

E-government: Caso zona rural municipio de Ibagué (Tolima)

Carol Natalia Ruiz Navarrete

Administración Pública Territorial APT

Escuela Superior de Administración Pública ESAP

Ibagué Tolima 2021

E-government: Caso zona rural municipio de Ibagué (Tolima)

Carol Natalia Ruiz Navarrete

Doctora Martha Nubia Cardona Prieto

Asesora

Monografía para optar al título de profesional en Administración Pública Territorial

Administración Pública Territorial APT

Escuela Superior de Administración Pública ESAP

Ibagué Tolima 2021

## Agradecimientos

La culminación de mi segunda carrera de pregrado, quiero dar gracia a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, A mi madre Emilce Navarrete, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, A mi novio Henry Darío que me acompañó y apoyo con su amor.

También quiero expresar mi gratitud a la Dr. Martha Nubia Cardona Prieto, quien me acogió desde hace ya varios años en el semillero de investigación y fue la persona que me respaldo y oriento con su sapiencia para la terminación satisfactoria de la presente monografía.

## Resumen

La crisis mundial causada por la pandemia de COVID 19 dejó en evidencia el papel protagónico que juegan las TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones), dado que estas permitían que las actividades y procesos se pudieran realizar de manera remota, el presente estudio aborda como eje temático la implementación de la política de Gobierno Digital caso zona rural del municipio de Ibagué, En el estudio se revisaron diferentes documentos, mediciones, análisis, reportes e indicadores, la metodología de investigación utilizada fue una revisión documental, análisis documental de hallazgos y método lógico DOFA. Teóricamente se sustenta en la teoría de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy (1968) y la Nueva Gerencia Pública para la Modernización del Estado expuesto por Bernardo Kliksberg (2002), así mismo se denota la trazabilidad del Gobierno Electrónico, pasando a la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, los avances que las entidades públicas han tenido en materia de eficiencia administrativa, participación y servicios al ciudadano y la trascendental transición a la implementación de la política de Gobierno Digital establecida mediante el Decreto 1008 de 2018 “Decreto Único Reglamentario del sector TIC”, con miras a transformar las entidades públicas y dotarlas de capacidades que les permitan responder a las necesidades que demanda un escenario de economía digital, innovación, establecimiento de ciudades y territorios inteligentes e industria 4.0, dado que ya no trata únicamente de automatizar procesos, o de atender la provisión de trámites y servicios para la ciudadanía, ahora se enfoca en temas de eficiencia administrativa, orientada a la generación de valor público.

Palabras clave: Gobierno, TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones, Gobierno en Línea, Gobierno Electrónico, Gobierno Digital, Innovación, valor público, Industria 4.0.

## Abstract

The global crisis caused by the COVID 19 pandemic revealed the leading role played by TIC (Information and Communication Technologies), since they allowed activities and processes to be carried out remotely, this study addresses as thematic axis the implementation of the Digital Government policy in the rural area of the Ibagué municipality. In the study, different documents, measurements, analyzes, reports and indicators were reviewed, the research methodology used was a documentary review, documentary analysis of findings and SWOT logical method. Theoretically, it is based on the systems theory of Ludwig Von Bertalanffy (1968) and the New Public Management for the Modernization of the State exposed by Bernardo Kliksberg (2002), likewise the traceability of the Electronic Government is denoted, passing to the implementation of the Strategy Government Online, the progress that public entities have had in terms of administrative efficiency, participation and citizen services and the transcendental transition to the implementation of the Digital Government policy established by Decree 1008 of 2018 "Unique Regulatory Decree of the sector TIC ", with a view to transforming public entities and equipping them with capacities that allow them to respond to the needs demanded by a scenario of digital economy, innovation, establishment of smart cities and territories and industry 4.0, since it is no longer just about automating processes , or to attend to the provision of procedures and services for citizens, now a focuses on issues of administrative efficiency, aimed at generating public value.

Keywords: Government, TIC (Information and Communication Technologies, Online Government, Electronic Government, Digital Government, Innovation, public value, Industry 4.0.

## TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I: Formulación.....	7
1.1. Introducción.....	7
1.2. Justificación.....	10
1.3. Objetivos.....	11
1.3.1. Objetivo general.....	11
1.3.2. Objetivos Específicos.....	11
Capitulo II: Planteamiento del problema.....	12
2.1.1. Descripción de la situación problemática.....	12
2.1.2. Pregunta de investigación.....	12
Capitulo III: Marcos referenciales.....	13
3.1. Antecedentes y estado del arte.....	13
3.2. Marco teórico.....	20
3.2.1. Teoría general de sistema desde ludwig von bertalanffy (1968).....	20
3.2.2. Nueva gerencia pública para la modernización del estado kliksberg, bernardo (2002).....	20
3.3. Marco legal.....	22
Capitulo IV: Metodología y Resultados.....	27
4.1. Mitología.....	27
4.2. Resultados.....	27
4.2.1. Matriz de análisis documental de los hallazgos.....	28
4.2.2. Matriz de Análisis DOFA.....	29
Conclusiones.....	30
Bibliografía.....	31

## Capítulo I: Formulación

### 1.1. Introducción

La propuesta de monografía de grado que se encuentra descrita a continuación consolida los parámetros que se seguirán para el desarrollo del tema: E-government: Caso zona rural municipio de Ibagué (Tolima). Proyecto que tiene como objetivo “*identificar la gestión pública utilizada por la alcaldía municipal de Ibagué Tolima para la implementación del E-government en la zona rural*” debido a la importancia y relevancia que tiene para la actual administración pública la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC, a la Nueva Gerencia Pública.

La evolución del gobierno electrónico a gobierno en línea hoy gobierno digital en Colombia, resalta la importancia de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para mejorar la gestión de las entidades públicas, así como los servicios que el Estado presta al ciudadano, estas permiten modificar la forma en que tradicionalmente el Estado se ha venido relacionando con el ciudadano, en este sentido el gobierno digital se constituye en el motor de la transformación digital del Estado, permitiendo que las entidades públicas sean más eficientes para atender las necesidades y problemáticas de los ciudadanos y que éstos sean los protagonistas en los procesos de cambio a través del uso y apropiación de las tecnologías digitales. (Gobierno Digital)

*Las TIC brindan la posibilidad de que los gobiernos puedan recolectar, almacenar y procesar la información a través de Internet, también pueden brindar servicios, establecer un mayor grado de comunicación con los ciudadanos y además publicar información a través de páginas web.*  
(BAILÓN, 2015)

De acuerdo con el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, se establecen los lineamientos generales de la Política de gobierno digital para Colombia, antes estrategia de Gobierno en línea. Esta nueva política busca acercar la sociedad con el Estado para informarse sobre los planes,

programas y proyectos en gestión gubernamental, al igual que realizar las acciones administrativas como obtener certificados estatales y demás documentos requeridos por algunos entes público y privados a los ciudadanos, es un enfoque en donde no solo el Estado es protagonista, sino también los diferentes actores de la sociedad, tiene como objeto “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” cuenta con los principios de innovación, competitividad, proactividad y seguridad de la información (Gobierno Digital)

En el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto por Colombia pacto por la Equidad”, establece la importancia de las tecnologías de la información y comunicaciones como fuente y pilar para el desarrollo de las regiones de Colombia, para ello, el Plan TIC 2019 – 2022 “El futuro digital es de todos”, establece cuales son las directrices y lineamientos que las entidades públicas deben tener en cuenta para el desarrollo y fortalecimiento institucional de las TIC.

El Plan de Desarrollo Departamental 2020 – 2023 “El Tolima nos une” expresa que las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC representan un eje fundamental para el desarrollo de la competitividad y la integración de los territorios, por ello, el PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la información 2020-2023) tiene como objetivo captar las necesidades y oportunidades que se presentan en la entidad, con el fin de mejorar todo lo relacionado con la gestión de TI, apoyando la estrategia y modelo operativo de la organización, basados en las decisiones de la Política de Gobierno Digital.

El Plan de Desarrollo municipal 2020 – 2023 “Ibagué vibra” resalta la importancia de la Ciencia, la tecnología y la Innovación, como propulsor de grandes cambios, en donde se impacta en la manera de vivir y el interactuar de los ciudadanos con el mundo, en la construcción de una sociedad informada, incluyente, equitativa, con derechos y oportunidades, por ello, el PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la información 2020-2023) tiene como objetivo Definir las estrategias, las acciones, los procesos, los proyectos y las iniciativas de las tecnologías de información que contribuirán al logro de los objetivos y metas de la Alcaldía de Ibagué alineados con el Sector, para el periodo del 2019 al 2023, soportados por medio del marco de referencia de la arquitectura empresarial y del modelo de gestión IT4+.



Teóricamente se sustenta en la teoría de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy (1968) y la Nueva Gerencia Pública para la Modernización del Estado expuesto por Bernardo Kliksberg (2002), científicos que servirán de base para interpretar metodológicamente los hallazgos encontrados en los documentos gubernamentales de la Alcaldía de Ibagué que hacen referencia al tema, finalmente se busca elaborar un documento que conduzca el desarrollo de futuras investigaciones.

En razón de lo descrito, esta monografía pretende establecer y contextualizar como el gobierno digital esta presente en la zona rural del municipio de Ibagué, así mismo poder analizar la gestión de la actual administración municipal en cabeza de Andrés Fabián Hurtado Barrera alcalde del municipio de Ibagué para el periodo del 1 de enero de 2020 – 2023, a través de una revisión documental de los Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal, así como en los Planes Estratégicos de Tecnologías de la Información.

## 1.2. Justificación

Las zonas rurales del municipio de Ibagué requieren que se origine un proceso de aprendizaje tecnológico para los ciudadanos que ocupan estos espacios territoriales y poder hacer uso del E-GOB. La implementación de estas tecnologías aumenta en la gestión pública la transparencia, la eficacia, la eficiencia y la accesibilidad, además de crear vínculo entre el gobierno y la sociedad civil. La presente monografía servirá de avance para el desarrollo de otras investigaciones que requieren de la implementación de este servicio estatal. En virtud de que según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE

*“El Gobierno Digital se refiere al uso de tecnologías de la información y las comunicaciones en el marco de las estrategias de modernización para crear valor público. Se apoya en el ecosistema digital del gobierno, que incluye: actores de gobierno, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos e individuos que apoyan la producción y acceso a datos, servicios y contenidos, a través de interacciones con el Gobierno.” (pagina. 20)*

Colombia desde el año 2000 ha estado implementado políticas, programas y proyecto que van encaminado a mejorar los procesos administrativos de la gestión pública acompañado del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC. De la misma manera, la política de Gobierno Digital tiene como objeto

*“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, 2019, pág. 8)

El municipio de Ibagué, Tolima cuenta con el Acuerdo 036 de 2010 *“por medio del cual se conforma el comité consultor y orientador del sistema municipal de ciencia, tecnología e innovación”*. Que tiene el objeto de implementar desde la gestión pública el E- Gobierno. En consideración que el Gobierno Electrónico es un apoyo transversal para la transformación de todo el gobierno, un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, combinando la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración. Con el objetivo de un desarrollo económico, social e institucional duradero. (MINTIC, 2019)

## 1.3.Objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

Identificar la gestión pública utilizada por la alcaldía municipal de Ibagué Tolima para la implementación del E-Gobierno en la zona rural.

### 1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Contextualizar el referente teórico y legal del E- Gobierno en Colombia y su implementación en los gobiernos municipales para las zonas rurales.
- b) Caracterizar los procesos y procedimientos de la gestión pública utilizada por la alcaldía de Ibagué Tolima para la implementación del E-Gobierno en la zona rural.
- c) Analizar las oportunidades y debilidades, fortalezas y amenazas (DOFA) ofrecidas a los ciudadanos rurales por la gestión pública utilizada por la alcaldía municipal de Ibagué Tolima para la implementación del E-Gobierno en la zona rural.

## Capítulo II: Planteamiento del problema

### 2.1.1. Descripción de la situación problemática

En Colombia, la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, define los datos abiertos en el numeral sexto como "todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos".

Según las observaciones realizadas en el trabajo de campo de la investigación Formulación de la política pública para el turismo comunitario con enfoque en derechos humanos, zona rural del municipio de IBAGUÉ (TOLIMA) con una muestra de corregimientos y veredas que hacen parte de la zona rural del municipio de Ibagué, Tolima se encuentra la limitante que hay un alto analfabetismo digital y una escasa tecnología con la que cuentan las comunidades campesinas para recibir información de las entidades públicas y a su vez realizar la gestión de sus documentos personales y laborales.

### 2.1.2. Pregunta de investigación

*¿Cuál es gestión pública utilizada por la alcaldía municipal de Ibagué Tolima para la implementación del E-Gobierno en las zonas rurales?*

## Capítulo III: Marcos referenciales

### 3.1. Antecedentes y estado del arte

El desarrollo de esta monografía presenta el análisis de las principales fuentes de información que aportan datos relevantes sobre la implementación del gobierno electrónico, gobierno en línea, hoy llamado gobierno digital en el Colombia, destacando en esta investigación como se ha llevado a cabo este proceso en la zona rural del municipio de Ibagué Tolima.

En la última década, las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC's) han tenido un avance significativo, en especial en lo referente al surgimiento y penetración del Internet, esto ha generado un gran impacto en las estructuras sociales, empresas y gobierno, permitiendo lograr una mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de las diversas actividades y procesos. (Hulett Rubio, 2011) El gobierno electrónico es el resultado de un crecimiento exponencial de Internet y las tecnologías de la información. Visto de esta forma, se puede considerar al gobierno electrónico como un intento por modernizar las relaciones (y servicios) entre los individuos y las autoridades, a través de nuevas reglas y herramientas de gestión modernas. (Portafolio, 2012)

El Gobierno Electrónico dentro del Neo – institucionalismo. El neo-institucionalismo es una corriente teórica de bases económicas y de amplio espectro en las ciencias sociales, que destaca el papel de las instituciones, entendidas como un conjunto de normas, reglas, valores y procesos que orientan y obligan el comportamiento de los actores implicados ( (J & Olsen, 1989)) Citado por (Massal & sandoval, 2009) )

A partir de los años ochenta el neo - institucionalismo aplicado a la administración pública acogió los argumentos a favor de la introducción de las tecnologías informáticas en las actividades de los gobiernos. Sin embargo, el enfoque solo daba cuenta de las transformaciones que se podían producir en el futuro dentro de las instituciones burocráticas del Estado, sin llegar a un concepto de gobierno electrónico aplicado como tal. ( (DiMaggio, 1998)Citado por (Massal & sandoval, 2009)

El Gobierno Electrónico y la Nueva Gestión Pública (NGP). El punto central de la NGP es la adopción de buenas prácticas gerenciales para mejorar la gestión pública, Las fuentes intelectuales procedían del enfoque NGP, entre ellas la más reconocida de los best-seller Osborne y Gaebler (1992) con su libro “La reinención del gobierno: cómo el espíritu empresarial está transformando el sector público”, introducen la expresión “Electronic Government”, para referirse al modo de administración propio de la era de la información, apuntando siempre el término en oposición a la administración pública tradicional de la era industrial, Esto constituyó el acta del nacimiento del gobierno electrónico como proyecto de reforma institucional.

*"We are determined to move from an industrial age government to information age government, from a government pre-occupied with sustaining itself to a government clearly focused on serving the people... The history of the closing decade of this century is being written on computer. You wouldn't know it if you worked for many federal agencies, however. While private businesses have spent the past two decades either getting rich by developing new computer technologies or frantically trying to keep up with them, government is still doing things our parents--perhaps even our grandparents--would recognize..." In the future, the concept of **electronic government** can go beyond transferring money and other benefits by issuing plastic, 'smart' benefit cards. With a computer chip in the card, participants could receive public assistance benefits, enroll in training programs, receive veterans services, or pay for day care. The card would contain information about participants' financial positions and would separately track their benefit accounts--thus minimizing fraud. **Electronic government** will be fairer, more secure, more responsive to the customer, and more efficient than our present paper based systems".*  
(NPR, 1993: cap. 4, punto 4)

En Colombia el gobierno electrónico, bajo la denominación Gobierno en Línea, emergió como un programa de política pública dentro de una llamada Agenda de Conectividad, formuladas entre 1998 y 2001, como una forma de afrontar, por parte del Estado, la expansión

del internet y las nuevas tecnologías de la información en el nuevo milenio, nacieron con los principios de la NGP, de la corriente neoliberal y de la cautividad de la Sociedad de la Información. (Massal & sandoval, 2009)

Etapa 1: Directiva 02 del 2000. El gobierno de Andrés Pastrana ordenó a las diferentes entidades públicas implementar una estrategia de gobierno electrónico, con el objetivo de convertir al Estado en un "usuario modelo" en el uso intensivo de tecnologías informáticas. Esta directiva exigía cumplir tres fases: 1. proveer información en línea a los ciudadanos. 2. ofrecer servicios y trámites en línea a los ciudadanos. 3. contratación en línea. Pero las fases nunca lograron cumplirse en las fechas establecidas, los portales web de cada entidad estaban mal estructurados y no ofrecían ninguna utilidad ni al ciudadano ni a los funcionarios. (Massal & sandoval, 2009)

Etapa 2: El primer gobierno de Álvaro Uribe (agosto 2002-2006), se identifica una estrategia de gobierno electrónico a partir de 2003 y hasta 2008, la cual podemos denominar de arquitectura del Gobierno en Línea. Allí se dieron tres acciones clave: 1. Se suprimió la responsabilidad directa de la Presidencia de la República y del DNP en el desarrollo de la estrategia y se le confirió la autoridad y el control al ministerio de Comunicaciones y a la coordinación de la Agenda de Conectividad. (Decreto 1620 y Decreto 3107 de 2003). 2. La Agenda de Conectividad definió, por primera vez, los componentes tecnológicos que constituirían el Gobierno en Línea. Esto se dividió en dos partes: los referidos a la plataforma de servicios de Gobierno hacia los ciudadanos (plataforma web) y los que correspondían a la comunicación interna entre las instituciones estatales (Intranet). 3. Se creó la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública, encargada de ejecutar las estrategias y programas requeridos para la producción de información digital en la totalidad de las instituciones del Estado. (Decreto 3816 de 2003).

Etapa 3: A partir del 2008, la podemos denominar de publicidad y primeros grandes retos para el Gobierno en Línea en Colombia. Con el decreto 1151 de abril de 2008 se entendió que el gobierno había decidido colocar la plataforma electrónica como el principal motor de cambio de las relaciones entre los ciudadanos y la administración pública. En ese sentido, el decreto 1151 colocó en marcha el Portal Único de Contratación (PUC), basado en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP), que venía desarrollándose desde el 2007. (Ley 1150 de 2007).

Dado lo anterior se puede evidenciar que la introducción de tecnologías informáticas en las actividades de los gobiernos y sus ciudadanos, es un proceso que promueve una voluntad política, burocrática y ciudadana para la adaptación al cambio global. (Massal & sandoval, 2009)

Decreto 1151 de 2008 se encuentra la designación al Ministerio de la Información y Telecomunicaciones como entidad responsable de la elaboración del Manual para la Implementación del Gobierno en Línea” mediante el cual se establecen los lineamientos y criterios que deben cumplir tanto las entidades públicas de orden nacional y territorial, como los particulares que desempeñan funciones públicas, para la implementación y uso del Gobierno en línea en Colombia. (VELASCO, 2013)

Su objetivo es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la información y la comunicación TIC (VELASCO, 2013), Este definía cinco fases del Gobierno en Línea, con el fin de contribuir al desarrollo de un Estado eficiente, transparente y participativo mediante el uso e implementación de las TICs

- ✓ Fase de información: las entidades habilitan sus propios sitios web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica.
- ✓ Fase de Interacción: se habilita la comunicación de dos vías entre entidades y ciudadanos y empresas con las consultas en línea e interacción con servidores públicos.
- ✓ Fase de Transacción: se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios.
- ✓ Fase de Transformación: Servicios organizados a partir de las necesidades
- ✓ Fase de democracia: Construcción colectiva de políticas y toma de decisiones.

Para formalizar la estrategia de Gobierno en línea, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, a través del programa de la Agenda de Conectividad, estableció dos componentes principales para el desarrollo e implementación de la Estrategia del Gobierno en Línea:



1. Servicios de Gobierno en línea: comprenden los portales de acceso, servicios sectoriales y servicios transversales.
2. Uso de la Intranet Gubernamental: hace referencia al programa de Gobierno en línea que contempla la actualización y estandarización de la infraestructura tecnológica al interior de las entidades gubernamentales, con el fin de integrar e interconectar dichas entidades para compartir e intercambiar información, desarrollar procesos y actividades conjuntas, realizar trámites y servicios en línea, en beneficio de la ciudadanía y del sector empresarial. La Intranet Gubernamental está compuesta por: Plataforma de Interoperabilidad e Infraestructura Tecnológica.

A través de los cuales se establecían los procesos, trámites y aplicaciones que deben desarrollar las entidades públicas en virtud de los productos y/o servicios prestados a la ciudadanía y al sector empresarial, en el marco de la eficacia, eficiencia y transparencia.

Decreto 2693 de 2012, Las fases del Gobierno en Línea planteadas inicialmente fueron nominadas como componentes y fueron adicionadas con el componente elementos transversales; la estructura y planteamientos de la nueva normatividad denotan la evolución y madurez de la estrategia después de cuatro años de la definición de las fases. Adicional a los componentes, la nueva normativa contempla niveles de madurez para cada componente que permiten determinar grados de avance en cada uno.

*Gracias a la estrategia de Gobierno en Línea del Ministerio TIC, Colombia avanzó considerablemente en esta materia, hasta lograr la posición No. 11 a nivel mundial como país que más utiliza medios electrónicos para llevar a cabo ejercicios de participación, la posición número 17 en el mundo en prestación de servicios de gobierno a través de medios electrónicos y la posición número 11 en el mundo en materia de datos abiertos. Este gran esfuerzo se hizo fundamentalmente con el liderazgo del Ministerio TIC a través de la Dirección de Gobierno en línea, definiendo lineamientos, generando capacidades, brindando asistencia técnica a las entidades gubernamentales, con especial énfasis en las de carácter regional y local. (MINTIC, 2018)*

En este nuevo contexto, Gobierno Digital se constituye en el motor de la transformación digital del Estado, permitiendo que las entidades públicas sean más eficientes para atender las necesidades y problemáticas de los ciudadanos y que éstos sean los protagonistas en los procesos de cambio a través del uso y apropiación de las tecnologías digitales.

En este sentido, la política de Gobierno Digital define los lineamientos, estándares y proyectos estratégicos, que permiten llevar a cabo la transformación digital del Estado, a fin de lograr una mejor interacción con ciudadanos, usuarios y grupos de interés; permitiendo resolver necesidades satisfactoriamente, resolver problemáticas públicas, posibilitar el desarrollo sostenible y en general, crear valor público. (Gobierno Digital)

Esta tiene como objetivo 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.

#### Propósito

- Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad
- Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información
- Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información
- Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto
- Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales, a través del aprovechamiento de las TIC

Para la implementación de dicha política, se definieron dos componentes:

- TIC para la sociedad: Busca fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en el entorno digital, de manera que éste sea confiable, permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos.
- TIC para el Estado: Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades públicas a través del uso de las TIC. Así mismo, busca fortalecer las competencias de tecnologías de la Información T.I. de los

servidores públicos, como parte fundamental de la capacidad institucional. (MINTIC, 2019)

Tres habilitadores transversales que definen lineamientos y estándares para el desarrollo de servicios digitales de confianza y calidad.

- Seguridad y privacidad: Busca que las entidades públicas incorporen la seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información de las entidades del Estado, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos.
- Servicios ciudadanos digitales: Busca que los servicios ciudadanos digitales sean integrados a los procesos, servicios digitales, trámites digitales, sistemas de información y demás que lo requieran, buscando racionalizar recursos, estandarizar y armonizar la administración pública en pro de mejorar los servicios del Estado.
- Arquitectura: Busca que las entidades públicas apliquen en su gestión, un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y de gestión de TI, aplicando los lineamientos, estándares y mejores prácticas contenidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado. (MINTIC, 2019)

### 3.2. Marco teórico

El gobierno electrónico es una herramienta que busca mejorar la gestión y la relación entre el gobierno y la sociedad civil, sus principios epistemológicos se fundamentan en la teoría general de sistema de Ludwig von Bertalanffy y su aplicación al gobierno electrónico desde la teoría expuesta por Kliksberg, Bernardo (2002), Una nueva gerencia pública para la modernización del Estado y afrontar los desafíos de la integración. A continuación, se reseña las bases de estos dos autores como marco teórico que se apropia a la presente monografía.

#### 3.2.1. Teoría general de sistema desde ludwig von bertalanffy (1968)

Ludwig von Bertalanffy, reconocido por haber formulado la Teoría de Sistemas. Autor que fue pionero en la concepción "organicista" de la biología, concepción que trascendió la dicotomía "mecanicista vs. Vitalista" en la explicación de la vida, a través de la consideración del organismo como un sistema abierto, dotado de propiedades específicas capaces de ser investigadas por la ciencia. En esta investigación el concepto organicista de la vida elaborado por Bertalanffy dentro de una Teoría General de la Biología. En la obra de la teoría de los sistemas el autor busca realizar un bosquejo entre las características de los enfoques sistémicos y la teoría general de los sistemas, así como su aplicación en las investigaciones científicas en el área de la administración, la sociología y la política. (Bertalanffy, 1968).

En este contexto, las organizaciones son una clase de sistemas sociales, los cuales a su vez son sistemas abiertos. De la misma manera comparten con todos los sistemas abiertos propiedades como la entropía negativa, retroinformación, homeostasis, diferenciación y equifinalidad. Los sistemas abiertos tienden a la elaboración y a la diferenciación, debido a su propia dinámica. La teoría general de sistemas se crea a partir de estudios interdisciplinarios para representar todos los niveles de la realidad organizacional y por ende a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

#### 3.2.2. Nueva gerencia pública para la modernización del estado kliksberg, bernardo (2002)

Bernardo Kliksberg pensador reconocido sobre temas económicos, sociales y organizacionales, considerado el "padre" de la Responsabilidad Social Corporativa y autor de la teoría que postula una nueva forma de administrar lo público en su obra "*Una nueva gerencia publica para la modernización del Estado y afrontar los desafíos de la integración*" define las tendencias de la gerencia para la época en que se agota la eficiencia y eficacia de la teoría burocrática. El texto es además utilizado por el Proyecto Regional de las Naciones Unidas para la Modernización del Estado debido a que los referentes teóricos tienen la finalidad de construir un marco de referencia sobre la nueva "gerencia pública necesaria" y la situación y tendencias observables en este campo que puedan ser de utilidad para funcionarios y empresarios empeñados en los procesos de integración administrativa. (Kliksberg, 2000)

Por lo expuesto al inicio de esta reseña, el tipo de análisis que hace Kliksberg influye en la coyuntura sobre aspectos epistemológicos que representan la administración pública con la inserción de las tecnologías de la información - TIC, situación que caracterizan el actual contexto general de la administración pública planteado en la nueva gerencia pública. Por consiguiente, Kliksberg referencia desde un punto de vista investigativo como la modernización del Estado, esta de la mano con la nueva gestión pública originado por la crisis del paradigma gerencial tradicional, para finalmente referirse a las nuevas fronteras tecnológicas en gerencia. (KLIKSBERG, s.f.)

La excelencia gerencial tiene que ver con los modelos organizacionales, con las tecnologías utilizadas y con el tipo de entrenamiento de los gerentes, quienes son lo que implementan las políticas mejor diseñadas y los ensayos tanto en el campo de la política económica como en el de la política social. Por ende, se requiere institucionalizar un "enfoque de integración" orientado a explorar potencialidades y facilitar resolver de manera rápida y eficaz los problemas de gestión que aparezcan, pensado en fórmulas creativas y diseños organizacionales originales para los organismos subregionales y regionales. Las nuevas demandas gerenciales hacia el sector público tienen que ver con la nueva tecnología hoy implementada como es: el gobierno en línea estrategia que permite acercar la sociedad al Estado en funciones, de manera democrática. (KLIKSBERG, s.f.)

### 3.3. Marco legal

El presente marco legal se encuentra abordado desde Decreto Nacional 2573 de 2014 y DECRETO 1008 DEL 2018 la cual busca “implementar la política a través de cuatro grandes momentos: 1. Conocer la política; 2. Planear la política; 3. Ejecutar la política; y 4. Medir la política, los cuales incorporan las acciones que permitirán desarrollar la política en las entidades públicas de nivel nacional y territorial” (Gobierno de Colombia MinTIC, 2019).

Por tanto, este marco legal abarca el gobierno electrónico desde la evolución y las diferentes reglamentaciones que ha tenido, hasta llegar a lo que hoy se conoce como gobierno digital, Colombia no se ha quedado atrás y su gestión ha sido clave para desarrollar lo que hoy en día tenemos gracias a una compleja y robusta legislación.

*Gobierno Electrónico* → *Gobierno en Línea* → *Gobierno Digital*

---

- CONPES 3650 del 15 de marzo de 2010: declara de importancia estructural la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia y exhorta al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación, a formular los lineamientos de política que contribuyan a la sostenibilidad de la Estrategia de Gobierno en línea. (DNP, 2010)
- CONPES 3785 del 9 de diciembre de 2013 enmarca los lineamientos de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y adopta el modelo de Gestión Pública Eficiente, dirigido a mejorar la calidad de la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública. (DNP, 2013)
- Ley 1341 de 2009 estableció el marco general del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, incorporando principios, conceptos y competencias sobre su organización y desarrollo e igualmente señaló que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deben servir al interés general y, por tanto, es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de

oportunidades a todos los habitantes del territorio nacional, modificada por la Ley 1778 de 2014, determina el ordenamiento y marco general para la formulación de las políticas públicas del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y reconoce su carácter transversal como pilares para la consolidación de la sociedad de la información y del conocimiento en Colombia. (EVA, 2009)

- Decreto-ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece en el artículo 4° que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas. (EVA, 2012)
- Decreto 1064 de 2020, Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, teniendo como objetivo Impulsar el desarrollo y fortalecimiento del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, promover la investigación e innovación, buscando su competitividad y avance tecnológico conforme al entorno nacional e internacional. (EVA, 2020)

<b>Documentos para MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES: Gobierno en Línea</b>		
<b>Año</b>	<b>Documento</b>	<b>Resuelve</b>
2012	Directiva 4 de 2012 Presidencia de la República	Extiende el propósito del Gobierno Nacional de tener una gestión pública efectiva, eficiente y eficaz de conformidad con las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 dentro de la que se encuentra la denominada ¿Cero Papel¿ que busca sustituir la documentación en soporte físico por medios electrónicos reduciendo de esta forma los impactos negativos sobre el medio ambiente y aumentando la eficiencia administrativa; razón por la que las entidades deberán

		<p>actualizar sus procedimientos atendiendo esta política y elaborar un Plan de Eficiencia Administrativa en el que se establezcan acciones de mejora apoyados en los lineamientos ya establecidos por el programa de Gobierno en Línea, cuyos resultados deberán ser entregados a la Alta Consejería del Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, al Archivo General de la Nación y al Programa de Gobierno en Línea; así mismo hace partícipes a los servidores públicos del espacio virtual <a href="http://www.sirvoamipais.gov.co">www.sirvoamipais.gov.co</a> mediante el que pueden exponer sus ideas para el mejoramiento de la Administración.</p>
2014	<p>Circular 56 de 2014 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.</p>	<p>La Secretaría General y la Alta Consejería Distrital de TIC invitan a un desayuno de trabajo el día miércoles 7 de mayo de 2014, en el espacio comprendido entre las 7:00 am y las 9:00 am, salón Los Libertadores del Palacio Liévano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Carrera 8 # 10 - 65, en el cual el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones presentará los resultados y estado actual del avance en la Estrategia de Gobierno en Línea en Bogotá vigencia 2013.</p>
2014	<p>Decreto 2573 de 2014 Nivel Nacional</p>	<p>Define los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.</p>
2015	<p>Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015 Nivel Nacional</p>	<p>Se define los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad. Ahora bien, Los</p>



		<p>fundamentos de la Estrategia serán desarrollados a través de 4 componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda del Gobierno en Línea. En consonancia con lo anterior, los instrumentos para la implementación de la estrategia de Gobierno en línea serán los siguientes: manual de Gobierno en Línea, marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información. Así mismo, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Gobierno en Línea y de la Dirección de Estándares y Arquitectura de Tecnologías de la Información, diseñará el modelo de monitoreo que permita medir el avance en las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea que corresponda cumplir a los sujetos obligados, los cuales deberán suministrar la información que le sea requerida. (Artículos 2.2.9.1.1.1. al 2.2.9.1.4.3.)</p>
2015	Decreto Único Reglamentario 1080 de 2015 Nivel Nacional	<p>El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea expedirá los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 de 2014, con el objeto de que sean dispuestos de manera estandarizada. Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de Transparencia y acceso a información pública la información señalada en el presente decreto. Por lo tanto, se regula lo referente con gestión de la información clasificada y reservada, información pública clasificada, información pública reservada, denegación o rechazo del derecho de acceso a la información pública por clasificación o reserva, instrumentos de la gestión de información</p>

		pública, registro de activos de información, entre otras disposiciones mencionadas en el presente decreto. (Artículo 2.8.3.1.1. al 2.8.5.3.3.)
2015	Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 Nivel Nacional	El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea expedirá los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 de 2014, con el objeto de que sean dispuestos de manera estandarizada. (Artículo 2.1.1.2.1.1.)
2017	Decreto 1413 de 2017 Nivel Nacional	Corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones fijar la política de uso y aprovechamiento de los servicios ciudadanos digitales en el marco del desarrollo de los componentes de la Estrategia de Gobierno en Línea, sumado a esto el articulador adelantara la supervisión de las obligaciones derivadas de los contratos suscritos por los distintos operadores de servicios ciudadanos digitales, sin perjuicio que pueda apoyarse en un tercero para adelantar tal función.
2018	Decreto 1008 de 2018 Nivel Nacional	Establece lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital para Colombia, antes estrategia de Gobierno en Línea, la cual desde ahora debe ser entendida como: 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.

## Capítulo IV: Metodología y Resultados

### 4.1. Mitología

Cualitativo de tipo exploratoria

#### 4.1.1. Métodos

1. Revisan documental  
Técnica es la ficha de reseña
2. Análisis documental de los hallazgos  
Técnica es Matriz de análisis
3. Método lógico DOFA  
Técnica es la herramienta de comparación

### 4.2. Resultados

La tecnología para este siglo ha tenido un gran impacto en la manera como las personas acceden a la información, se educan, trabajan, generan ingresos y se interrelacionan entre sí, generando una evolución en el ámbito productivo, los cuales se han sometido a grandes cambios en cuanto a producción, integración y transformación digital. Por ende, esta nueva revolución industrial o industria 4.0 ha impactado de manera significativa a las zonas rurales del país, obligando a las entidades del estado a explorar nuevos horizontes y crear estrategias que incentiven la inclusión de herramientas digitales, que contribuyan con el aumento de la productividad del sector. De modo que, según el plan nacional de desarrollo 2018 - 2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad", menciona como hecho de suma importancia la implementación de las tecnologías de información tanto a nivel nacional como local, en cuanto el acceso a la información e implementación de nuevas tecnologías de la información en zonas rurales el ministerio de agricultura, en coordinación con MinTIC, desarrollará e implementará estrategias de transformación digital rural, donde el acceso a la información y la adopción a nuevas tecnologías permiten una mejor relación y coordinación entre la ciudadanía y las entidades estatales.

En el caso del departamento del Tolima, exactamente en la ciudad de Ibagué, según el plan estratégico de tecnologías de información y comunicaciones PETIC 2019 - 2023, en cuanto los temas de gobierno digital, la gestión de la Infraestructura Tecnológica de la Entidad y la Gestión de la Innovación atraviesan un período de transición en la búsqueda del fortalecimiento de las capacidades técnicas, de gestión, de arquitectura y de innovación que permitan responder a las demandas de la Entidad, la Comunidad, el entorno y la Normatividad vigente.

#### 4.2.1. Matriz de análisis documental de los hallazgos

Hallazgos identificados	Criterio
Es una plataforma que permite el libre acceso de los ciudadanos y comunidad en general cualquier hora y día de la semana	cumple
La plataforma WEB Mantiene actualizada la información con los hechos más relevantes del día y de obligatorio cumplimiento.	cumple
Los vínculos son coherentes y acordes con la página.	cumple
Cuenta con información referente a la identidad de la entidad, datos como misión y visión de la misma.	cumple
Hay una sección de trámites y servicios de la entidad	cumple
La plataforma brinda confianza y seguridad para el acceso de información pública	No cumple
Se implemento las zonas digitales rurales	No cumple
El PETIC se encuentra renovado o acorde con el plan de desarrollo de la actual administración.	NO cumple
Los programas y procesos presentan información clara.	NO cumple
Se han implementado estrategias que permitan el acceso de la información a la población de la Zona rural del municipio de Ibagué	NO cumple

Hay documentos o referentes de los procesos y procedimientos de la gestión pública para la implementación del Gobierno digital en la zona rural del municipio de Ibagué.	NO cumple
El plan de desarrollo municipal es coherente con la situación de analfabetismo digital y falta de acceso a internet de la población rural	NO cumple

#### 4.2.2. Matriz de Análisis DOFA

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con estructuras de gobernabilidad que permitan medir o verificar el funcionamiento de la política de gobierno digital</li> <li>• Nulidad en los procesos de innovación e implementación de las tecnologías de la información a la estructura gubernamental de la entidad.</li> <li>• No cuenta con referentes de procesos y procedimientos de gestión alineados con el Modelo integral de Planeación y Gestión MIPG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las herramientas y manuales que brinda la política de gobierno digital, esto con el fin de producir valor público para sus ciudadanos</li> <li>• Definir los objetivos estratégicos de desarrollo competitivo a la entidad, enfocados en la entrega de valor público fundada en gobierno digital</li> <li>• Enfocarse en los ciudadanos del campo con el fin de que estos se apropien de esta y apoyen convirtiéndose en piezas clave que impulsen el gobierno digital en el municipio de Ibagué Tolima</li> </ul>
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer y aprovechar el compromiso de los ciudadanos por generar espacios de transparencia y una administración sin corrupción</li> <li>• Aprovechar y potenciar la página web con la que cuenta la entidad</li> <li>• Ley de transparencia y acceso a la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una cultura organizacional desinteresada por la implementación de prácticas diferentes</li> <li>• Falta de conocimiento y desinterés por parte de los ciudadanos frente a las iniciativas de Tecnologías de la información</li> </ul>

## Conclusiones

- La implementación y el avance del gobierno digital es un hecho de suma relevancia que permite agilizar los trámites, un mayor contacto entre los ciudadanos y los gobernantes, de igual forma genera confianza dado que la información y todas las acciones son reguladas y vigiladas por los mismos ciudadanos, la técnica de administración pública implementada en esta estrategia es de un gobierno abierto vista como un cambio en la estructura del gobierno, basada en la transparencia, la implementación de las tecnologías con el fin de agregar valor público así como una calidad en el servicio.
- La industria 4.0 ha llegado para romper esquemas y evolucionar a una nueva era. Sin embargo, el acogimiento no ha sido del todo exitoso como lo es el caso de las zonas rurales, donde muchos de nuestros campesinos siguen sujetos a procesos y métodos ordinarios de producción. De modo que, por parte de la sociedad en general debe haber un compromiso, una apuesta más firme y más constante para adoptar procesos de innovación, no se puede dejar como una iniciativa personal, debe ser colectiva.
- El uso de nuevos mecanismos tecnológicos, tales como drones, inteligencia artificial, impresión 3D, internet de las cosas, análisis de big data, realidad aumentada, nanotecnología, robótica, entre otros, son parte fundamental en el proceso de innovación y transformación empresarial.
- Los nuevos retos de la administración pública deben ser respondidos con evolución, transformación, cambio y lo más importante innovación, pues los Estados que no asuman este factor de cambio se quedarán obsoletos a todo lo que implica el cambio del mundo globalizado en el que hoy vivimos.
- La confianza de las personas no es algo fácil de conseguir, más aún si se trata de la comunidad rural, por esto, se adoptan medidas a través de estrategias de seguridad digital, que abarcan la privacidad de la información, como también la identificación, valoración y gestión riesgos. Por ende, desde una perspectiva coloquial, representa el respaldo y la confianza que como entidad quiere dar a los ciudadanos a la hora de que este venga con alguna duda, inquietud o proceso por realizar en esta.

## Bibliografía

- Alcaldía de Ibagué . (2019). *Organigrama*. Obtenido de <https://ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2021/24222-DOC-20210805122706.pdf>
- BAILÓN, L. M. (2015). *EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU IMPACTO SOCIAL EN LA VIDA DE LOS COLOMBIANOS* . Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6373/Gobierno%20electr%F3nico%20v4.pdf;jsessionid=44F05FC29697FDB9CEEAFCA91A992CB6?sequence=1>
- Bertalanffy, L. v. (1968). *Teoría general de los sistemas*. Obtenido de <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>
- DiMaggio. (1998). *DIMAGGIO P, (1998), "The New Institutionalisms: Avenues of Collaboration", en Journal of Institutional and Theoretical Economics 154, pp. 696-697.*
- DNP. (15 de Marzo de 2010). *Documento CONPES 3650*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-estrategicos/gestion-de-informacion-y-comunicacion/conpes/conpes-3650-de-2010.aspx>
- DNP. (09 de Diciembre de 2013). *Documento CONPES 3785*. Obtenido de [https://www.serviciocivil.gov.co/portal/sites/default/files/marco-legal/2013\\_12\\_09\\_CONPES\\_3785.pdf](https://www.serviciocivil.gov.co/portal/sites/default/files/marco-legal/2013_12_09_CONPES_3785.pdf)
- EVA. (30 de julio de 2009). *LEY 1341 DE 2009*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913#0>
- EVA. (10 de enero de 2012). *Decreto Ley 019 de 2012*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=45322#0>
- EVA. (23 de Julio de 2020). *DECRETO 1064 DE 2020*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=136670#40>
- Gobierno Digital. (s.f.). *POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL*. Obtenido de <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>

- Hulett Rubio, N. L. (15 de 11 de 2011). *GOBIERNO ELECTRÓNICO, UNA MIRADA EPISTEMOLÓGICA*. Obtenido de <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/36908>
- J, M., & Olsen, j. (1989). *Rediscovering Institutions, New York, Free Pres.*
- KLIKSBERG, B. (s.f.). *UNA NUEVA GERENCIA PUBLICA PARA LA MODERNIZACION DEL ESTADO Y AFRONTAR LOS DESAFIOS DE LA INTEGRACION*. Obtenido de [https://orion2020.org/archivo/competencias\\_gerenciales/comunicacion\\_organizacional/s2\\_nuevagerenciapublica.pdf](https://orion2020.org/archivo/competencias_gerenciales/comunicacion_organizacional/s2_nuevagerenciapublica.pdf)
- Massal, J., & sandoval, c. G. (21 de 12 de 2009). *Gobierno electrónico. ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet?* Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/anpol/v23n68/v23n68a01.pdf>
- MINTIC. (6 de Agosto de 2018). *Plan vive digital 2014 - 2018*. Obtenido de <https://mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-19495.html>
- MINTIC. (2019). *POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL*. Obtenido de <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>
- mintic. (s.f.). *gobierno en linea*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=24913>
- Portafolio. (14 de Febrero de 2012). Obtenido de <https://www.portafolio.co/tendencias/gobierno-electronico-sirve-106150>
- VELASCO, L. F. (2013). *EL GOBIERNO EN LINEA EN COLOMBIA* . Obtenido de [https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4919/TESGOBIERNO\\_ELECTRONICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4919/TESGOBIERNO_ELECTRONICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alcaldía de Ibagué . (2019). *Organigrama*. Obtenido de <https://ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2021/24222-DOC-20210805122706.pdf>
- BAILÓN, L. M. (2015). *EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU IMPACTO SOCIAL EN LA VIDA DE LOS COLOMBIANOS* . Obtenido de



<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6373/Gobierno%20electr%F3nico%20v4.pdf;jsessionid=44F05FC29697FDB9CEEAFCA91A992CB6?sequence=1>

Bertalanffy, L. v. (1968). *Teoria general de los sistemas*. Obtenido de

<https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>

DiMaggio. (1998). *DIMAGGIO P, (1998), "The New Institutionalisms: Avenues of Collaboration", en Journal of Institutional and Theoretical Economics 154, pp. 696-697.*

DNP. (15 de Marzo de 2010). *Documento CONPES 3650*. Obtenido de

<https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-estrategicos/gestion-de-informacion-y-comunicacion/conpes/conpes-3650-de-2010.aspx>

DNP. (09 de Diciembre de 2013). *Documento CONPES 3785*. Obtenido de

[https://www.serviciocivil.gov.co/portal/sites/default/files/marco-legal/2013\\_12\\_09\\_CONPES\\_3785.pdf](https://www.serviciocivil.gov.co/portal/sites/default/files/marco-legal/2013_12_09_CONPES_3785.pdf)

EVA. (30 de julio de 2009). *LEY 1341 DE 2009*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913#0>

EVA. (10 de enero de 2012). *Decreto Ley 019 de 2012*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=45322#0>

EVA. (23 de Julio de 2020). *DECRETO 1064 DE 2020*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=136670#40>

Gobierno Digital. (s.f.). *POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL*. Obtenido de

<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>

Hulett Rubio, N. L. (15 de 11 de 2011). *GOBIERNO ELECTRÓNICO, UNA MIRADA*

*EPISTEMOLÓGICA*. Obtenido de <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/36908>

J, M., & Olsen, j. (1989)). *Rediscovering Institutions, New York, Free Pres.*

KLIKSBERG, B. (s.f.). *UNA NUEVA GERENCIA PUBLICA PARA LA MODERNIZACION*

*DEL ESTADO Y AFRONTAR LOS DESAFIOS DE LA INTEGRACION*. Obtenido de

[https://orion2020.org/archivo/competencias\\_gerenciales/comunicacion\\_organizacional/s2\\_nuevagerenciapublica.pdf](https://orion2020.org/archivo/competencias_gerenciales/comunicacion_organizacional/s2_nuevagerenciapublica.pdf)

Massal, J., & sandoval, c. G. (21 de 12 de 2009). *Gobierno electrónico. ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet?* Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/anpol/v23n68/v23n68a01.pdf>

MINTIC. (6 de Agosto de 2018). *Plan vive digital 2014 - 2018*. Obtenido de <https://mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-19495.html>

MINTIC. (2019). *POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL*. Obtenido de <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>

mintic. (s.f.). *gobierno en linea*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=24913>

Portafolio. (14 de Febrero de 2012). Obtenido de <https://www.portafolio.co/tendencias/gobierno-electronico-sirve-106150>

VELASCO, L. F. (2013). *EL GOBIERNO EN LINEA EN COLOMBIA* . Obtenido de [https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4919/TESGOBIERNO\\_ELECTRONICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4919/TESGOBIERNO_ELECTRONICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)