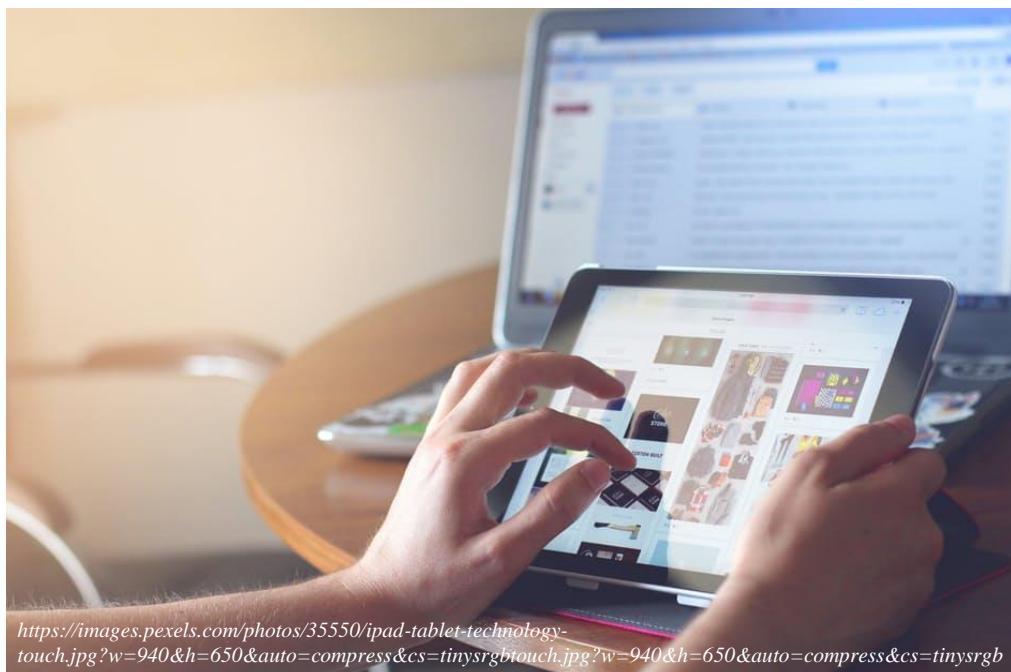


# Manizales, ciudad de las puertas abiertas en camino a la inclusión digital



<https://images.pexels.com/photos/35550/ipad-tablet-technology-touch.jpg?w=940&h=650&auto=compress&cs=tinysrgb>

**Juan Sebastián Tejada Quintero.** Estudiante del Pregrado en Administración de Sistemas Informáticos de la Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales. **Correo electrónico:** jstejadaq@unal.edu.co

---

## Como citar este artículo

Tejada Quintero, J. S (2016). Manizales, ciudad de las puertas abiertas en camino a la inclusión digital. NOVUM, (6), p.p 66-72.

## Resumen

Este artículo aborda el tema de cómo el gobierno electrónico en Colombia es una actividad reciente, que intenta determinar las mejores estrategias para acercarse al ciudadano, y lograr que este, se integre mediante las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) a los procesos cotidianos de su interés o aquellos en los que el gobierno requiere su participación. Se analiza aquí, el papel del gobierno cuando se puso en la tarea de difundir la información institucional como una estrategia de transparencia y mejoramiento de la participación ciudadana. Este artículo muestra, además, la necesidad de comunicación existente entre los usuarios y el gobierno para lo cual se utiliza la versatilidad de los medios tecnológicos en el ejercicio de fortalecer la capacidad del ciudadano para interactuar sin su presencia física en las oficinas de instituciones de gobierno. La metodología utilizada parte de la descripción de la experiencia desarrollada por la Alcaldía de Manizales en el proceso de implementación de trámites y servicios en línea, y el contraste con el enfoque que el Reino Unido ha propuesto para afrontar el problema de inclusión digital.

**Palabras clave:** Inclusión digital, Gobierno electrónico, participación ciudadana, trámites en Línea.

## Abstract

This article tackles the subject of how the e-Government in Colombia is a recent activity that tries to determine the best strategies to be approached to the citizen, and to manage that one, is integrated through the Technologies of Information and Communication (TIC) to the daily processes of interest or those in which the government requires their participation. It is analyzed here, the paper of the government when put in the task of spreading the institutional information as a transparency strategy and improvement of the citizen participation. This article shows, besides, the need for existing communication between the users and the government for what the versatility of the technological means is used in the exercise of strengthening the capacity of the citizen to interact without its physical presence in the offices of institutions of government. The used methodology sets off of the description of the experience developed by the Town Council of Manizales in the process of implementation of formalities and online services, and the contrast with the focusing that the United Kingdom has suggested to confront the digital inclusion problem.

**Keywords:** Digital inclusion, e-government, citizen participation, online procedures.

*No culture can live, if it attempts to be exclusive.*

**Mohandas K. Gandhi**

## Introducción

En lo relacionado con la era digital y las TIC que han venido desarrollando en esta nueva época, se está incentivando al uso multidisciplinario de la tecnología en situaciones cotidianas; este uso masivo ha generado en las personas una falsa expectativa sobre apropiación y reducción de problemáticas sociales; lo que si se analiza detalladamente, se encuentra limitantes en la población que son principalmente: el costo y acceso a estas tecnologías, reticencia o miedo al cambio, además de incluir un enfoque que asumen las entidades gubernamentales y privadas, creando soluciones y aplicaciones para manejar problemas que la gente no está interesada en resolver o sobre lo cual no se tiene una evidencia sólida sobre la demanda de un servicio que se deba trasladar a un entorno virtual. Este artículo pertenece a la línea de investigación de análisis crítico de organizaciones, programas y/o proyectos de la asignatura inclusión digital y se organiza de la siguiente manera; primero se comenzará a hablar sobre la inclusión digital y el gobierno electrónico, después sobre las TIC y su aplicación en las

instituciones de gobierno, más adelante se analiza el caso de la ciudad de Manizales en la implementación del gobierno en línea; siguiendo con otra visión de los procesos de inclusión digital y por último las conclusiones acerca de los temas tratados.

## La inclusión digital y el gobierno electrónico

Uno de los términos que cada vez tiene una mayor fuerza y repercusión en la sociedad actual es el de inclusión y más que todo cuando se realizan procesos de inclusión con la ayuda de herramientas tecnológicas; por lo cual en el siglo XXI se acuña el término de (inclusión digital). Por lo anterior este término se define como: “el proceso que emprende un gobierno, una entidad privada o pública, con o sin ánimo de lucro con el propósito de cerrar la brecha digital existente en una comunidad determinada” (Sepúlveda López, 2014). El gobierno colombiano se ha puesto en la tarea de realizar proyectos en los cuales se tiene como objetivo principal recuperar la confianza de los colombianos con las instituciones de gobierno, por medio de la publicación de documentos de carácter administrativo con los que se busca garantizar una política pública transparente y aumentar la participación ciudadana en la toma de

decisiones gubernamentales en ámbitos locales, regionales y nacionales.

También con las iniciativas de proyectos de inclusión digital que se han ejecutado en los últimos años, hoy el estado colombiano cuenta con una mayor participación por parte de los habitantes del país por medio de aplicaciones móviles y sitios web de cada dependencia gubernamental, lo que favorece la comunicación entre las dos partes (El estado y las personas), lo que propicia una mayor confianza y logra un país más transparente. Otro de los objetivos que se tiene de manera implícita es lograr que los colombianos empiecen a dejar el miedo de usar herramientas digitales y ver la cantidad de beneficios y de posibilidades que les pueden traer en sus tareas cotidianas, además de promover el uso seguro y responsable de la tecnología.

### **Las TIC y su aplicación en las instituciones de gobierno**

Desde el surgimiento de las TIC, se ha venido presentando un fenómeno el cual se ha masificado alrededor del mundo y se ve reflejado en la forma de las personas hacer de la tecnología una herramienta que día a día se usa de forma natural y cotidiana. Por su uso multidisciplinar, la tecnología se ha extendido y hoy en día abarca

múltiples situaciones y lugares en la vida de todos nosotros. Esto hace que se tenga una interconexión entre las personas y las diferentes entidades, siendo así un medio de comunicación efectivo, eficiente y transparente para la realización de trámites entre las personas y las instituciones de gobierno. Esto anterior se puede ver en la descripción del programa de gobierno electrónico:

El Programa Gobierno en línea, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el responsable de coordinar en la administración pública la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, estrategia [...] que tiene por objeto contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) (Presidencia de la República Colombiana, 2014).

### **Gobierno en línea en la ciudad de Manizales**

En Colombia, específicamente en la ciudad de Manizales este proceso se ha estado adelantando de forma paulatina, ya que con la inversión de recursos de la administración municipal se están adquiriendo plataformas y servicios en línea, los cuales les permitirán a los usuarios una mayor facilidad y optimización en los trámites que deban realizar en esta

institución (ParqueSoft, 2016). Así pues, para cumplir este objetivo se hizo un proceso de contratación de mínima cuantía, en la cual participaron empresas especializadas en el desarrollo y creación de software para la ejecución de este proyecto; así mismo se suscribió el contrato para la creación de esta nueva herramienta web mediante los procesos: implementación de la interoperabilidad de Gobierno en Línea, Licitación (MIC-SSA-230-2014); Urna de Cristal para la transparencia y participación ciudadana, Licitación (MIC-SSA-243-2014) y encuesta de satisfacción al usuario, Licitación (MIC-SSA-132-2014). Mediante estos procesos de contratación, se les permitirá a los habitantes de esta ciudad optimizar trámites que normalmente se tienen que hacer de forma presencial en las instalaciones de la administración municipal, los que se mencionan a continuación:

- Inscripción de la propiedad horizontal.
- Nomenclatura urbana.
- Ocupación del espacio público.
- Permisos para la ocupación vial.
- Estrato Socio económico.
- Certificación de existencia y representación legal de la propiedad horizontal.

De acuerdo con el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia (Manual Gobierno Colombiano, 2011); se han establecido plazos y porcentajes mínimos para la implementación gradual de medios electrónicos en los procedimientos administrativos. Lo cual ha llevado a generar una serie de indicadores en los que se plasman las metas que debe alcanzar cada institución pública; en este caso la Alcaldía de Manizales figura como institución de gobierno de categoría especial y primera, para la cual aplican los siguientes criterios.

**Tabla 1. Año vs el progreso**

	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2013	50%	60%	30%	20%	55%	50%
2014	80%	70%	70%	45%	80%	75%
2015	95%	95%	95%	90%	95%	95%
2016	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Fuente.** Manual Gobierno Colombiano (2011)

Según la tabla anterior se evidencia que a medida que se van implementando las TIC en el área de gobierno, cada año se observa un aumento con respecto a las estadísticas del año anterior lo que supone una mejoría en todos los factores que intervienen en la consolidación de este nuevo esquema de gobierno.

Al mismo tiempo este proyecto fomenta el desarrollo del ecosistema digital; “[...] salto tecnológico a través de la masificación del uso Internet [...] El ecosistema digital del país está conformado por 4 grandes componentes: Infraestructura, Servicios, Aplicaciones y Usuarios” (MinTic, 2016). Teniendo en cuenta los pilares fundamentales del ecosistema digital, este proyecto se enfoca en los usuarios y servicios por lo que facilita el acceso a trámites y que evita los usuarios realicen desplazamientos innecesarios, ya que por medio de un computador con acceso a internet se puede realizar el diligenciamiento de formatos equivalentes a los que se llenarían en una oficina de manera presencial.

### Otra visión de la implementación de procesos de inclusión digital

Teniendo en cuenta lo analizado hasta el momento se trae el caso del gobierno del Reino Unido, a través de

su oficina “Government Digital Service” (GDS Team, 2014), en el cual propuso la verificación de una lista de actividades, cuya ejecución permite afirmar que se está en un proceso adecuado de definición estratégica para inclusión digital. Los aspectos a validar son los siguientes: a) Empezar atendiendo las necesidades del usuario, no las de la organización, de forma que se ayude a superar las barreras que impiden que la gente esté en línea y acceda a los recursos TIC; b) Mejorar el acceso proporcionando opciones sencillas y de bajo costo para estar en línea, especialmente para los que sufren algún tipo adicional de exclusión social o económica; c) Motivar a la gente a incorporarse al mundo digital ayudándole a hacer cosas que les interesen y que sólo puedan hacer en línea; d) Construir confianza, estableciendo niveles adecuados de seguridad, proporcionando asesoría y herramientas simples; e) Trabajar con los demás, coordinando esfuerzos entre el sector público, el privado y las personas interesadas, maximizando la experiencia y recursos para satisfacer mejor las necesidades de los usuarios; f) Buscar metas más amplias y medirlas, no se trata sólo de acceder a internet sino de que cada ciudadano encuentre cosas útiles que hacer en el mundo digital y las aproveche para sus intereses personales.

## Conclusiones

De acuerdo con la investigación realizada se concluye que los proyectos de inclusión digital pueden llegar a tener un gran impacto y ofrecerle a la comunidad estudiada grandes beneficios, siempre y cuando como primer requisito, el investigador (sujeto) tenga en cuenta a la comunidad para que pueda establecer las prioridades y necesidad que se pueden tratar; además de saber qué es lo que las personas desean y como se puede llegar a un consenso para lograr satisfacción entre las dos partes.

Uno de los primeros pasos que se deben dar en la implementación de estas iniciativas, es el de fortalecer las habilidades digitales de las personas mediante la vinculación al mundo digital: comunicarse con seres queridos distantes (correo electrónico, mensajería instantánea, llamadas por internet) redes sociales, búsqueda de información, lectura de libros, información noticiosa al instante, artículos especializados. Así al satisfacer intereses personales del usuario como lo son la comunicación, la actualidad y el conocimiento, el mismo usuario se va adentrando en cómo poder simplificar sus actividades diarias.

## Referencias

- Manual Gobierno Colombiano, M. (2011). Manual-3.1 de Gobierno en Linea.pdf, 94. Obtenido de <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/>
- MinTic. (2016). *Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicación*. Obtenido de <http://www.mintic.gov.co/portal/videdigital/612/w3-propertyvalue-634.html>
- Presidencia de la República Colombiana. (7 de Agosto de 2014). *Página de la Presidencia*. Obtenido de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/DAPRE/Paginas/GobiernoEnLinea.aspx>
- Sepúlveda López, J. J. (2014). Evaluación del impacto de Proyectos Tecnológicos Ambientalizados: construcción de ciudadanía por medio de inclusión digital, 95. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/12825/>
- Team, G. (13 de January de 2014). GOV.UK. Obtenido de <https://gds.blog.gov.uk/2014/01/13/a-checklist-for-digital-inclusion-if-we-do-these-things-were-doing-digital-inclusion/>