deberán presentar un costo tal que pueda actuar como un elemento disuasorio. Tal como establece la Convención de Aarhus Art. 4:

“Además, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, los procedimientos a que se refieren los apartados 1, 2 y 3 supra deberán ofrecer recursos suficientes y efectivos, en particular una orden de reparación, si procede, y deberán ser objetivos, equitativos y rápidos sin que su costo sea prohibitivo” (Convención de Aarhus, 1998).

Las reuniones abiertas son el principio subyacente al derecho de acceso a la información se aplica no sólo a la información en forma registrada, sino también a las

sesiones de las entidades públicas (Mendel, 2009). Es por ello por lo que la legislación relativa a este derecho deberá estipular que todas las reuniones de órganos del Estado deben estar abiertas al público. En este sentido la ONU establece que “la ley [sobre el derecho a la información] debe establecer la suposición de que toda reunión de las entidades del gobierno está abierta para el público” (ONU, 2009).

El derecho de acceso a la información es mencionado y a su vez reconocido por el artículo 74 de la Constitución Política de Colombia, el cual dice: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”. Este precepto está ubicado en el Capítulo 2 del Título II de la Constitución (De los Derechos sociales, económicos y culturales) lo que se está protegiendo en el artículo 74 constitucional son los documentos públicos, razón por la cual habría que recurrir a las disposiciones legales que definen este concepto, cuáles serían los documentos que realmente todas las personas tendríamos ese libre acceso a ellos, y cuáles no y el porqué de dicha restricción.

De igual manera el artículo anterior, se podría enlazar el artículo 23 de la constitución, el cual menciona que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Estrada, 2010). El control ciudadano sobre la gestión de los agentes del Estado, mediante el conocimiento y divulgación de la información pública, está respaldado en el ejercicio del derecho de petición y del derecho de acceso a los documentos públicos.

Su eficacia, sin embargo, no es tan halagadora como el panorama normativo de los mecanismos ciudadanos de acceso a la información, pues las restricciones legales condicionan el ejercicio ciudadano y le imponen barreras de acceso a diversas actividades públicas. Ante la urgente actualización que requieren las normas que sustentan el acceso a la información, la jurisprudencia nacional e internacional contribuyó a precisar las posibilidades y límites de este derecho, especialmente al diseñar líneas de ponderación frente a la reserva y a la privacidad de actuaciones y documentos públicos.

La reserva que pueden imponer las leyes sobre los documentos públicos opera como el principal obstáculo para el acceso a la información, cuya controversia no es fácil para el ciudadano que desconoce el mecanismo jurídico para enfrentar las decisiones negativas de acceso.¹

6.1. GOBIERNO ELECTRÓNICO EN COLOMBIA

Los orígenes del gobierno electrónico en Colombia se remontan al año 1995, cuando el Gobierno emprendió una estrategia de modernización del estado, mediante la emisión de CONPES 2790 titulado “Gestión Pública orientada a resultados”, siguiendo las tendencias internacionales de la Nueva Gestión Pública (Cardona Madariaga et al., 2015). En este documento se establece la responsabilidad del

¹MECANISMOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Disponible En: [consultado 4-04-2013]
<http://www.flip.org.co/resources/documents/d3d1a9591bf3222184baae15c1fbc8d7.pdf>

adecuado uso de los recursos públicos para poder enfocar sus actividades hacia una interlocución con el ciudadano, prestando un constante servicio hacia éste; adicionalmente, en el marco del Plan Nacional de desarrollo, se buscaba consolidar la gestión pública enfocada orientada a los resultados para institucionalizar la participación ciudadana y potenciar la capacidad de cumplimiento de las entidades del Estado (Cardona Madariaga et al., 2015 p. 14).

En ese mismo año se expide el Decreto Ley 2150 de 1995, conocido como Derecho Ley Anti-Trámites del Ministerio de Justicia y Derecho, donde se obliga al gobierno a establecer e implementar canales electrónicos de transmisión de datos para que los usuarios pudieran enviar o recibir información referente a la administración. Este decreto supone un paso importante en el desarrollo de lo que sería el Gobierno Electrónico, al mencionar por primera vez el uso de medios electrónicos para la realización de trámites (Ministerio de Justicia y Derecho, 1995, citado por Cardona Madariaga et al., 2015).

Más adelante, mediante la Ley 527 de 1999 se empieza a tener en cuenta el comercio electrónico, reglamentando el tratamiento de los mensajes de datos relacionados con estas actividades, estableciendo la certificación de firmas digitales y reglamentando los certificados electrónicos y la conservación de mensajes de datos (Cardona Madariaga et al., 2015).

Con el CONPES 3072 del 2000, titulado “Agenda de Conectividad”, se buscó masificar el uso de las TIC para aumentar la competitividad del sector productivo,

modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información (DNP, 2000, citado por Cardona Madariaga et al., 2015).

Es en el año 2002 cuando se empieza a hablar de *Gobierno en línea*, mediante la expedición de la ley 790 del mismo año, implementando una estrategia a nivel nacional que mediante el Programa de Reforma a la Administración Pública (PRAP) buscaba ampliar la generación, integración y transparencia de la información, lo cual se complementó con la creación del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP) y de la Intranet Gubernamental (Congreso de Colombia, 2002, citado por Cardona Madariaga et al., 2015).

Tal como señala Cardona Madariaga et al. (2015), en el CONPES 3248 del 2003, además de agregarle un enfoque territorial a la estrategia de Gobierno en Línea, se realiza un diagnóstico donde se identificaron las siguientes restricciones:

- a. Falta de responsabilidades en la obtención, administración y acceso a la información estratégica para la toma de decisiones.
- b. Deficiencia en la calidad de la información.
- c. Incompatibilidad tecnológica de los sistemas implementados.
- d. Existencia de vacíos regulatorios.
- e. Baja capacidad institucional de integración de la tecnología en los procesos regulares de las entidades.

Con la expedición del Decreto 3816 de 2003, se determinó la creación de la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la

Administración Pública, con el objetivo de generar espacios de control social y mejorar las relaciones del interior del gobierno con la ciudadanía (Presidencia de la República, 2003, citado por Cardona Madariaga et al., 2015).

Con la creación del CONPES 3292 del 2004 se plantea la racionalización y automatización de trámites, donde se contemplaba un fortalecimiento tecnológico para lograr este fin (CONPES, 2004, citado por Cardona Madariaga et al., 2015). Estos objetivos se fortalecieron con la Ley 962 del 2005, “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”. En esta ley se reglamentan los trámites para que sean más ágiles y se unifica el uso del Portal del Estado Colombiano (PEC) (Congreso de Colombia, 2005, citado por Cardona Madariaga et al., 2015).

El Plan Nacional de Desarrollo del 2007, expedido por la Ley 1151, determina el papel de gobierno electrónico como un agente de modernización de los esquemas de rendición de cuentas y su respectiva difusión de información relacionada, al igual que la gestión, resultados, gestión de trámites, prestación de servicios, compras y contratación pública (DNP, 2007, citado por Cardona Madariaga et al., 2015).

Con el decreto 1151 del 2008, se estableció la implementación de la estrategia de Gobierno en línea, donde se plantea una fase inicial de información donde las entidades debían habilitar sus propios sitios web; una segunda fase de interacción planteaba la comunicación participativa entre entidades, ciudadanos y empresas con

consultas en línea y comunicación continua con los servidores públicos; en la tercera fase de transacción se efectuaron operaciones electrónicas para la obtención de productos y servicios; la cuarta fase, de transformación, establecía la implementación de ventanillas únicas virtuales, usando la intranet gubernamental, para cambiar el modo de realizar las solicitudes; por último, la quinta fase plantea el término e-Democracia, donde se debía incentivar a la ciudadanía a participar activamente en la toma de decisiones del Estado y la construcción de políticas públicas mediante el uso de las TIC. El plazo de cumplimiento de todas las fases se estableció para el 2012 (Ministerio TIC, 2008, citado por Cardona Madariaga et al., 2015).

6.1.1. Gobierno en línea 3.0 (2012-2017)

De acuerdo con el MinTIC (2015), se plantearon los siguientes retos para la implementación de lo que se denominó *Gobierno en Línea 3.0*:

- a. Acceso de la ciudadanía a la información de forma más eficiente y de doble vía, optimizando los procesos de participación ciudadana en la toma de decisiones, buscando además un mayor control social a las entidades del Estado.
- b. Optimizar la agilidad en los trámites y gestión de servicios prestados por el Estado, evitando al máximo las filas y el hecho de asistir personalmente a las entidades, transformándolas en entidades digitales abiertas, donde se incorporen las TIC de forma transversal en toda su operación.

- c. Implementar sedes electrónicas de las entidades del Estado, disponiendo de acceso multicanal de la información y adecuando la gestión en línea de trámites y servicios, garantizando la accesibilidad, usabilidad, calidad, seguridad, reserva y privacidad.
- d. Promover una cultura de participación y colaboración entre entidades de forma electrónica.
- e. Reducir el uso del papel optimizando el uso de medios electrónicos en los diferentes procesos y procedimientos de las entidades del Estado.

Para llevar a cabo estos retos, el manual de implementación del Gobierno en línea se basó en 6 componentes que agruparon las actividades que debían acatar las entidades del Estado para el establecimiento de la estrategia. Dichos componentes se definieron en el Decreto 2693 de 2012 y fueron los siguientes:

1. **Elementos Transversales:** son las actividades que deben realizar las entidades para conocer sus diferentes grupos de usuarios y así identificar sus necesidades y tendencias de comportamiento. De igual manera las entidades deben contar con una política de seguridad y garantizar la incorporación del Gobierno en línea como parte de la cultura organizacional.

Para lograr estos objetivos, las entidades debieron institucionalizar la estrategia de Gobierno en línea, centrar la atención en el usuario, implementar un sistema de gestión de TICs e implementar un sistema de gestión de seguridad de la información.

2. **Información en línea:** son todas las actividades que se deben realizar para que las entidades garanticen al usuario el acceso electrónico a toda la información concerniente a dicha entidad. Los aspectos principales de este componente son la publicación de información y la publicación de datos abiertos.
3. **Interacción en línea:** son las actividades que garantizan la comunicación de doble vía entre los servidores, organizaciones, ciudadanos y empresas. Los aspectos principales de este componente son los espacios electrónicos para imponer peticiones y los espacios de interacción.
4. **Transacción en línea:** son las actividades que garanticen que las entidades dispongan sus trámites y servicios para los diferentes tipos de usuarios, implementando canales electrónicos para este fin.
5. **Transformación:** son los cambios que se realizaron en las entidades para eliminar los límites entre sus dependencias y con otras entidades públicas, mediante el uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos y el intercambio de información entre entidades.
6. **Democracia en línea:** es la orientación a los ciudadanos a participar activamente en la toma de decisiones y a contribuir en la organización y seguimiento de las políticas públicas donde se involucre un diálogo de doble vía con el Gobierno.

6.1.2. Gobierno Digital (2018)

El Gobierno colombiano, pensando en el rápido avance hacia una economía digital que ha venido transformando las sociedades, ha establecido una evolución de Gobierno en Línea a un Gobierno digital, teniendo en cuenta las necesidades de la población, orientadas al valor cada vez más alto de la inmediatez y la interacción, por lo que se requiera un Estado cada vez más inteligente (MinTIC, 2018). En este sentido, el Gobierno ha planteado como objetivo del Gobierno Digital: *“Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”* (MinTIC, 2018).

7. DISEÑO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de este trabajo, se realizó una investigación documental con un enfoque cualitativo, para así identificar los criterios establecidos dentro de las categorías planteadas en cuatro páginas gubernamentales. Esto permite establecer cómo el ciudadano puede utilizar los recursos tecnológicos que están dispuestos como la plataforma de Gobierno en línea para acceder a la información.

Para realizar este proyecto se requiere una investigación de tipo correlacional, que permita establecer las relaciones entre los conceptos teóricos recolectados, relacionados con las categorías propuestas, y la forma como está dispuesta la información dentro de las páginas seleccionadas.

Es así como la Metodología utilizada permitió realizar una Clasificación Legislativa para el Derecho a la Información, la cual es una herramienta para evaluar o clasificar el marco jurídico para el derecho, el acceso a la información en un país, basado en qué tan bien ese marco da efecto al derecho al acceso a la información en poder de las autoridades. La metodología proporcionó el valor global cuantitativo y cualitativo de la eficacia de un país, teniendo en cuenta los puntos adquiridos de un máximo de términos jurídicos al derecho al acceso a la información.

Con la construcción de conocimiento y evaluación de estas temáticas se pudo proporcionar así una evaluación detallada de las fortalezas y debilidades dentro de los criterios establecidos, acordes con el marco jurídico colombiano, empleando como

parámetro principal el contenido y los alcances de la Ley Modelo y las buenas prácticas nacionales e internacionales en la materia.

Las dos primeras etapas del desarrollo de la metodología se enfocaron en la importancia del acceso a la información pública, su impacto en la sociedad y su relación con el Gobierno en línea, por una parte, y el acceso a la información pública en el sistema nacional, por otra. Se introducen algunos de los conceptos principales y alcances que tiene el tema desde la perspectiva del gobierno abierto y del desarrollo que ha tenido hasta la actualidad.

De esta forma, se establecieron las siguientes fases para el desarrollo del proyecto, de acuerdo con los objetivos propuestos:

7.1. Identificación de criterios

Se inicia con un levantamiento de información relacionada con las categorías definidas: Información, Comunicación, Acceso a la Información y Socialización. En esta fase se concretaron definiciones y se ajustaron al contexto nacional, relacionándolas con un marco histórico y legislativo, teniendo como soporte el marco teórico y el estado del arte propuesto en el primer objetivo. La bibliografía recolectada sirvió de fuente para establecer las bases teóricas que permitieron escoger los criterios de evaluación de las páginas web y así poder establecer el grado de cumplimiento de éstos.

7.2. Análisis

De acuerdo con la información recolectada en el marco teórico se procede a realizar en análisis respectivo, que comprende la identificación de las categorías dentro de las páginas web seleccionadas. Estas páginas son:

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:
<https://www.mintic.gov.co/>
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público: <http://www.minhacienda.gov.co/>
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible:
<http://www.minambiente.gov.co/>
- Ministerio de educación: <https://www.mineducacion.gov.co>

El análisis comprende la identificación de criterios enmarcados en las categorías propuestas, para verificar el grado de cumplimiento dentro de cada sitio web y así poder realizar una evaluación que se verá reflejada en una escala cuantitativa. Los criterios de evaluación seleccionados se muestran en la tabla 1 y fueron adaptados del documento *Metodología para evaluar un portal (sitio web)* (Pulido y Martínez, 2011), del cual se modificaron algunos, se omitieron otros y se propusieron algunos adicionales, de acuerdo con los objetivos del trabajo y teniendo en cuenta que dicho documento se realizó basado en el decreto 1151 del 2008 y para el presente trabajo se tuvo en cuenta el decreto 2693 de 2012, el cual derogó el anteriormente nombrado. Adicionalmente, los criterios se reorganizaron para poderlos incluir dentro de una de las cuatro categorías propuestas para esta investigación.

La verificación de estos criterios se realizó mediante la navegación detallada de las cuatro páginas web, explorando todos sus enlaces y secciones, para así poder verificar el cumplimiento de los aspectos propuestos en la Tabla 1.

Tabla 1. Criterios de evaluación propuestos.

Categoría	Criterio	Descripción
Información	Relevancia	La información de los contenidos de la página corresponde de manera adecuada con los objetivos de la entidad.
	Actualización	Es visible la fecha de actualización de cada sección de la página, brindando información al usuario sobre la actualización de cada contenido.
	Información de la entidad	El sitio web ofrece información relacionada con su quehacer (misión, visión, objetivos, valores, historia), así como la opción de visualizar el organigrama de la entidad, para que el usuario tenga claridad sobre el deber ser de ésta y sus dependencias. Adicionalmente el sitio web proporciona información sobre la(s) localización(es) física(s) de la entidad, directorio telefónico de sus dependencias y correos electrónicos.
	Glosario	El sitio web ofrece un listado de definición de términos usados por la entidad.
	Trámites y servicios en línea	El sitio web ofrece información de los trámites y servicios que ofrece la entidad, además de permitir realizarlos en línea
Comunicación	Redes sociales	La entidad cuenta con redes sociales y ofrece acceso a éstas por medio de la página web. Las redes sociales se consideran una herramienta de comunicación que permite la interacción con el usuario, por lo cual se considera como elemento importante para la evaluación del sitio.
	Canales de comunicación	El sitio web cuenta con distintas formas de comunicación con el usuario, a las cuales éste puede acudir de forma adecuada, bien sea porque el sitio las ofrece directamente o porque brinda la información respectiva sobre el acceso a éstas.
	Participación ciudadana	El sitio web hace explícitas las formas como la ciudadanía puede interactuar con la entidad. Esto implica no solo que a entidad cuenta con redes sociales o canales de contacto, sino que invite a la ciudadanía a usarlas. Adicionalmente, puede ofrecer encuestas en línea, foros, chats, etc.
Acceso a la información	Usabilidad	El sitio web trabaja tanto en los distintos navegadores, como en dispositivos móviles, sin alterar su apariencia o funcionalidad, asegurando que el usuario acceda desde cualquier plataforma. Se realizarán pruebas en los navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer, así como en las plataformas móviles Android y iOS.
	Navegabilidad	Facilidad y claridad para el usuario cuando usa la página, sin que las secciones estén saturadas de información y con una cantidad de clics moderada para poder acceder a las diferentes secciones.

	Mapa del sitio	El sitio web cuenta con un mapa que permita al usuario ubicar todas las secciones y subsecciones y dirigirse a ellas. El enlace al mapa del sitio se debe encontrar en cualquier sección del sitio.
	Campo de búsqueda	El sitio web ofrece la posibilidad de buscar mediante sus propios términos en un campo de búsqueda, que debe ser visible en cualquier sección de la página, ofreciendo resultados dentro del sitio.
	Accesibilidad web	Facilidad de acceso para personas en situación de discapacidad. Se extraerán los datos arrojados en la página de TAW , la cual ofrece una prueba de accesibilidad y que basada en unos criterios de éxito establecidos identifica los errores de accesibilidad de una página web.
	Personalización	El usuario tiene la posibilidad de aumentar el tamaño de la fuente y modificar el contraste si lo requiere para optimizar la visualización de la información.
	Interconectividad	El sitio web ofrece acceso a las demás páginas gubernamentales, facilitando el acceso a la información y permitiendo al usuario conocer las distintas entidades del gobierno mediante enlaces a éstas.
Socialización	Sección de noticias	El sitio web cuenta con una sección de noticias visible que permita al usuario conocer las novedades relacionadas con la entidad.
	Publicación de documentos de interés	En el sitio web de la entidad se publican los documentos inherentes a ésta. Se puede acceder a boletines, decretos, resoluciones, circulares, documentos administrativos, etc.

(Fuente: elaboración propia)

Es importante ampliar el método de evaluación del criterio relacionado con la accesibilidad, el cual consiste en usar la herramienta proporcionada por TAW en su sitio web, la cual sirve para analizar en línea la accesibilidad de los sitios web, usando como referencia las pautas de accesibilidad al contenido web (WCAG 2.0) del W3C (TAW, 2018). Para efectos de este trabajo no se profundizará en los conceptos y criterios establecidos por esta página, sino que se tendrán en cuenta los resultados relacionados con los problemas y las advertencias detectadas por esta herramienta en cada sitio web. Los resultados ampliados de esta prueba pueden ser consultados en los anexos 5 al 8.

Para realizar la evaluación de basada en estos criterios, se propone una matriz (tabla 2) en la cual se ingresan los datos respectivos que permiten establecer una calificación tanto individual a cada criterio, como por categoría y una calificación

general del sitio web. La calificación que se le asignará a cada criterio consistirá en un número del 1 al 10, donde el 10 será la calificación más alta, si se considera que cumple satisfactoriamente con la descripción de cada criterio, mencionada en la tabla 1.

Tabla 2: Matriz de evaluación propuesta

SITIO WEB:		<i>(Logotipo y nombre del sitio web)</i>		
CATEGORÍA	CRITERIO DE EVALUACION	OBSERVACIONES	CALIFICACIÓN CRITERIOS	CALIFICACIÓN CATEGORÍA
INFORMACIÓN	Relevancia		0	0
	Actualización		0	
	Información de la entidad		0	
	Glosario		0	
	Trámites y servicios en línea		0	
COMUNICACIÓN	Redes Sociales		0	0
	Canales de comunicación		0	
	Participación ciudadana		0	
ACCESO A LA INFORMACIÓN	Usabilidad		0	0
	Navegabilidad		0	
	Mapa del sitio		0	
	Campo de búsqueda		0	
	Accesibilidad web		0	
SOCIALIZACIÓN	Interconectividad		0	0
	Sección de noticias		0	
	Publicación de documentos de interés		0	0
			CALIFICACIÓN GENERAL	0

Fuente: elaboración propia

El resultado asignado a cada categoría consiste en el promedio de calificación de cada criterio contenido dentro de ésta, al igual que la calificación general del sitio web consiste en el promedio de calificación cada uno de los cuatro elementos de las cuatro categorías, la calificación dará lugar a una clasificación del sitio de acuerdo con la puntuación obtenida tal como se muestra en la tabla 3. La calificación del sitio se definió dividiendo las escalas en tres grupos, asignando una valoración de deficiente

(de 0 a 2.9), aceptable (de 3 a 6.9) y bueno o excelente (de 7 a 10); a cada una de estas valoraciones se le agregó la respectiva descripción de la valoración, de acuerdo con el grado de cumplimiento de los criterios establecidos. Las matrices de evaluación de cada sitio web se encuentran en los anexos 1 al 4.

Tabla 3: Clasificación del sitio web de acuerdo con la calificación

Calificación	Clasificación del sitio
De 0 a 2,9	El sitio web es deficiente. No cumple con los parámetros de comunicación, acceso y socialización de la información
De 3 a 6,9	El sitio web es aceptable. Cumple con algunos de los parámetros de comunicación, acceso y socialización de la información, pero es necesario realizar algunas mejoras
De 7 a 10	El sitio web es bueno o excelente. El sitio web cumple con la mayoría o todos los parámetros de comunicación, acceso y socialización de la información.

Fuente: elaboración propia

Los resultados de la evaluación sirvieron para realizar el diagnóstico propuesto en el segundo objetivo específico de esta investigación, donde se detallan los resultados de la evaluación y las observaciones respectivas de acuerdo con las matrices elaboradas para cada sitio. Finalmente, los resultados se resumieron en una matriz DOFA que permitió identificar los elementos encontrados en la evaluación de los cuatro sitios web escogidos, identificando las debilidades y fortalezas generales, elementos base para la realización de la propuesta de mejora.

7.3. Propuesta

Para dar cumplimiento al tercer objetivo de la investigación, en esta última fase se realiza la propuesta basada en los resultados de las fases anteriores para la Mejora del proceso de acceso a la información pública en el proyecto Gobierno en línea 3.0. De acuerdo con estos resultados se responde a la pregunta de investigación y se

realizan una serie de sugerencias que buscan optimizar la forma en que el usuario interactúa con los contenidos de cada una de las páginas evaluadas y encaminarse en el cumplimiento del acceso a la información y las políticas del gobierno nacional. Esto se hace especificando la metodología a usar y en concordancia con los hallazgos de la evaluación y los resultados de la matriz DOFA.

8. RESULTADOS

Una vez realizado el análisis de los sitios web, a partir de los criterios planteados para cada categoría, se calificó cada uno de ellos, mostrando los resultados obtenidos a continuación. En primer lugar, se muestra la calificación general de cada sitio, la cual se muestra en la tabla 4. Como se puede observar, el sitio mejor calificado fue el del Ministerio de Educación y el de menor calificación fue el del Ministerio de Ambiente. Sin embargo, de acuerdo con la tabla 3, planteada anteriormente, todas las entidades han sido clasificadas como sitio web bueno o excelente.

Tabla 4: Clasificación del sitio web de acuerdo con la calificación

Sitio web	Calificación general
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	9,3
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	7,9
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	8,2
Ministerio de Educación	9,6

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 muestra la calificación individual de cada categoría dentro de los sitios web, la cual fue establecida de acuerdo al promedio de calificación de los criterios que componen cada categoría. De esta forma, la categoría de *Información* la que tuvo las calificaciones más bajas de acuerdo con la escala propuesta, donde se establece el grado de cumplimiento de los criterios dentro de la página, siendo 0 cuando no se cumple en ningún aspecto y 10 cuando se cumple en totalidad. De esta forma, las categorías de *Socialización*, *Comunicación* y *Acceso a la Información* obtuvieron

calificaciones altas dentro de los sitios web, donde ninguna se encuentra por debajo de las 7 unidades.

Tabla 5: Calificación de los sitios web por categorías

Sitio Web	Categorías			
	Información	Comunicación	Acceso a la Información	Socialización
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	9,6	9,3	8,3	10,0
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	5,2	8,7	7,7	10,0
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	5,6	8,7	8,7	10,0
Ministerio de Educación	8,8	10,0	9,7	10,0

Fuente: Elaboración propia

La calificación específica de cada criterio se muestra a continuación en la tabla 5. Al igual que en la tabla anterior, las calificaciones reflejan el grado de cumplimiento de los criterios dentro de las páginas web. De acuerdo con esto, se puede observar que los únicos ceros dentro de esta tabla corresponden al criterio *Glosario*, pues se detectó que los sitios del ministerio de Ambiente y el Ministerio de Hacienda no contaban con éste. Por otra parte, se puede observar que varios criterios obtuvieron la máxima calificación.

Adicionalmente, también se pueden observar calificaciones medias en algunos criterios (entre 3 y 6.9 de acuerdo con la división de la escala en tres grupos), lo cual se analizará en el siguiente capítulo.

Tabla 6: Calificación de los sitios web por criterios

Categoría	Criterio	Sitio Web			
		MinTIC	MinAmbiente	MinHacienda	MinEducación
Información	Relevancia	10	10	10	10
	Actualización	9	0	2	7
	Información de la Entidad	9	6	8	10
	Glosario	10	0	0	7
	Trámites y servicios en línea	10	10	8	10
Comunicación	Redes Sociales	10	10	10	10
	Canales de comunicación	10	10	10	10
	Participación ciudadana	8	6	6	10
Acceso a la información	Usabilidad	10	10	10	10
	Navegabilidad	6	9	7	10
	Mapa del sitio	10	10	10	10
	Campo de Búsqueda	10	8	10	10
	Accesibilidad web	8	5	4	8
	Personalización	4	4	10	10
	Interconectividad	10	8	10	10
Socialización	Sección de noticias	10	10	10	10
	Documentos de interés	10	10	10	10

Fuente: Elaboración propia

9. DIAGNÓSTICO

Desde el análisis realizado a los sitios web y luego de realizar las respectivas comparaciones, se pueden establecer varias conclusiones, las cuales se van a discutir a partir de las categorías propuestas, incluyendo sus respectivos criterios de evaluación, para luego poder establecer un diagnóstico tanto general, como específico a cada una de las entidades escogidas.

9.1. INFORMACIÓN

Tal como se puede apreciar en la tabla 4, esta categoría fue la que menos puntuación obtuvo en promedio, debido a que los sitios web del Ministerio de Ambiente y el Ministerio de Hacienda tuvieron calificaciones muy bajas en los criterios correspondientes. Esto obedece a que varios criterios de esta categoría obtuvieron calificaciones bajas.

9.1.1. Relevancia

Este criterio obtuvo el máximo puntaje en las cuatro páginas. Es destacable la relevancia del contenido en las cuatro páginas, la cual está orientada específicamente a brindar información al usuario correspondiente con los objetivos misionales de cada entidad. De esto se puede deducir que las cuatro entidades seleccionadas han logrado adecuar sus sitios web para ser el punto de acceso a cualquier tipo de información concerniente a éstas.

9.1.2. Actualización

Es importante mostrar al usuario cuándo fue agregado, modificado o actualizado el contenido de cualquier sección de la página. La página que mejor cumple este criterio es la del Ministerio de las TIC, donde se puede observar esta fecha en todas las secciones de la página. En el sitio web del Ministerio de Educación se incluye esta fecha en la mayoría de las secciones y los sitios web del Ministerio de Hacienda y de Ambiente las omiten en la gran mayoría de secciones, limitándola a la fecha de publicación de noticias. Sin embargo, es importante conocer, por ejemplo, qué tan reciente es la misión de la entidad, la proyección plasmada en la visión cuándo se realizó, las ofertas de empleo publicadas qué vigencia tienen, etcétera.

9.1.3. Información de la entidad

La importancia de este criterio radica en la necesidad de brindar al usuario toda la información general de la entidad. Es importante destacar que en los cuatro sitios esta información se encuentra contenida en una sección denominada *Ministerio*. Sin embargo, el Ministerio de Ambiente presenta falencias como la omisión del organigrama y la historia de la entidad; en el caso del Ministerio de Hacienda, se omiten los principios o valores que lo rigen como entidad del Estado y parte del Gobierno Nacional.

9.1.4. Glosario

Este criterio lo cumplen únicamente el Ministerio de las TIC y el Ministerio de Educación. Sin embargo, en este último fue casi casual encontrarlo, debido a que se

encuentra cuando se accede al mapa del sitio. Los glosarios pueden ser muy útiles para entender la terminología que se maneja dentro de la entidad, que puede estar directamente relacionada con los trámites y servicios ofrecidos, por lo que el usuario debe tener orientación al respecto. Los Ministerios de Ambiente y Hacienda obtuvieron calificación 0 por no contener este tipo de recurso.

9.1.5. Trámites y servicios en línea

Este fue uno de los criterios mejor calificados dentro de las cuatro páginas, donde se pudo observar que, en el Ministerio de Hacienda, si bien hay acceso a este aspecto, puede resultar confuso debido a la cantidad de enlaces. Sin embargo, se destaca que los cuatro Ministerios estén cumpliendo con el objetivo de evitar las filas y los trámites en las instalaciones físicas, de acuerdo con la política de gobierno en línea mencionada en capítulos anteriores.

9.2. COMUNICACIÓN

Esta Categoría obtuvo buenas calificaciones, donde el aspecto a mejorar son los mecanismos que ofrece el sitio web para fomentar la participación ciudadana.

9.2.1. Redes Sociales

El objetivo de establecer interacción con los usuarios por medio de herramientas de la web 2.0 es destacable dentro de los logros de las cuatro entidades escogidas. Todas ellas cuentan con redes sociales activas, donde se comunica al ciudadano las

actividades, eventos, noticias y demás información relacionada con cada una de las entidades.

9.2.2. Canales de comunicación

Este criterio es cumplido perfectamente en los cuatro sitios web. En cada uno de ellos se encuentra la información de contacto con la entidad de forma fácil en la parte inferior de la página. Adicionalmente cuentan con un enlace de atención al usuario donde se pueden también encontrar estos canales de comunicación.

9.2.3. Participación ciudadana

En este criterio se destaca el sitio web del Ministerio de Educación, donde se le dedica una sección aparte para que el usuario asimile las opciones que se ofrecen como mecanismos de participación dentro de la entidad. Además del chat en línea y las encuestas, es de resaltar la opción de comentar por medio de correo electrónico los proyectos de resoluciones o decretos y así el usuario poder retroalimentar dichos proyectos. Este tipo de opciones no se replican en los demás sitios, a pesar de que en la página del Ministerio de las TIC haya opción de comentar los contenidos publicados y establecer un tipo de foro en cada uno de ellos.

9.3. ACCESO A LA INFORMACIÓN

Esta categoría es de suma importancia para el análisis de los sitios web escogidos. Como se vio anteriormente, estas páginas obtuvieron una alta calificación en cuanto a relevancia y tipo de información se refiere; por lo tanto, es importante indagar en cómo

se presenta esta información y qué tan fácil les resulta a los diversos tipos de usuario acceder a esta información. Las calificaciones dentro de esta categoría fueron muy variadas, debido a que algunos criterios no se cumplen de la misma forma que otros.

9.3.1. Usabilidad

Este criterio obtuvo la máxima calificación en los cuatro sitios debido a que cada uno de ellos funciona correctamente tanto en los diferentes navegadores como en los sistemas operativos Android y iOS de los diferentes dispositivos móviles, donde se destaca la facilidad para navegar sin que se pierda ningún enlace mostrado en la versión para computadores.

9.3.2. Navegabilidad

La navegabilidad es importante en la medida que el usuario encuentre la información fácilmente y sin perderse dentro de la página. Al hacer la revisión, la página del Ministerio de Educación es la mejor diseñada en este aspecto debido a que su página de inicio es sencilla, conservando sin embargo la información sin exceso de enlaces, imágenes o banners que saturen la pantalla. Este aspecto sí se puede encontrar en cierta medida en los sitios del Ministerio de las TIC y del Ministerio de Hacienda. Si bien no es absolutamente confusa la disposición de estos elementos, sí se puede mejorar en este aspecto.

9.3.3. Mapa del sitio

Los cuatro sitios web escogidos tienen un mapa de sitio, lo que facilita al usuario navegar y encontrar las diferentes secciones de la página.

9.3.4. Campo de búsqueda

La opción de recuperar información por medio de campos de búsqueda está presente en las cuatro páginas escogidas, en las cuales se presenta el campo en la parte superior de la página, manteniéndose presente en todo momento, independientemente de la sección que se esté visitando. Sin embargo, se destacan las opciones adicionales tales como los filtros para refinar la búsqueda, ya sea por coincidencia o por fecha, tal como es el caso del Ministerio de Educación.

9.3.5. Accesibilidad web

La prueba de accesibilidad web ofrecido en la página de TAW, proporcionó un diagnóstico rápido sobre las características que puedan tener o no, las páginas seleccionadas. La página que mayor cantidad de problemas registró fue la del ministerio de Hacienda, problemas relacionados con los criterios perceptibles, es decir con aquellos que evalúan la percepción del contenido por parte del usuario. Este tipo de error también se encuentra en las demás páginas, pero en menor medida. En este criterio llama la atención la característica presentada en el sitio web del Ministerio de Educación, cuando se pasa el cursor sobre los enlaces principales y se despliega el nombre de la sección en lengua de señas.

9.3.6. Personalización

Llama la atención que la entidad encargada de las TIC, que vela por brindar accesibilidad de contenidos digitales a todo tipo de usuario, no incluya en su página web la opción de personalizar el tamaño de la letra para facilitar la lectura a quienes

así lo requieran, así como la opción de poder aumentar el contraste de colores en la página. Esta opción sí se presenta en las páginas de los Ministerios de Hacienda y Educación.

La opción de cambiarle el idioma a la página se presenta en los cuatro ministerios.

9.3.7. Interconectividad

Las páginas correspondientes a las entidades gubernamentales han incluido la opción de enlazarse unas con otras en una sección ubicada en la parte inferior de la página, la cual es visible en todo momento. Esto facilita al usuario navegar entre Ministerios y demás entidades. Los ministerios que mejor calificados están en este criterio son los que incluye entidades relacionadas y entidades adscritas.

9.4. SOCIALIZACIÓN

La categoría mejor calificada, gracias a que las páginas de las cuatro entidades se poseen herramientas para comunicar a los usuarios información relevante referente a la entidad. Debido a su estrecha relación con la categoría de comunicación, los dos únicos criterios escogidos, fueron evaluados de acuerdo con lo anteriormente mencionado.

9.4.1. Sección de noticias

Las cuatro páginas tienen una sección de noticias actualizada, donde se comunica al usuario los hechos más importantes relacionados con cada ministerio.

Adicionalmente, presentan también una sección de prensa, donde se muestra el histórico de estas noticias.

9.4.2. Publicación de documentos de interés

Tanto en la sección de prensa como en la de normatividad, se presentan documentos relacionados con la entidad, la mayoría se presentan en formato PDF para que el usuario pueda descargarlos. Estos documentos se presentan explicados o resumidos y hacen parte del quehacer de cada ministerio.

Se puede concluir que la página que mejor responde a los lineamientos de gobierno en Línea es la del Ministerio de Educación, lo cual llama la atención al estar por encima del Ministerio de las TIC, que, si bien se ubicó en el segundo lugar, al estar directamente relacionada con estos lineamientos, se esperaría que liderara en todos los aspectos la implementación de estos criterios.

Sin embargo, es importante destacar que los cuatro sitios web están encaminados en el cumplimiento de estos criterios, para así poder dirigirse a los nuevos retos propuestos para la implementación del gobierno digital. Es importante tener en cuenta la importancia del acceso a la información para garantizar la transparencia en los procesos gubernamentales en el país, por lo que los criterios analizados en este trabajo deben cumplirse en mayor medida.

Si bien ninguno de los sitios web obtuvo una calificación general media o baja, es importante seguir avanzando en la implementación de los programas de Gobierno en

Línea – Gobierno Digital para aumentar el acceso a la información y fomentar cada vez más la participación ciudadana, aprovechando el crecimiento y avance de las tecnologías de la información y la comunicación.

9.5. MATRIZ DOFA

A continuación, se presenta la matriz DOFA, la cual presenta de manera general las debilidades y fortalezas encontradas en el desarrollo de la evaluación de los sitios web de los cuatro ministerios escogidos, con las respectivas estrategias que buscan aumentar las fortalezas, aprovechando las oportunidades y la disminución de las debilidades, previendo las posibles amenazas. La elaboración de esta matriz se convierte así en un insumo importante para la elaboración de la propuesta de mejora presentada en el siguiente capítulo.

Tabla 7: Matriz DOFA

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Sitios web MinTIC, MinAmbiente, MinHacienda y MinEducación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de las políticas de gobierno en línea. • Información detallada sobre el quehacer de las entidades. • Establecimiento de trámites en línea • Redes sociales consolidadas y activas • Canales de comunicación claramente identificados 	<ul style="list-style-type: none"> • La accesibilidad para personas con discapacidades si bien se está desarrollando, sigue siendo débil. • Si bien la información inherente a cada entidad está en los sitios, puede estar mejor distribuida y de más fácil acceso. • Hace falta hacer más explícita la posibilidad de la ciudadanía de participar en la construcción del Estado
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en el uso de las TIC • Aumento de la infraestructura tecnológica en el país. • Evolución en los parámetros de la web 2.0 y 3.0. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento constante a las políticas de Gobierno e Línea, que permitan adaptarlas constantemente a la evolución de las TIC. • Fortalecer los trámites en línea, haciendo mayor difusión de estos, aprovechando las redes sociales y demás canales de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reforzar la accesibilidad web de los sitios para personas con discapacidades e invitar constantemente a esta población a la construcción colectiva de políticas que permitan una mejora continua en este aspecto. • Establecer canales de comunicación más ágiles que permitan la participación ciudadana, promoviéndola constantemente.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> • Apatía hacia las entidades gubernamentales que impidan la participación ciudadana. • Falta de conectividad en los sitios vulnerables del país. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reforzar constantemente la información publicada, promoviendo el concepto de transparencia estatal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar las posibilidades de conexión de los sitios remotos del país para promover los beneficios del Gobierno en Línea • Realizar campañas de socialización sobre la importancia de la participación ciudadana y los avances que se han alcanzado con la implementación de la Ley de Transparencia y las políticas de Gobierno Digital.

Fuente: Elaboración propia

10. PROPUESTA DE MEJORA

De acuerdo con el diagnóstico anterior, las páginas de los Ministerios escogidos tienen calificaciones superiores a las 6 unidades de acuerdo con la escala implementada en la metodología. Esto permite establecer que los criterios se cumplen en su mayoría; sin embargo, es necesario realizar una serie de mejoras para que los objetivos del Gobierno en Línea – Gobierno Digital se cumplan de manera adecuada y así optimizar la publicación y en especial el acceso a la información pública, para lo cual se toman como base los resultados de la matriz DOFA realizada.

En primera instancia las recomendaciones se dirigen hacia un aumento de la conectividad del país, acompañado de un fortalecimiento en las campañas de difusión del Gobierno en Línea – Gobierno Digital y de la Ley de Transparencia, que permitan a la ciudadanía estar informada sobre la importancia de tener acceso a la información pública y el hecho de las implicaciones que tiene que tal acceso constituye un derecho fundamental de la ciudadanía.

Adicionalmente, como resultado de la evaluación de los sitios web, de forma general las mejoras radican en el aumento de elementos que permitan un mayor acceso a la información gubernamental por parte de todo tipo de usuarios, aumentando esfuerzos en la comunicación de noticias, trámites y servicios, eventos y documentos de interés y promoción de la participación ciudadana por los diferentes canales dispuestos para ello. El avance alcanzado con la creación de redes sociales para cada

entidad debe seguir desarrollándose, intentando llegar a toda la población: por una parte, la población joven familiarizada con las redes sociales y demás tecnologías y también la población inmersa en la brecha digital. Para esto se debe hacer siempre publicidad a los sitios web y demás herramientas digitales, pero además recibir al usuario con sitios cada vez más accesibles, navegables y amigables con los usuarios, para que éstos cumplan con sus necesidades de información sin mayor esfuerzo.

Una buena práctica encontrada en el sitio web del Ministerio de Educación, y que se sugiere sea aplicada en las demás entidades, es el de tener una sección de proyectos de documentación, para que la ciudadanía participe de manera activa, a través de correo electrónico, haciendo comentarios sobre las observaciones surgidas en la revisión de estos elementos.

De igual manera, se recomienda aplicar las observaciones que arrojen pruebas como las de TAW, relacionadas con accesibilidad web, donde la mayoría de los hallazgos radican en la asignación de texto alternativo para los contenidos no textuales, para que así puedan ser leídos por las herramientas diseñadas para personas con discapacidades. Asimismo, contextualizar los enlaces y explicar su finalidad para este tipo de herramientas.

Adicionalmente, se recomienda mantener en todos los sitios web, tal como ocurre en este momento acceso a las demás entidades del gobierno (ver ilustración 1); sin embargo, también es recomendable incluir enlaces a las entidades relacionadas y adscritas a cada ministerio o entidad particular.

Por último, se recomienda robustecer los campos de búsqueda, ofreciendo filtros de fecha, temática, tipo de documento, entre otros. Lo anterior, debido a la gran cantidad de información que pueden almacenar estos sitios, siendo el campo de búsqueda una herramienta a la que puede acudir el usuario en primera instancia para la recuperación de información dentro de estos sitios web.

Ilustración 1: Enlaces a otras entidades incluidos en los sitios web gubernamentales



Fuente. www.minhacienda.gov.co

A continuación, se presentan las propuestas de mejora individuales a cada sitio web:

10.1. MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

La principal observación para este sitio es el de simplificar los enlaces, no eliminándolos, pero si agrupándolos bajo nombres que orienten al usuario. De igual manera, los enlaces destacados ocupan mucho espacio, haciendo que el desplazamiento por la página de inicio sea mayor, lo cual puede ser corregido

fácilmente. Los enlaces a las redes sociales pueden ser más visibles o promocionados, invitando al usuario a ingresar y participar en las publicaciones de la entidad.

Finalmente, se recomienda incluir opciones de personalización del sitio, tales como aumento de la fuente y cambio de contraste de colores.

10.2. MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Se recomienda incluir la fecha de creación, modificación o actualización de todos los contenidos de la página para brindar al usuario información sobre la actualización del sitio en cada una de sus secciones y no limitarlo únicamente a la fecha de publicación de las noticias del sitio.

De igual manera, es importante complementar la información de la entidad referente a los valores que rigen a la entidad y su historia. Adicionalmente, añadir un glosario que permita al usuario familiarizarse con los términos usados por la entidad e incluirlo de tal forma que sea fácil de ubicar.

La sección de trámites y servicios debe ser optimizada: en lugar de simplemente ofrecer los enlaces de cada trámite (ver ilustración 2), se puede dirigir al usuario a una pantalla nueva, donde se explique la finalidad de cada enlace o trámite y las opciones que ofrecen.

Ilustración 2: Tramites y servicios en MinHacienda



Fuente: <http://www.minhacienda.gov.co>

Se puede aumentar la interacción del sitio con el usuario agregando espacios para opinión en cada una de las noticias publicadas e incluso la opción de calificar el contenido por medio del sistema de cinco estrellas. Adicionalmente, y al igual que en el caso del Ministerio de las TIC, se pueden simplificar o agrupar los enlaces de mejor manera, de modo que no sea confusos para el usuario.

10.3. MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

En este sitio también se manifiesta la falta de información referente a la actualización de sus diferentes secciones, por lo cual se recomienda incluir esta característica en la totalidad del contenido de la página. Por otro lado, se recomienda ampliar la información sobre la entidad, en especial el organigrama y la historia del ministerio.

También es importante incluir el respectivo glosario y permitir las ya mencionadas opciones de personalización de la página.

10.4. MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Se recomienda ampliar las fechas de actualización a todos los contenidos de la página y hacer más fácil o visible el acceso al glosario. Debido a los resultados en la evaluación de criterios, esta página puede servir de modelo para la implementación de las mejoras en los demás sitios.

11. CONCLUSIONES

De acuerdo con el desarrollo de la investigación, se pudieron cumplir con los objetivos propuestos, al encontrar los elementos de Información, Comunicación, Socialización y Acceso a la Información dentro de los cuatro sitios web escogidos. Al realizar el levantamiento de información, se pudo conformar un estado del arte que sirvió como base para el establecimiento de los criterios de evaluación de las páginas web; de igual manera ayudó a la construcción de las matrices de evaluación y la asignación de las respectivas calificaciones.

Esta evaluación se hizo en cumplimiento del segundo objetivo, lo que permitió revisar cada página web en busca de estos elementos. Como resultado, se estableció que las políticas del Gobierno en Línea – Gobierno Digital, van en una búsqueda coherente de implementar elementos de estas cuatro categorías dentro de los sitios web de sus entidades.

Los resultados permitieron establecer que las páginas web de los cuatro Ministerios van encaminadas en la implementación de las políticas de Gobierno en Línea – Gobierno Digital y que cumplen con la mayoría de los criterios de evaluación establecidos. Sin embargo, también se identificaron varias oportunidades de mejora para establecer una correcta comunicación interactiva con la ciudadanía, esto en función de ampliar el espectro de potenciales usuarios, en especial con aquellos en situación de discapacidad.

Estas oportunidades de mejora fueron identificadas y plasmadas en la propuesta de mejora planteada en el tercer objetivo, donde se puede concluir en primer lugar que el Gobierno debe ampliar la cobertura tecnológica en el país y optimizar aspectos relacionados con la visualización y facilidad de acceso a la información, ya que, en aspectos generales, la coherencia y pertinencia en la información contenida en cada sitio web es óptima.

Tal como se afirmó en esta investigación, el acceso a la información es un derecho fundamental que constituye un pilar para la consolidación de una sana democracia, y no basta con poner a disposición la información concerniente a cada entidad, sino garantizar su fácil acceso por los diversos tipos de usuarios, sin importar su edad, clase social, condiciones físicas, etc.

12. BIBLIOGRAFÍA

- Anders, V., & Al., E. (n.d.). Etimología de Información. Recuperado de <http://etimologias.dechile.net/?informacio.n>
- Anders, V., & et al. (n.d.). Etimología de Comunicar. Recuperado de <http://etimologias.dechile.net/?comunicar>
- Arena, G. (2004). E-Government Y Nuevos Modelos De Administración (*). *Revista de Administración Pública*, (163), 413–463. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/904660.pdf%0A>
- Cardona Madariaga, D. F., Cortés Sánchez, J. D., & Ujueta, S. L. (2015). Gobierno electrónico en Colombia: Marco normativo y evaluación de tres índices estratégicos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 20(69), 11–34. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29036968002>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7a edición). Bogotá: McGraw-Hill.
- Comunicaciones, M. de T. de la I. y las. (2018). Glosario. Recuperado de <https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-1051.html>
- Congreso de la República de Colombia. Ley 57 de 1985, (5 De Junio De 1985) (1985). Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=276>
- Congreso de la República de Colombia. Ley 1712 de 2014 (2014). Colombia. Recuperado de

<http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/ley-1712.pdf>

Corte Constitucional de Colombia. (1993). Sentencia No. C-488/93. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1993/C-488-93.htm>

Corte Constitucional de Colombia. (1996). Sentencia No. C-073/96. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1996/C-073-96.htm>

Departamento Nacional de planeación. (2000). Conpes 3072: Agenda de conectividad. Recuperado de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-3498_documento.pdf

Estrada, A. J. (2010). El derecho de acceso a la información pública en el ordenamiento jurídico colombiano. Catedra Ciro Angarita Barón - Defensoría del Pueblo, 2010.

Fernández de Lara Gaitán, A. E. (2016). Acceso a la información pública en América Latina : Análisis de su diseño institucional en Chile , Colombia y México (2002-2014). *Revista Debates*, 10(1), 111–140.

Jaramillo, O., Montoya R., M., & Moncada P., D. (2003). Los jóvenes y la información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 26(2), 39–56. Recuperado de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/3068/2841>

Manfredi Sánchez, J. L. (2017). Horizontes de la información pública. *El Profesional de La Información*, 26(3), 353–360. <http://doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2017.may.01>

Manso Coronado, F. J. (2003). *Diccionario Enciclopédico de Estrategia Empresarial*. Madrid: Díaz de Santos.

- Martín, F., & Lovos, E. N. (2018). Revisión del diseño de sitios web de gobierno desde una perspectiva comunicacional. *Questión*, 1(57), 1–12. <http://doi.org/https://doi.org/10.24215/16696581e025>
- Mendel, T. (2009). *El Derecho a la Información en América Latina: Comparación Jurídica*. Quito: UNESCO. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001832/183273s.pdf>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. (2018). Gobierno Digital. Recuperado de <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-7650.html>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2015). Estrategia De Gobierno En Línea. Recuperado de <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/manual-3.1.pdf>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2018). Manual para la Implementación de Gobierno Digital. Recuperado de http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-73081_documento.docx
- Naciones Unidas. (2000). Los derechos civiles y políticos, en particular las cuestiones relacionadas con: la libertad de expresión: informe del Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión, Sr. Abid Hussain, presentado de con. Recuperado de <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G00/102/62/PDF/G0010262.pdf?OpenElement>

- Pulido, N., & Martínez, O. (2011). Metodología para evaluar un portal (sitio) web.
- Ribot Reyes, V. de la C., Pérez Martínez, M., Rousseaux Mola, E., & Vega González, Y. (2014). La comunicación en Pedagogía. *Educación Médica Superior*, 28(2), 347–355. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v28n2/ems14214.pdf>
- Rodríguez, G. S. (2004). Gobierno Electrónico: Hacia La Modernización Y Transparencia De La Gestión Pública. *Revista de Derecho Universidad Del Norte*, 21, 1–23. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/viewArticle/2952>
- Rodríguez García, A. A. (2016). Las nuevas pautas para el acceso a la información. *Investigación Bibliotecológica*, 30(69), 121–141. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v30n69/0187-358X-ib-30-69-00121.pdf>
- Ruelas, A. L., & Arámburo, P. P. (2006). El gobierno electrónico su estudio y perspectivas de desarrollo. *UNIrevista*, 1(3), 1–15. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Ana_Ruelas/publication/28132184_El_Gobierno_Electronico_Su_Estudio_y_Perspectivas_de_Desarrollo/links/5762175908ae244d0372d233/El-Gobierno-Electronico-Su-Estudio-y-Perspectivas-de-Desarrollo.pdf
- TAW. (2018). TAW | Servicios de accesibilidad y movilidad web. Recuperado de <https://www.tawdis.net/index>