



**Escuela Superior de
Administración Pública
Maestría en Administración Pública**

**Impacto del Gobierno electrónico en el desarrollo social
de los habitantes del Municipio de Baranoa, Atlántico, Colombia, 2021.**

**Trabajo de grado para optar el título de
Magíster en Administración Pública**

Alfredo Navarro Navarro

**Escuela Superior de Administración Pública ESAP
Facultad de Posgrado
Maestría en Administración Pública.**

Baranoa, Atlántico, Colombia

Marzo de 2024

**Impacto del Gobierno electrónico en el desarrollo social de los habitantes
del Municipio de Baranoa, Atlántico, Colombia, 2021.**

Trabajo de grado para optar el título de
Magíster en Administración Pública

Presenta:

Alfredo Navarro Navarro

Código 1048204626

Tutor:

MSc. Greison Moreno Murillo

Escuela Superior de Administración Pública ESAP

Facultad de Posgrado

Maestría en Administración Pública.

Baranoa, Atlántico, Colombia

Mayo de 2024

Contenido

Dedicatoria y/o Agradecimientos	VIII
Declaratoria de originalidad.....	IX
Resumen.....	X
Abstract	XI
Introducción	1
I. ASPECTOS GENERALES	3
1. Planteamiento del problema.....	3
1.1 Descripción del problema.....	3
1.1.1 Formulación del problema.....	5
1.2 Objetivos	5
1.2.1 Objetivo general	5
1.2.2 Objetivos específicos.....	5
1.3 Justificación.....	5
1.4 Delimitación del estudio.....	8
1.4.1 Delimitación	8
1.4.2 Limitaciones	9
2. Marco referencial	9
2.2 Marco antecedentes	9
2.2.1 Internacionales.....	9
2.2.2 Nacionales.	12

2.2.3 Locales.....	13
2.3. Marco conceptual	15
2.3.1. Gobierno electrónico (e-government)	15
2.3.1.1 Gobierno Digital	17
2.3.1.2 Herramientas Digitales	18
2.3.2 Innovación Pública	19
2.3.3 Desarrollo	20
2.3.3.1 Desarrollo Social	21
2.3.3.2 Desarrollo Local	21
2.3.3.3 Desarrollo Humano.....	22
2.3.3 Gestión Administrativa.....	23
3.. Marco metodológico	28
3.1 Enfoque de la investigación	28
3.2 Métodos de la investigación.....	28
3.3 Tipo de investigación	30
3.4 Categorización apriorística.....	31
3.5 Operacionalización de las variables	31
3.6 Fuentes de información	34
3.7 Instrumentos de recolección de la información.....	34
3.7.1. Instrumento Cuantitativo- Cuestionario Estructurado o Cerrado	36

3.7.2. Instrumento cualitativo- Cuestionario abierto o semiestructurado.....	40
3.8 Validación del instrumento	43
3.9 Técnicas de recopilación de información.....	44
3.8 Población, muestra y participantes.....	45
3.8.1 Población.....	45
3.8.2 Muestra.....	45
3.8.3 Participantes.....	46
II. ESTRUCTURA CAPITULAR	47
Capítulo 1. Efectividad que posee el municipio de Baranoa como entidad pública en el uso de las Tecnologías de la Información como parte de su capacidad institucional.	47
Capítulo 2. Oportunidades de desarrollo social en los habitantes del municipio, dispuestas desde el gobierno electrónico.....	70
Capítulo 3. Análisis de las acciones de la administración pública del municipio, en términos de tecnologías de la información, para fomentar y fortalecer la transparencia y la participación ciudadana.....	87
Conclusiones y Recomendaciones	109
Referencias Bibliografías.....	116

Listado de Tablas

Tabla 1. Diseño Metodológico.....	30
Tabla 2. Categorización apriorística	31
Tabla 3. Diseño- Instrumento Cuantitativo- Cuestionario Estructurado o Cerrado.....	36
Tabla 4. Diseño- Instrumento cualitativo- Cuestionario abierto o semiestructurado.	40
Tabla 5. Respuestas a la pregunta 1. entrevistas.....	50
Tabla 6 Respuesta a la pregunta 4. Entrevistas.....	56
Tabla 7 Respuesta a la pregunta 7. Entrevistas.....	71
Tabla 8 Respuestas pregunta 8 entrevistas.....	80
Tabla 9 Respuestas pregunta 16 entrevistas.....	83
Tabla 10 Respuestas pregunta 14 entrevistas.....	90
Tabla 11 Respuestas pregunta 13 entrevistas.....	92
Tabla 12 Respuestas pregunta 17 entrevistas.....	95
Tabla 13 Respuestas pregunta 18 entrevistas.....	99
Tabla 14 Respuestas pregunta 15 entrevistas.....	103

Listado de Gráficas

Gráfica 1 Importancia de las TICs para la prestación de servicios públicos	47
Gráfica 2 Gobierno Abierto	48
Gráfica 3 Aplicación del Gobierno digital.....	51
Gráfica 4 El Uso de Herramientas digitales para la gobernanza en los gobiernos	52
Gráfica 5 Los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana aplicados a las plataformas digitales.....	54
Gráfica 6 El empleo de herramientas digitales facilita una implementación más eficiente de políticas públicas.....	57
Gráfica 7 El propósito principal de esta innovación administrativa.	58
Gráfica 8 El propósito principal de esta innovación administrativa.	59
Gráfica 9 Nivel de confianza que genera el uso de esta tecnología.	60
Gráfica 10 Grado de satisfacción en que puede medir la implementación del gobierno electrónico.....	61
Gráfica 11 Generación de desarrollo y crecimiento económico a través de las TIC´s.	70
Gráfica 12 Generación de empleo a través del gobierno digital.	73
Gráfica 13 Mayores problemas del municipio de Baranoa.....	75
Gráfica 14 Opciones y capacidades para mejorar la esperanza de vida y niveles de desarrollo humano en el municipio de Baranoa.....	76
Gráfica 15 Ventajas competitivas del municipio de Baranoa.....	78
Gráfica 16 El papel del ciudadano y la sociedad civil en las reformas de gobierno abierto en del municipio de Baranoa	82
Gráfica 17 Qué tan satisfecho se siente de vivir en Baranoa.....	88
Gráfica 18 El municipio de Baranoa es un lugar que protege los derechos de sus ciudadanos... 89	
Gráfica 19 ¿Ha utilizado algún mecanismo para proteger sus derechos?.....	94
Gráfica 20 ¿A través de la plataforma digital ha participado en la identificar las prioridades de las políticas públicas?.....	97
Gráfica 21 ¿Ha participado en la elaboración de las políticas públicas a través del gobierno digital?.....	98
Gráfica 22 ¿Cuáles son los desafíos a los que se enfrentan los gobernantes?	102

Dedicatoria y/o Agradecimientos

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios todo poderoso, quien nos dio la vida, y por su infinita misericordia por medio de la cual somos bendecidos. De igual manera, a mis padres Alfredo y Rebeca por sus esfuerzos y acompañamiento en esta etapa académica; también, a mi esposa Sherin e hijos Alfredo José, Antonella, Shadia y Antonio por su apoyo incondicional durante estos años invertidos en este proceso., a mis familiares y amigos que contribuyeron de una u otra manera en la materialización de este proyecto,

Agradecimientos

Agradecemos a Dios, por su infinito amor, por haberme permitido la consecución de este logro. Y de manera especial, a nuestro asesor y tutor de esta investigación Greison Moreno Murillo, por su dedicación en el proceso de este trabajo y por quien fue posible la construcción exitosa de este proyecto. De igual manera, agradecemos a todas las personas que participaron y colaboraron como nuestros informantes y pusieron su granito de arena en este estudio.

Declaratoria de originalidad

Barranquilla, junio de 2022

Señores

Facultad de Posgrado

Escuela Superior de Administración Pública – ESAP

Bogotá.

Asunto. Declaratoria de originalidad

Cordial saludo.

Yo Alfredo **Navarro Navarro**, abajo firmante en calidad de autor del proyecto de investigación como trabajo de grado, cuyo objeto es: **Establecer el Impacto del Gobierno electrónico en el desarrollo social de los habitantes del Municipio de Baranoa, Atlántico, Colombia, 2021**. Declaro de manera libre y espontánea que:

- a. Su contenido hace parte de una investigación original, ya que sus contenidos son producto de mi directa contribución intelectual.
- b. No es objeto de financiación actual por otras instituciones (salvo que se explicita en los casos de cofinanciación, para lo cual se adjuntarán los avales correspondientes).
- c. Respeté y cumplí las normas del Derecho de Autor.
- d. No ha sido aceptado o empleado para el otorgamiento de calificación alguna, ni de título, o grado diferente o adicional al actual
- e. En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a la originalidad de la propuesta, o la falta a los derechos de autor, como autor de esta propuesta asumo toda la responsabilidad, respondiendo por cualquier reivindicación, plagio u otra reclamación que al respecto pudiera sobrevenir.
- f. Para todos los efectos, la Escuela Superior de Administración Pública ESAP actúa en todo momento como tercero de buena fe.

En constancia de lo anterior se firma el presente documento el día trece (13) del mes de junio del año 2022.

Cordialmente,

Alfredo Navarro Navarro

CC. 1048204626

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal *Establecer el Impacto del Gobierno Electrónico en el desarrollo social de los habitantes del municipio de Baranoa – Atlántico, Colombia 2021*, se realizó bajo el alcance descriptivo, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, para el caso del enfoque cuantitativo se hizo uso del diseño de sondeo y para el enfoque cualitativo se emplearon el diseño etnográfico y documental. Como técnica para recolectar la información se hizo uso de la encuesta con un cuestionario de preguntas cerradas y la entrevista semiestructurado con preguntas abiertas. Dentro de los resultados esperado se pretende lograr la inclusión e integración de grupos significativos de ciudadanos, comunidades de interés, funcionarios, organizaciones de veedurías, ONG y ciudadanía en Baranoa, a través de una plataforma de e-government accesible y eficiente. Y dinamizar e identificar nuevas formas de interrelación social y política en la comunidad de Baranoa, orientadas hacia el alcance de una mayor visualización y apropiamiento de la gestión pública, en el marco de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y los conceptos de gobierno digital.

Abstract

The main objective of this research is to establish the Impact of Electronic Government on the social development of the inhabitants of the municipality of Baranoa - Atlántico, Colombia 2021, it was carried out under the descriptive scope, with a quantitative and qualitative approach, in the case of the quantitative approach the survey design was used and for the qualitative approach the ethnographic and documentary design were used. As a technique to collect the information, the survey was used with a questionnaire with closed questions and the semi-structured interview with open questions. Among the expected results, it is intended to achieve the inclusion and integration of significant groups of citizens, communities of interest, officials, oversight organizations, NGO and citizens in Baranoa, through an accessible and efficient e-government platform. And to stimulate and identify new forms of social and political interrelation in the Baranoa community, oriented towards the scope of greater visualization and appropriation of public management, within the framework of ICT and the concepts of digital government.

Introducción

Actualmente, el Gobierno Electrónico (GE) se erige como un pilar fundamental para propulsar el avance social en las comunidades a nivel global. En un mundo donde las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) moldean nuestras interacciones diarias, el GE surge como un recurso esencial para fortalecer la participación ciudadana, mejorar la transparencia gubernamental y optimizar la eficiencia administrativa. Desde la simplificación de trámites hasta la creación de plataformas interactivas que facilitan el diálogo entre ciudadanos y autoridades, el GE ofrece una amplia gama de oportunidades para democratizar el acceso a los servicios públicos y fomentar un desarrollo social inclusivo y sostenible. En este contexto de cambio constante, comprender el impacto del GE en las comunidades se vuelve esencial para abordar los desafíos emergentes y capitalizar las ventajas que ofrece la revolución digital.

Este estudio se centra en examinar la influencia del GE en el municipio de Baranoa, Atlántico, Colombia, durante el año 2021. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han transformado nuestra manera de interactuar tanto en el ámbito público como privado, reestructurando las dinámicas sociales y políticas. Investigaciones a nivel internacional, nacional y local han subrayado la relevancia del GE para mejorar la transparencia, fomentar la participación ciudadana y optimizar la eficiencia administrativa. Autores como Cruz Romero (2017), Barros et al. (2016) y Esteves (2005) han explorado casos de éxito y desafíos en la implementación del GE en diversos contextos, proporcionando un marco teórico y metodológico para comprender su aplicación en Baranoa. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2014) resalta la necesidad de una estrategia coordinada y bien planificada para la transición de un gobierno electrónico a uno digital, centrándose en la integración de las TIC en todas las esferas gubernamentales y la participación ciudadana. A nivel local, tanto el

Concejo Distrital de Barranquilla como la Alcaldía de Baranoa reconocen la importancia de las TIC para mejorar la gestión institucional y la interacción con la comunidad. La implementación de una plataforma de gobierno electrónico podría ser un instrumento fundamental para impulsar la participación ciudadana, mejorar la eficiencia administrativa y garantizar la transparencia en la gestión pública. El objetivo de esta investigación es evaluar el impacto del GE en el desarrollo social de Baranoa, identificando las oportunidades y desafíos que enfrenta el municipio en este proceso de transformación digital. Se pretende determinar la efectividad del municipio en el uso de las TIC, identificar oportunidades de desarrollo social y analizar las acciones de la administración pública para fortalecer la participación ciudadana y la transparencia. Este estudio busca enriquecer el conocimiento sobre el papel del GE en el desarrollo social de las comunidades locales, ofreciendo recomendaciones para mejorar la implementación y el impacto de las políticas de gobierno digital en Baranoa.

El estudio que se presenta, se organiza en dos secciones principales. En primer lugar, se analizan los aspectos generales del proyecto, los cuales incluyen la exposición del problema, su enunciación y formulación, los objetivos generales y específicos, la justificación y la delimitación del estudio. Además, se presenta el marco referencial, la línea de investigación, los antecedentes y el marco conceptual, seguido por la descripción de la metodología empleada en la investigación.

En segundo lugar, se detalla la estructura del trabajo, donde se exponen los resultados obtenidos en tres capítulos, cada uno centrado en el análisis de los objetivos propuestos. Posteriormente, se presentan las conclusiones, las cuales están alineadas con los objetivos planteados, y se ofrecen las recomendaciones pertinentes. Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas correspondientes.

I. ASPECTOS GENERALES

1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

El uso de las TIC en la educación es un factor predominante en estos tiempos, puesto que, su importancia radica en el dinamismo que se promueve en la transmisión de información y la construcción del conocimiento. Ahora bien, si se busca la institucionalización de la política, es relevante que se implemente desde un enfoque constructivista que posibilite relacionar las necesidades de la ciudadanía con el contexto social y político. tal como lo menciona Alexander Wendt (1999), en su obra "Social Theory of International Politics" (1999), el autor argumenta que "las estructuras sociales son construidas por agentes y sus interacciones".

De esta manera, desde una perspectiva social y política de la ciudadanía; se pueden crear mecanismos que ayuden a dinamizar los procesos de desarrollo social, especialmente entablar la tecnología como mecanismo funcional de participación ciudadana siempre y cuando se encuentre acoplado a las problemáticas y necesidades apremiantes de la sociedad.

Acorde a lo anterior, en función de fortalecer y mejorar las distintas falencias en gestiones y de proyección social, esta propuesta considera la articulación de una estrategia tecnológica estrechamente ligada y aplicada a las estrategias y políticas organizacionales de la administración municipal y entidades del sector.

Es una necesidad apremiante para el municipio porque resulta importante estar a la vanguardia tecnológica y acortar las distancias en las decisiones de interés general del municipio, por lo tanto, es una comunicación constante del alcalde con los concejales, a la vez que se involucra, se comunica y se asocia de manera reiterativa a la población.

De esta forma, apoyar en la construcción de un Gobierno moderno, dinámico e inclusivo fundamentado en el desarrollo de un plan estratégico, las políticas organizacionales, los procesos, el modelo de gobierno y los mecanismos de participación ciudadana en la entidad donde las TIC fortalezcan el tejido social entre ciudadanía y entidades gubernamentales.

Para nadie es un secreto que hoy por hoy en tiempos de pandemia, la implementación de las TIC como herramienta de fomento pedagógico y laboral, ha sido fundamental para las dinámicas sociales, políticas y económicas, por ende, es relevante resaltar el papel que han jugado y la necesidad inmediata que surge para tenerlas en cuenta en el desarrollo del municipio, en especial bajo el argumento de involucrar a la población en las decisiones gubernamentales de Baranoa y facilitar el acceso y participación de las mismas.

Según el Ministerio TIC (2018) vincular a las personas y desarrollar una cultura o comportamientos culturales que faciliten la adopción de tecnología es esencial para que las inversiones en tecnologías aplicadas a la gestión de gobierno sean productivas; para ello se requiere realizar actividades de fomento que logren un mayor nivel de uso y apropiación. Para fomentar el uso y apropiación de la tecnología es necesario tener en cuenta: a) Garantizar el acceso a todos los servicios públicos, b) Crear productos o servicios usables, c) Brindar independencia del dispositivo y de la ubicación, d) Tener acceso a la red. Y para cada público se debe ofrecer y garantizar actividades de: Capacitación, dotación de tecnología o de fomento al acceso, desarrollar proyectos de evaluación y adopción de tecnología, evaluar el nivel de adopción de tecnología y satisfacción en el uso.

1.1.1 Formulación del problema

Con base en lo antes mencionado, se consideró pertinente plantear el siguiente interrogante: ¿De qué manera el Gobierno electrónico impactó en el desarrollo social de los habitantes del Municipio de Baranoa, Atlántico, Colombia, durante el 2021?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Establecer el Impacto del Gobierno Electrónico en el desarrollo social de los habitantes del municipio de Baranoa – Atlántico, Colombia 2021.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar la efectividad que posee el municipio de Baranoa como entidad pública en el uso de las tecnologías de la información como parte de su capacidad institucional.
- Identificar las oportunidades de desarrollo social en los habitantes del municipio, dispuestas desde el gobierno electrónico.
- Analizar las acciones de la administración pública del municipio, en términos de tecnologías de la información, para fomentar y fortalecer la transparencia y la participación ciudadana.

1.3 Justificación

En años recientes, las rápidas transformaciones de las TIC han permitido no solo la aparición de sofisticados dispositivos, sino que, quizás lo más importante, han reconfigurado los modos de relacionarse entre las personas en sus esferas privada y pública. Valenti (2002) ve en este sentido la formación de una sociedad de la información, basada en políticas públicas que en su

promulgación y aplicación logran alcanzar un nivel de desarrollo social, económico y tecnológico por parte de agentes, tales como Gobierno, empresas, académicos, planteles, organizaciones sociales y ciudadanos, en torno a generar, difundir y emplear la información “para la producción de conocimiento económicamente útil (innovación) a los fines del desarrollo” (Naser, 2010, pág. 14).

Es en este marco de políticas públicas entorno al acceso de las TIC por parte de la ciudadanía surgen importantes conceptos como el e-government, que toma cada vez más fuerza a nivel global y cuyos avances, aplicados a la dinámica local de Baranoa, podrían permitir la articulación de los diferentes agentes y actores hacia el fin del desarrollo social, haciendo especial énfasis a un gobierno incluyente, en el que se tiene en cuenta el pensar de los diferentes grupos poblacionales del municipio.

Baranoa tiene una importante y creciente penetración de internet, incentivada además por proyectos que impulsan la conectividad de sus habitantes, como por ejemplo la dotación gratuita en escuelas y centros culturales y el montaje de zonas de wifi públicas. Como también resulta importante considerar el contexto de pandemia a nivel mundial, nacional y local, por lo que el distanciamiento no necesariamente debe ser social, sino más bien físico, porque las interacciones se llevan a cabo precisamente con las plataformas y redes sociales, así, la plataforma virtual permite la interconexión, gobernabilidad y participación ciudadana a medida que se presenten, promulguen y apliquen proyectos de acuerdo que propicien el uso de una plataforma digital gubernamental que mantenga el contacto con la ciudadanía y su participación sea activa y enriquecedora.

En este sentido, estas condiciones permiten entender la viabilidad de una plataforma de gobierno electrónico en Baranoa, que más que constituir una versión digital de los procesos

administrativos, sea una herramienta para la articulación de los actores sociales hacia el alcance de condiciones de bienestar. Así, es posible garantizar la descentralización del Estado a los territorios a nivel municipal y comunal, que el dialogo sea constante y se vea reflejado en la asignación de recursos que permitan la satisfacción de necesidades fundamentales de la ciudadanía que han concertado previamente a través la plataforma de gobierno electrónico.

En concordancia con lo anterior, es importante determinar aquellas necesidades apremiantes dentro de la esfera pública, la sociedad en Baranoa presenta un diagnóstico previo al diseño de la plataforma, la cual permitirá determinar la complejidad del mismo, en consecuencia, el alcance del proyecto puede ser a corto plazo y su ejecución a mediano plazo siempre y cuando se tenga en cuenta el contexto social, político, educativo, tecnológico diagnosticado. Lo que permitirá sin lugar a dudas la creación de políticas públicas, en el caso municipio; proyectos de acuerdo acorde a la realidad de Baranoa, dando resolución a problemáticas diagnosticadas y aportadas por la ciudadanía.

Asimismo, cabe resaltar que la plataforma es consecuente a las diferentes dinámicas que se desarrollan al interior del recinto del concejo municipal, es decir, será una versión digital de los procesos administrativos, por ejemplo, tendrá a disposición funciones de conferencia o plenarios, participación por parte de la población, diligenciamiento de solicitudes, entre otras opciones que permitan sin lugar a dudas mantener el distanciamiento físico, pero no social con la comunidad de Baranoa.

Por lo tanto, se considera la interacción como eje principal de la plataforma, puesto que, se manejarán los diferentes proyectos de acuerdo ineludiblemente de interés social, que se presentarán por parte de los concejales y/o alcalde, por ende, la comunidad de Baranoa se mantendrá al tanto de lo que sucede a las decisiones que se tomen en el municipio. Esta

plataforma interactiva a implementar será de gran utilidad en la comunidad de Baranoa porque acortan las distancias entre población y ente gubernamental, donde es posible que aumente considerablemente la participación de la población respecto a la que ya ha desempeñado sin la plataforma interactiva. De igual manera es útil para los concejales y alcalde porque permite el debate y la toma de decisión no importando la distancia en la que se encuentre, será un avance relevante en lo que se refiere a gobierno electrónico y gestión pública.

Por último, pero no menos importante, se espera que la plataforma planteada sirva, no solo para que las personas tengan información pertinente y necesaria sobre las condiciones que afectan su vida en comunidad, sino también que brinde una oportunidad para reportar (sobre un mapa mismo del municipio) cualquier contingencia o necesidad que les competa o afecte. Esto, además de constituirse en una herramienta que permita poner la lupa en los recursos públicos y garantizar la necesaria transparencia en el manejo de estos.

1.4 Delimitación del estudio

1.4.1 Delimitación

En la presente investigación la población objeto de estudio fueron los habitantes, dentro del contexto del municipio de Baranoa, con una temporalidad dentro del periodo del año 2021. Se tomaron como categorías de análisis el gobierno electrónico y el desarrollo social, siendo la primera de carácter independiente y la segunda dependiente, y se tomó como categoría vinculante o emergente es la gestión administrativa. Dentro de las subcategorías se encuentran las variables: gobierno digital, herramientas digitales, innovación administrativa, desarrollo social, desarrollo local, desarrollo humano, derechos ciudadanos, gestión pública, participación ciudadana. Las bases teóricas en las que está enmarcado el trabajo son las concernientes a cada una de las categorías y subcategorías de la problemática del objeto de estudio.

En el marco del gobierno electrónico (GE) , Naser & Concha (2013) lo definen el Gobierno “como el uso de las TIC para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional” (pp.11). Siendo un factor fundamental tanto el uso de las TIC en la prestación de servicios públicos como en la efectiva asignación de recursos para alcanzar estándares de excelencia en la administración pública.

1.4.2 Limitaciones

Dentro de las limitaciones encontradas durante la investigación fue la dificultad de contactar algunas fuentes de información.

2. Marco referencial

La ESAP traza sus líneas de investigación, tomando como premisa del estudio del quehacer administrativo público y sus distintos problemas. Dado que, el objeto de estudio de toda investigación de la comunidad Esapista, debe relacionarse con el contenido y alcance de la relación entre el accionar de lo público, la política pública y su incidencia de la gestión en la realización de los fines del Estado, de tal forma que este estudio se desarrolló dentro de la línea capacidad institucional y la Sub-línea Territorialización de las políticas públicas y capacidad institucional.

2.2 Marco antecedentes

2.2.1 Internacionales

Cruz Romero (2017) en su artículo *Gobernanza digital en Costa Rica: un análisis de propuestas* con el objetivo de mostrar los principales casos de éxito a nivel nacional en el campo de Gobierno Digital, así como su respectivo contexto, y las situaciones que facilitaron y promovieron su desarrollo. El autor en mención, expuso sobre el fortalecimiento del tejido social-institucional del gobierno con el fin de recuperar credibilidad en los procesos que se llevan

a cabo entorno a políticas públicas, de esta manera habrá confianza por parte de la población para acceder y asumir la implementación de un Gobierno Digital.

La metodología que implementó en este artículo se basa en una revisión conceptual, acompañada de un análisis de rastreo del proceso y el análisis de caso costarricense en materia de Gobierno digital. En cuanto a los resultados, concluyó que la poca o ninguna voluntad política para desarrollar un Gobierno Digital ha causado desinterés por parte de la población para acceder a la ejecución de proyectos mediante la tecnología. Por lo tanto, es imperativo tener en cuenta la aplicación exitosa de Gobiernos Digitales en otros países.

Por lo tanto, el contexto social y político juega un papel importante para la implementación o desarrollo de un Gobierno Digital, en este caso particular se toma de orientación la participación de la población en la concepción y aplicación de políticas públicas puede generar confianza en la gobernanza, por ende, un Gobierno Digital entraría a fortalecer el tejido social-institucional.

Los autores Barros, et al. (2016) desarrollaron un libro llamado *Informe final. Estudio para una Gobernanza Digital en Chile*, bajo el propósito de generar una propuesta de fortalecimiento institucional que facilite la gobernanza digital en el Estado de Chile. Explicando que la institucionalidad de un Gobierno Digital tiene que ver con el liderazgo promovido desde los ministros para la estrategia de coordinación sobre las políticas públicas. Asimismo, sobre la necesidad de establecer un comité de ministros para el Desarrollo Digital.

La metodología se concibió en tres fases para que el trabajo se desarrolle efectivamente. Empezando por indagar antecedentes, luego diseñar un modelo institucional y por último una planificación para su implementación. Los resultados están enlazados a la búsqueda de la legitimización a través de la aplicación de acciones del gobierno digital con impacto a corto y

mediano plazo, tales como la unificación de todos los sitios web Gob.cl, emisión de mensajes a todos los teléfonos a la ciudadanía, entre otras.

En concordancia con lo anterior, es de relevancia para la presente tesis, porque es una propuesta que permite facilitar una gobernanza digital incentivando el fortalecimiento de la institucionalidad. De igual manera es un elemento guía para promover el liderazgo desde los estamentos gubernamentales, aplicando estrategias de coordinación sobre las políticas públicas. Como también, Implementar en primera instancia una comunicación efectiva por medio de la tecnología móvil con la población es una medida que resulta importante para fortalecer un Gobierno Digital. Sin embargo, tienes sus contras, especialmente porque existe población con poco o ningún acceso a la tecnología móvil, por lo tanto, el gobierno digital debe dotar y capacitar a dicha población diferencial.

En un estudio realizado por Esteves (2005) “Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España”, en el que su objetivo principal fue la identificación del nivel de desarrollo de los servicios de gobierno electrónico en el entorno municipal en España para discernir así la estrategia ideal a corto y largo plazo que mejore prácticas en la promoción de servicios de Gobierno Electrónico tanto en el ámbito nacional como local.

La metodología se aplicó mediante un modelo de e-servicio municipal evaluando 91 ciudades españolas y llevando a cabo un estudio estadístico con análisis factorial de componentes principales de los servicios brindados. Los resultados evidencian que la mayoría de las ciudades españolas no tienen un crecimiento sostenible y por fases en el ámbito de estrategia de Gobierno Electrónico. Se está en la necesidad de implementar el diseño de una arquitectura digital sostenible a largo plazo.

El estudio de Esteve (2005) es de utilidad para el presente proyecto porque se logrará determinar por medio de un filtro de funcionalidades los diferentes servicios de mayor importancia y acceso en la administración pública por parte de la población, así priorizar el uso vital y adecuado de los servicios de la plataforma a diseñar y posteriormente a implementar.

2.2.2 Nacionales.

De igual manera, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2014) teniendo como objetivo ayudar al gobierno colombiano en sus esfuerzos por realizar la transformación digital al pasar de un gobierno electrónico a un gobierno digital. Por lo tanto, La configuración digital respecto con las funcionalidades del gobierno hacia la población debe ser coherente a las pretensiones de un gobierno digital.

Dicha Organización aporta que el gobierno digital debe enfocarse más en el diseño de la estrategia y coordinación de la implementación más que en la responsabilidad de diseñar e implementar, si bien, existen exigencias, es relevante considerar que es un proceso que debe llevarse a cabo con paciencia y planificación acertada. Es así que bajo una metodología de un sistema de conductos regulares de las entidades gubernamentales se posibilita la coordinación tanto en el diseño como en la implementación de estrategias. En consecuencia, se pretende lograr la transversalidad y capilaridad de la estrategia a todos los niveles y sectores de gobierno, lo que constituye uno de los desafíos más grandes para pasar de una agenda de gobierno electrónico a una de gobierno digital.

Esto es relevante a medida que se determina que el enfoque estratégico general debe ser el punto de partida para todas las estrategias de gobierno digital, no pueden estar aisladas, sino que deben seguir los mismos objetivos con el fin de que la gobernanza sea efectiva y cercana a la población.

Richer (2001) expone en su artículo “Reseña de “El Tercer Sector en Colombia. Evolución, dimensión y tendencias” de Rodrigo Villar” la importancia de conocer desde una perspectiva generalizada sobre el sector no lucrativo colombiano. En el que es evidente que el estudio desde organizaciones no gubernamentales genera una perspectiva imparcial de la realidad respecto al sector no lucrativo colombiano. Dentro de su metodología se hizo revisión de Información desde el Censo Económico Nacional, información por parte de la DIAN, ambos en 1990 y la autoridad fiscal nacional en 1995. En el que se destacó que el sector no lucrativo en Colombia posee una fuerza económica por su generación de empleo y amplia variedad, sin embargo, el país no alcanza niveles económicos como país desarrollado.

De lo anterior, es posible conocer la configuración del sector no lucrativo colombiano desde toda su estructura y así delegar funciones respecto a la materialización de un gobierno digital, empezando con la recolección y sistematización de la información y luego mirando las necesidades o problemas más apremiantes, es decir, que requieren inmediatez para solucionar.

2.2.3 Locales.

En Barranquilla, capital del departamento del Atlántico, Colombia, el Concejo distrital de Barranquilla (2018) expone un *Plan estratégico* en relación con el uso de las TIC, planteándose una política de calidad precisamente utilizando las herramientas que le brindan las TIC armonizados con las líneas estratégicas establecidas en nuestro Plan estratégico institucional enfocado en todo momento a generar un impulso del direccionamiento estratégico de este Concejo, beneficios tales como la reducción de costos, automatización de los procesos internos, reducir los tiempos de respuestas de las diferentes PQRs, optimización de la gestión organizacional y productividad, reducción de costos en las comunicaciones.

Como metodología realizan una matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas), en la cual exponen como debilidades más apremiantes; la comunicación organizacional deficiente, la estructura física obsoleta y deteriorada, falta de autonomía de los procesos de adquisición de bienes y servicios y la falta de personal con perfil en Ingeniería de sistemas o sistemas de información.

Asimismo, también exponen como oportunidades; la voluntad de la alta dirección en darle cumplimiento a las directrices relacionadas con las TIC, el personal comprometido, motivado y en sus funciones y en el impulso de nuestro sistema de gestión de calidad y por consiguiente todas las actividades vinculadas a las TIC, los convenios Interadministrativos vigentes, suscritos con el Distrito de Barranquilla tendiente a apoyar y suministrar todas nuestras necesidades de tipo tecnológico. Por lo tanto, la matriz DOFA puede ser una guía que ayude a implementar la plataforma virtual como herramienta de gobierno electrónico en el concejo de Baranoa.

En Baranoa, la Alcaldía de Baranoa (2018) en el *Plan estratégico de tecnologías de la información y la comunicación 2018 – 2019* propone los siguientes objetivos:

- ✓ Mejorar la Gestión de los Servicios Informáticos de la Oficina de Sistemas.
- ✓ Responder a los requerimientos institucionales para garantizar un desarrollo eficiente de los recursos informáticos.
- ✓ Definir las estrategias de gobierno en cuanto a TI, sistemas de información, servicios tecnológicos y del uso y apropiación de los anteriores. (pp.2)

En este mismo orden de ideas, se busca lograr una transformación en la gestión de Tecnologías de la Información que impacte en las actividades propias de la institución y beneficie sustancialmente a la comunidad del municipio, tales como; avanzar en soluciones

integradoras que permitan estar en la capacidad de “desarrollar software” o identificar la mejor oferta para “comprar software comercial”, basados en conceptos de tecnologías de punta, sostenibles y escalables.

La anterior, permite pensar sin lugar a dudas en la posibilidad de aplicar el proyecto de plataforma virtual para ejercer las diferentes funciones de gobernanza local, es decir, garantizar el desarrollo eficiente de los recursos informáticos tiene que ver con la implementación de una plataforma que permita la comunicación y decisiones de la administración municipal, tanto a nivel Concejo como Alcaldía, que viene siendo precisamente lo que se pretende en el presente proyecto de investigación.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Gobierno electrónico (e-government)

Naser & Concha (2013) definen el Gobierno Electrónico (GE) “como el uso de las TIC para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional” (pp.11). Siendo un factor fundamental tanto el uso de las TIC en la prestación de servicios públicos como en la efectiva asignación de recursos para alcanzar estándares de excelencia en la administración pública.

Por otra parte, el concepto se relaciona con debates en torno a una reforma a la administración pública, en primera instancia, sobre las carencias de las administraciones públicas tradicionales con el fin de dar respuesta al sistema político, en el sentido de brindar a la ciudadanía eficiencia, eficacia y economía, al tiempo que transparencia, participación, equidad y calidad. En segunda medida, desde un enfoque neoliberal, donde la intervención en la economía y la sociedad sean fundamentales. Por último, el debate de la expansión de tecnologías ofimáticas (Massal & Sandoval, 2012,pp.5).

Siguiendo la idea anterior, Ponce (2009) describe que el Gobierno Electrónico “permite un mayor acercamiento entre gobierno y ciudadanos, entre otros factores, a través de satisfacer las crecientes expectativas que estos ciudadanos tienen respecto a la calidad, transparencia y responsabilidad en la entrega de los servicios requeridos” (pp.482).

Así mismo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 1998) citado en Naser & Concha (2013) definía el GE “la aplicación de tecnologías basadas en el internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de la administración pública”, posteriormente lo definió como “el uso de las TIC, particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno”.

Es definido por el Banco Mundial como “el empleo de las tecnologías de información y comunicaciones para lograr mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia y la rendición de cuenta del gobierno”. Y las Naciones Unidas como “la utilización de internet, el Word Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos” (Naser & Concha, 2013, pp.11).

Por su parte, el termino **e-administración**. Es definido como el área que se encarga de mejorar de los procesos por parte del gobierno y de los funcionamientos internos del sector público por medio de la innovación de procesos, interconexión, seguimiento y control de las decisiones gubernamentales. Asimismo, **e-servicios**. Hace referencia a la emisión y recepción de servicios con excelencia a la ciudadanía, como lo son los tramites interactivos (PQR, solicitud de certificados, pago hacia y desde los organismos públicos).

Se considera que, el uso del Gobierno Electrónico, es beneficioso porque, facilita a la ciudadanía involucrarse y participar constructivamente en los temas que guardan relación con los diferentes servicios públicos pertenecientes al gobierno, desde la entrega de las informaciones de

carácter público hasta transacciones en línea, lo que genera mayor efectividad en los procesos y un acercamiento directo e inmediato con la entidad gubernamental. Estos servicios y recursos entregados a la ciudadanía se hace en la medida de las necesidades de los usuarios, sean estos ciudadanos, residentes, empleados de gobierno y otros (Ponce, 2009,pp.489).

2.3.1.1 Gobierno Digital

Según (MinTic, s.f.) es una política, la cual es:

Motor de la evolución digital del Estado, accediendo a que todas las entidades públicas logran ser más eficientes al atender y dar soluciones a las problemáticas de la ciudadanía y permite que ellos sean los actores del cambio con el uso y apropiación de estas nuevas tecnologías digitales.

Para la OCDE, el gobierno digital, hace referencia al uso de tecnologías de la información y las comunicaciones en el marco de las estrategias de modernización para crear valor público. Esta, se apoya en el medio digital del gobierno, es posible que incluya diferentes actores del gobierno, como organizaciones no gubernamentales, así como también empresas, o asociaciones conformadas por un grupo de ciudadanos e individuos que promueven la producción y acceso a datos, servicios y contenidos, a través de interacciones con el Gobierno.

Según la (Ideca, Alcaldía de Bogotá, s.f.), es una política que “promueve 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”.

2.3.1.2 Herramientas Digitales

Se refiere a aquellos recursos informático y tecnológicos como programas o software que nos lleva a acceder o interactuar con algún dispositivo (hardware) y conjuntamente nos permiten el uso de un instrumento tecnológico, como plataformas, nubes de almacenamiento, redes tecnológicas, entre otras (AoniaLearning, 2020).

La Plataforma virtual, es un tipo de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), es una herramienta de Software apoyada en el uso del internet para presentar diversos contenidos, la cual puede tener elementos básicos interactivos como foros, correo electrónico, charlas, pizarras interactivas compartidas en tiempo real (Sincrónica) o asincrónicamente (Fernández Martínez, 2012,pp.11). Cuyos elementos y características son el contener una *herramienta de distribución de contenidos*; que disponga de información en forma de archivos en diferentes formatos (HTML, PDF, TXT, ODT, PNG...), los cuales se pueden organizar jerárquicamente, por fechas, por tipo, por tarea, entre otros filtros. También, debe tener *herramientas de comunicación y elaboración sincrónicas y asincrónicas*; para que los internautas puedan participar activamente y comunicarse con los demás, esto se da mediante chats, foros, wikis, diarios, entre otros. Asimismo, *herramientas de seguimiento y evaluación*; como cuestionarios editables para el emisor y autoevaluaciones para el receptor. De igual forma, *herramientas de administración y asignación de permisos*; que permitan ejercer control en inscripción y acceso a la plataforma a través de un usuario y contraseña (Sánchez Rodríguez, 2009,pp.219).

Las herramientas a usarse deben tener flexibilidad y por ende la capacidad de adaptación a las necesidades y posibilidades según cada organización por ello debe contener las siguientes características técnicas: a) Debe posibilitar el acceso remoto, así, cualquiera pueda conectarse

desde cualquier sitio siempre y cuando tenga internet, b) Debe utilizar el navegador con el fin de que sean encontrados fácilmente, c) Ser multiplataforma para que haya visualización desde cualquier ordenador, d) Presentar un acceso restringido, e) Interfaz gráfica para la integración de elementos multimedia, f) Actualización de la información periódicamente, g) Presentación de la información en formato multimedia, h) Estructuración de la información en formato hipertextual, que permitan vínculos o enlaces asociativos, i) Niveles de usuario, administrador, diseñador, usuarios ciudadanos (Canabal, 2014,pp.2).

2.3.2 Innovación Pública

Según la concepción de (Windrum & García-Goñi, 2008 en (INAP, 2013), son.

Todos los cambios sustanciales que se han realizado para transformación de la administración Pública en pro de mejorar un proceso o la prestación de un servicio en la comunidad. Como también todas las políticas o programas que han propuesto las administraciones para impulsar la innovación y en general la I+D al interior de las administraciones y puestas al servicio del pueblo o explotadas por entes privados.

De acuerdo al pensamiento de (Abril, et al, 2013) es aquel proceso de perfeccionamiento, transformación o evolución de los servicios públicos con el fin de hacerlos más eficientes, aumentar su valor entorno a la satisfacción de las necesidades individuales de la población, entidades y sociedad en general (p.28).

Osborne & Marrón, (2005 en Ramírez A. , 2012), la denomina, como:

Un proceso que consiste en la aplicación de nuevos conocimientos, e implica tres elementos: los actores, el proceso y los resultados. Cuyo elemento central es el impacto del proceso de cambio en la discontinuidad con el paradigma predominante de una organización, producto o servicio.

2.3.3 Desarrollo

Desde el enfoque de los economistas clásicos (Adam Smith, Carlos Marx, y David Ricardo), fundamentados en las concepciones de crecimiento, progreso, y las leyes sociales, cuyo eje fundamental es la distribución de: el trabajo, la tierra y el capital, menos el desarrollo.

Así pues, Smith, (1776), como sus discípulos definen al desarrollo como “el avance económico que surge distinguiéndose como un proceso endógeno, circular y acumulativo de cambio y transformación estructural que resulta de las relaciones de interdependencia existentes entre el proceso de acumulación de capital, el esparcimiento de los mercados y el crecimiento de la fabricación, de la productividad y del empleo. (p.51)

También afirma que, "poco más se requiere para llevar a un Estado desde el más bajo grado de primitivismo al más alto grado de opulencia que paz, impuestos reducidos y una administración tolerable de justicia".

Por su parte, el enfoque tradicional de los economistas se orienta hacia grandes temas: cómo crecen y cambian las economías, apoyados en las escuelas originarias, como los keynesianos; como la presunción de la dependencia, la teoría del marxismo y la dominación de Lenin. A diferencian de la economía neoclásica y la del desarrollo por su visión de los mercados: para los neoclásicos, los mercados en los países en desarrollo funcionan; para la economía del desarrollo, los mercados en los países pobres marchan en un nivel más bajo que el de los países ricos.

En el caso de las escuelas economía neoclásica, parten de la concepción similar del desarrollo, y se basan en: a) el crecimiento económico, b) la modernización económica, y c) la modernización socio-política e institucional.

De acuerdo a las escuelas económicas modernas. La teoría de la modernización piensa que “las sociedades actuales son más productivas, los niños tienen una mejor educación y los necesitados son bonificados con buenos programas”.

2.3.3.1 Desarrollo Social

De acuerdo con Midgley (2014 en Gallegos, 2014: 197) el desarrollo social es “un proceso que impulsa el bienestar de la población en general con un proceso dinámico de desarrollo económico”.

Para el (Banco Mundial, 2019) este se “centra en la necesidad de poner en primer lugar a las personas”.

En la Declaración de Copenhague de 1995, se afirma que el "desarrollo social está basado en la dignidad de la persona humana, responsabilidad mutua, cooperación y pleno respeto por los diferentes valores, la religión y los antecedentes morales y culturales de las personas” (Presa, 2010, pág. 91).

2.3.3.2 Desarrollo Local

Al desarrollo local Vázquez Barquero (1988), lo concibe como:

“Un proceso de crecimiento económico y de transformación estructural que nos lleva a una mejor calidad de vida para la población local e identifica dentro de tres dimensiones: a) la económica, donde el grupo de empresarios locales utilizan sus capacidades para direccionar los factores productivos locales hacia una productividad sustentable y competitiva en el mercado; b) una sociocultural, por medio de la cual, las instituciones están basadas en los valores y el progreso del conjunto; y, c), la dimensión político-administrativa a través de la cual, las políticas territoriales crean entornos

favorables para el desarrollo económico, protegido de interferencias externas e impulsa el desarrollo local (p.129)

También es analizado desde la óptica de las teorías: del Distrito Marshalliano.

Teoría del Distrito Marshalliano: El autor Alfred Marshall en su libro “Principios de Economía” expone los fundamentos teóricos sobre el origen y las ventajas de los distritos industriales, su teoría está directamente relacionada con la tradición clásica, según la cual, existen procesos de producción sujetos a las economías de escala. En su obra diferenció dos clases de economías: internas y externas, la primera está correlacionada con la asignación de recursos dentro de la empresa y se corresponden con ganancias procedentes de la mejora de la tecnología o mejor eficacia en la dirección entre otras. Las segundas, las vincula con el desarrollo general de la industria y son coherentes con las mejoras de eficiencia producto de la concentración de numerosas fábricas de pequeña dimensión y especializadas en diferentes fases de un único proceso productivo en una o varias localidades. (Marshall, 1920 en Arias, 2015: 17).

El distrito industrial es entendido, según Marshall como “una red de empresas especializadas en una o varias ramas de producción y se localizaban en un territorio concreto, es lo que él engloba dentro de las economías externas derivadas de una concentración localizada de la industria”. (Marshall A., 1963 en Arias, 2015)

2.3.3.3 Desarrollo Humano

De igual manera, el desarrollo para Amartya Sen es ideado como “el desarrollo de cada uno de los individuos de una sociedad. Afirmado que "El desarrollo es un proceso de expansión de las capacidades de que disfrutaban los individuos" (Sen, 1999 en London & Formichella, 2006: 19)

Según el (PNUD, 1990) en su Informe Nacional de Desarrollo Humano de Guatemala, el Desarrollo Humano es considerado como:

Un paradigma que va más allá del incremento o disminución de los ingresos de cualquier país. Además, está compuesto por un entorno donde las personas pueden desarrollar su potencial al máximo y llevar a cabo una vida productiva y creativa conforme a sus necesidades o intereses. Por ende, este involucra la ampliación de las oportunidades para cada individuo y pueda vivir una vida digna. (p.1)

Es importante resaltar que según el Índice de Desarrollo Humano (IDH) es aquel que mide el cociente de los adelantos en tres dimensiones básicas del desarrollo humano: salud, educación e ingreso. (PNUD, 2010 b),

Por otro lado, el concepto de desarrollo humano es planteado por (Francés, 1998, p.15)

Como libertad, el cual consiste en el derecho que tiene las personas a desarrollar el campo de sus capacidades. Por lo que esto repercute en la esfera económica y desde luego en los elementos políticos, sociales y culturales del desarrollo. Con un enfoque desde las capacidades y la libertad para optar por el nivel de vida que quiere llevar el ámbito socio-económico, político y culturales del desarrollo. (Francés, 1998, p.15)

2.3.3 Gestión Administrativa

Según Koontz (1994 en Sánchez, 2017, pág. 24), esta es la agrupación de procesos orientados a la consecución de los objetivos de una organización; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo, como son; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar

De igual manera Ruiz (2000 en Sánchez, 2017), considera es el conjunto de acciones a través de las cuales el o los directivos despliegan sus actividades por medio del desempeño

óptimo de las diferentes etapas del proceso administrativo (Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar) (p.24).

Por cuenta, se designa proceso administrativo a la secuencia de pasos alineados para dar solución a una problemática administrativa ya sean de organización o dirección y su posible solución es una buena planeación, la realización de unos estudios previos y poseer unos objetivos bien definidos para facilitar los procesos. (Cruz & Jiménez, 2013 en González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020, pág. 33).

Así pues, Mendoza Briones (2017 en González, et al, 2020), es aquella que posee un carácter sistémico, al ser la encargada de guiar las actividades coherentemente y encaminadas al logro de los objetivos propuestos, en concordancia con lo dispuesto en las diferentes etapas del proceso administrativo (p. 33)

3.1.3.1 Derechos del ciudadano

Los derechos del ciudadano se encuentran plasmados en el marco de los derechos del hombre, admitidos desde 1789, por la Asamblea Constituyente de la Francia Revolucionaria, y establece como fundamental universalidad de los derechos, los cuales destaca los derechos individuales como la libertad, propiedad, seguridad y la resistencia a la opresión. De igual forma ratifica que todos los seres humanos nacemos y permanecemos libres e iguales en derechos y que la ley es la máxima expresión de la potestad de todos los ciudadanos.

Asimismo, los autores Franco & Mejía (2008) aseguran que, “el principal ángulo de la democracia esta se fundamentada en la garantía de los derechos sociales, y es la que tiene mayor aceptación en el lenguaje de la política”. Con ello se pretende una mejor redistribución de la riqueza y del poder a través de nuevos actores en torno a los asuntos sociales y la participación ciudadana. (p.226).

3.1.3.2 Gestión Pública

La gestión pública es una gestión con limitantes derivadas de su carácter público, de su tarea de satisfacer las necesidades sociales que pueden ser calificadas como esenciales y van más allá de la eficiencia. La gestión designa, según el contexto, tanto una práctica como un conjunto de disciplinas (Ortún, s.f.).

Desde el siglo XX, la gestión pública ha enfrentado importantes desafíos, dependiendo de sus responsabilidades en el gobierno de los estados, pero no está claro cuándo debe ser considerada una disciplina. Se sabe que hubo diferentes enfoques para el desarrollo de la administración pública, en primer lugar, la burocracia liberiana, la nueva administración pública y la pos-nueva gestión pública. Burocracia Weberiana, influida por Max Weber, quien estableció que durante el siglo XX se instalaron lógicamente muchos elementos en la organización basados en leyes, normas o procedimientos, dando la importancia a la previsibilidad del comportamiento administrativo de los ciudadanos y buscando responder a ella de una manera modelo de prestación de servicios por parte de organismos estatales y privados. (Mujer Guzmán, 2020, p. 3)

La nueva gestión pública: surgió como respuesta a la crisis del modelo burocrático y buscó ser eficiente y eficaz en la gestión administrativa, respondiendo a las necesidades de los ciudadanos de una forma más ágil, brotó primero en el mundo desarrollado, como nueva escuela de la Nueva Gestión Pública. (NGP). Esta nueva filosofía introduce nuevos elementos que eliminan por completo el modelo burocrático, que ya no es un modelo único ni organizado. Desde entonces, se ha distinguido por muchas disciplinas, recogiendo ideas de diferentes enfoques o teorías y utilizando las ideas más pertinentes a las distintas situaciones y circunstancias de cada derecha política que transita. Entre las principales teorías aceptadas están;

a) teoría de la elección pública (que trata de la relación público-privada, permitiendo introducir

mecanismos de mercado en la oferta pública), b) teoría de los costos de transacción (destaca los costos de participación privada que no son en forma de oferta pública, que deriva principalmente de la gestión de Contratos con entidades privadas y el control de sus resultados, cuyos costos deben ser analizados en relación con los beneficios de la participación de este sector en el sector público), c) teoría de la agencia (delegación de funciones y facultades del órgano rector a los órganos de autogestión, que deben regular el comportamiento para lograr las metas establecidas), y d) Gestión (enfocada en la organización interna del órgano de gobierno, enfatizando la profesionalidad del gerente, e integrando herramientas y prácticas de gestión propias) (Guzmán & Menz , 2020, págs. 5-6)

La Nueva Gestión Pública: Tiene sus raíces en la crítica y cuestionamientos de los ideales burocráticos y de la nueva administración pública. Tampoco se ve como un modelo organizado, pero incluye diferentes enfoques para reorientar y proponer cambios para enfrentar de frente los impactos negativos y los nuevos desafíos para el gobierno. (Mujer Guzmán, 2020, p. 9)

A pesar de las medidas mencionadas, aún existen otros factores de la NGP. He aquí algunos ejemplos: orientar el trabajo público hacia la búsqueda de resultados; la necesidad del seguimiento y la evaluación como mecanismos permanentes de generación y organización de la información sobre el desempeño, para brindar análisis y decisiones; la importancia de la rendición de cuentas a los actores políticos y reguladores, y la transparencia como valor público; Entre otras cosas. Por tanto, se trata de un modelo híbrido que recoge las características de los modelos anteriores, al tiempo que aporta las cualidades de ambos; El rigor de la lógica burocrática y la flexibilidad de la nueva función administrativa. Como Asher Bollit, C y Boucart, G, (2011 en Guzmán & Menz, 2020: 11)

3.1.3.3 Participación Ciudadana

El Banco Mundial la define como “El proceso mediante el cual los interesados influyen, o controlan el poder sobre las propuestas de desarrollo, las disposiciones y recursos públicos que afectan sus vidas”, citado en (Baltondano, 2004, pág. 148)

Por su parte, Ley Estatutaria 1622. Estatuto de Ciudadanía Juvenil del 2013, en su Art. 7. la define como: “El atributo de los derechos humanos, con el que el Estado puede garantizar la existencia y uso de mecanismos de consulta como de decisión de los ciudadanos con respecto al goce, efectivo del ejercicio sus derechos” (Ley 1622, 2013, pág. 6).

De igual manera, es pensada como una intervención por parte de la ciudadanía en relación a la toma de decisiones en temas específicos, según el Ministerio de Educación Nacional (mineducacion, 2020), “es el medio por el cual se materializa el derecho fundamental a la participación democrática, las cuales permiten la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control del poder político” (Parr.1).

Para el Ministerio del interior, la participación ciudadana, es:

La intervención sujetos, agrupados o en colectividades, que se presentan en representación de sus intereses como el acceso a bienes y servicios para mejorar la calidad de vida de las comunidades, incidir en las autoridades delegadas para la toma de decisiones que de una u otra forman influyen en la vida diaria, pueden ejercer control y supervisión sobre la gestión pública de sus representantes, gobernantes y establecer convenios con autoridades así como con otros participantes en los temas de gran interés para la comunidad”. (Mininterior; Democracia, Fondo para la Participación y el Fortalecimiento de la, 2016, pág. 4).

3.. Marco metodológico

3.1 Enfoque de la investigación

La actual investigación se realizó bajo un enfoque mixto, puesto que combina elementos cuantitativos y cualitativos. Según Hernández (2006), el enfoque cualitativo, es aquel donde se utiliza la recolección y análisis de documentos y datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Asimismo, de acuerdo a lo expuesto por algunos autores, la investigación cuantitativa es un método organizado que utiliza la recopilación de datos y análisis de la información que se consigue por medio de diferentes fuentes, empleando herramientas estadísticas o matemáticas con el fin de medir el problema de objeto de estudio (Hernández, 2006).

3.2 Métodos de la investigación

En esta investigación para el caso del enfoque cuantitativo se utilizó como método el sondeo y para el enfoque cualitativo se utilizaron: la alternativa etnográfica y documental.

Según Saldaño (2009), la técnica del sondeo, permite indagar la percepción del público sobre un tema específico. En la cual se selecciona un subconjunto representativo de la población en estudio, para así obtener una visión general de las opiniones. Para ello, es crucial determinar la unidad de análisis, la cual debe estar reflejada en la formulación del problema y los objetivos de la investigación. Un buen sondeo debe cumplir dos requisitos esenciales: la validez y la fiabilidad. Su objetivo principal es realizar un análisis exploratorio inicial del tema en cuestión (p. 43).

Además, esta técnica se caracteriza por su uso de la encuesta como herramienta fundamental, y fomenta la colaboración e interacción entre los participantes en el proceso de investigación.

En relación al método etnográfico, podemos considerarlo como un proceso de investigación adaptable. Según Malinowski (1986, citado en Martínez, 2005), etimológicamente, el término "etnográfico" significa "una representación visual del estilo de vida de un grupo de personas que comparten un mismo origen" (p. 2).

En este sentido, la etnia, que será la unidad de estudio para el investigador, abarca no solo países, grupos lingüísticos, regiones o comunidades, sino también cualquier conjunto de individuos que forman una entidad con relaciones basadas en costumbres, tradiciones, derechos y deberes compartidos.

De igual forma, la investigación documental implica el análisis de información textual sobre un tema específico, con el fin de identificar conexiones, sesgos, etapas, perspectivas o el estado actual del conocimiento asociado a dicho tema (Bernal, 2010, p. 111).

De acuerdo con Casares et al. (1995, citados en Bernal, 2010, p. 112), este tipo de investigación se basa en la información presente en la literatura, la cual se define como todo material que sirve como referencia, sin modificar su naturaleza, y que sirve como evidencia de una realidad. Estos autores sugieren que las principales fuentes documentales incluyen: materiales escritos como libros, periódicos, revistas, actas notariales, tratados, conferencias escritas, etc.; materiales audiovisuales, como películas o diapositivas; y materiales grabados, como discos, cintas, casetes, discos, etc.

La investigación documental se centra en el análisis de información textual sobre un tema específico, con el objetivo de identificar relaciones, diferencias, fases, perspectivas o el estado actual del conocimiento en torno al asunto (Bernal, 2010, p. 111).

De igual manera, Casares et al. (1995, citados en Bernal, 2010, p. 112) señalan que este tipo de investigación se basa en la información obtenida de documentos, entendidos como

cualquier material que puede ser utilizado como referencia sin alterar su naturaleza, y que proporciona evidencia de una realidad.

En consecuencia, los autores consideran que las principales fuentes documentales comprenden: documentos escritos como libros, periódicos, revistas, actas notariales, tratados, conferencias escritas, etc.; documentos fílmicos, tales como películas o diapositivas; y documentos grabados, incluyendo discos, cintas, casetes, disquetes, etc.

3.3 Tipo de investigación

El presente proyecto de investigación se centró en describir las características y propiedades del fenómeno en estudio, según lo planteado por (Hernández, Fernández, et al., 2003), la investigación descriptiva es definida como aquella que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p.119). Asimismo, es importante resaltar que:

Los estudios descriptivos miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

Tabla 1. Diseño Metodológico

Tipo o enfoque	Diseño	Instrumento	Técnica de recolección
Cuantitativo	Sondeo	Cuestionario estructurado	Encuesta
	Etnográfico o fenomenológico	Cuestionario semiestructurado o abierto	Entrevista
Cualitativo	Documental	Revisión y selección documental	Análisis de contenido

Fuente: Elaboración del investigador

3.4 Categorización apriorística

Tabla 2. Categorización apriorística

Fuente: Elaboración del investigador

Ámbito temático	Formulación del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías
Impacto del gobierno electrónico en el desarrollo social de los habitantes del municipio de Baranoa – Atlántico, Colombia 2021.	¿De qué manera el Gobierno electrónico impactó en el desarrollo social de los habitantes del Municipio de Baranoa, Atlántico, Colombia, durante el 2021?	Establecer el Impacto del Gobierno Electrónico en el desarrollo social de los habitantes del municipio de Baranoa – Atlántico, Colombia 2021.	Determinar la efectividad y las competencias que posee el municipio de Baranoa como entidad pública en el uso de las tecnologías de la información como parte de su capacidad institucional.	Gobierno electrónico	Gobierno digital
					Herramientas digitales
			Identificar las oportunidades de desarrollo social en los habitantes del municipio, dispuestas desde el gobierno electrónico.	Desarrollo	Innovación Pública
					Desarrollo social
		Analizar las acciones de la administración pública del municipio, en términos de tecnologías de la información, para fomentar y fortalecer la transparencia y la participación ciudadana.	Gestión Administrativa	Desarrollo local	
				Desarrollo humano	
					Derechos ciudadanos
					Gestión pública
					Participación Ciudadana

3.5 Operacionalización de las variables

Para guiar el análisis y la medición del impacto del gobierno electrónico en el desarrollo social de Baranoa, se presenta el siguiente cuadro de operacionalización de variables.

Este cuadro detalla, para cada objetivo específico de la investigación, las variables clave que se analizarán, sus dimensiones, los indicadores que permitirán medirlas, y las fuentes de datos que se utilizarán para recopilar la información.

La operacionalización de las variables facilita la comprensión de cómo se medirán los conceptos abstractos y proporciona un marco claro para el análisis de datos y la interpretación de los resultados.

Tabla 3 Operacionalización de las variables

OBJETIVO GENERAL: Impacto del gobierno electrónico en el desarrollo social de los habitantes del municipio de Baranoa – Atlántico, Colombia 2021.				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VAIRABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	FUENTE DE DATOS
Determinar la efectividad y las competencias que posee el municipio de Baranoa como entidad pública en el uso de las tecnologías de la información como parte de su capacidad institucional.	Gobierno electrónico	Implementación	Existencia de un plan estratégico de TIC(PETI)	FURAG, Entrevistas a funcionarios
			Porcentaje de digitalización de trámites y servicios	
			Nivel de interoperabilidad entre sistemas de información	
		Capacidades	Nivel de formación del personal en TIC	FURAG, Entrevistas a funcionarios
	Disponibilidad de infraestructura tecnológica (servidores, equipos, software)			
	Gobierno digital	Implementación	Existencia de una política de Gobierno Digital	Decreto 1008 de 2018, FURAG, Entrevistas a funcionarios
			Nivel de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital	
			Adopción de tecnologías emergentes (Big Data, IA, IoT)	
	Gobierno digital	Uso ciudadano	Porcentaje de ciudadanos que utilizan servicios digitales	Encuestas a ciudadanos, Estadísticas del portal web municipal
			Nivel de satisfacción ciudadana con los servicios digitales	
Participación ciudadana en plataformas digitales (consultas, foros, etc.)				
Herramientas digitales	Disponibilidad	Número de herramientas digitales disponibles (portal web, aplicaciones móviles, redes sociales, etc.)	Análisis del portal web municipal, Entrevistas a funcionarios	

			Funcionalidades de las herramientas digitales (trámites en línea, chat, foros, etc.)	
		Usabilidad	Facilidad de uso de las herramientas digitales Accesibilidad para personas con discapacidad	Encuestas a ciudadanos, Evaluación de usabilidad del portal web municipal
	Innovación pública	Implementación	Uso de datos abiertos para la innovación Colaboración con la ciudadanía en proyectos de innovación	FURAG, Entrevistas a funcionarios
Identificar las oportunidades de desarrollo social en los habitantes del municipio, dispuestas desde el gobierno electrónico.	Desarrollo	Social	Acceso a servicios de salud en línea	Análisis del portal web municipal, Entrevistas a funcionarios
			Programas de educación virtual	
			Plataformas de empleo y capacitación	
			Espacios de participación ciudadana digital	
		Local	Promoción de la cultura y el turismo a través de plataformas digitales	Análisis del portal web municipal, Entrevistas a funcionarios
			Impulso al desarrollo económico local mediante el uso de las TIC	
Humano	Mejora en la calidad de vida de los ciudadanos	Encuestas a ciudadanos, Estadísticas socioeconómicas		
	Percepción de la ciudadanía sobre el impacto del gobierno electrónico en su bienestar			
Analizar las acciones de la administración pública del municipio, en términos de tecnologías de la información, para fomentar y	Gestión Administrativa	Transparencia	Publicación de información pública en formatos abiertos (datos abiertos) Cumplimiento de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública	Análisis del portal web municipal, Evaluación del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014

fortalecer la transparencia y la participación ciudadana.			Nivel de actualización de la información publicada		
		Rendición de Cuentas	Mecanismos para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en línea	Análisis del portal web municipal, encuestas a ciudadanos	
			Tasa de respuesta a las PQRS		
		Publicación de informes de gestión y rendición de cuentas			
	Participación ciudadana	Facilitación	Existencia de un plan de participación ciudadana digital	Número de canales de participación digital (consultas, foros, redes sociales, etc.)	FURAG, Análisis del portal web municipal.
Efectividad		Nivel de participación ciudadana en línea	Impacto de la participación ciudadana en la toma de decisiones	Encuestas a los ciudadanos, estadísticas del portal Web municipal, entrevistas a funcionarios	

Fuente: Elaboración del investigador

3.6 Fuentes de información

Se llevará a cabo una revisión de fuentes primarias, ya que, se trabajará con la población involucrada en la eventual gobernanza digital, es decir, tanto ciudadanía de diferentes poblaciones y grupos de edades como gobierno municipal representado en alcalde y concejales.

3.7 Instrumentos de recolección de la información

Herramientas que permiten la explotación de fuentes de información, utilizadas por los investigadores para determinar qué datos serán recolectados en campo, a partir de la aplicación de algunas técnicas. En el caso del enfoque cuantitativo se utilizó el instrumento del cuestionario

estructurado o cerrado y para el enfoque cualitativo se utilizó el cuestionario conocido como semiestructurado o abierto y la guía documental (Saldano, 2009).

El cuestionario, tal vez es el instrumento más utilizado en la investigación, porque conjuga una serie de preguntas que ayudan a recopilar información de los informantes sobre el tema en estudio. Según (Bernal, 2010), es un conjunto de preguntas relacionadas con una o más variables que se están midiendo. Por su parte (Hernández, et al., 1997) demuestra que el contenido de las preguntas que componen el cuestionario puede ayudar a medir muchos aspectos a través de esta herramienta. Hay dos tipos comunes de preguntas: cerradas y abiertas, y se distinguen cuestionarios estructurados y semiestructurados. Los cuestionarios responden a necesidades y problemas de investigación, por lo que en cada caso se utilizan diferentes tipos de preguntas y en ocasiones solo se incluyen preguntas cerradas, por eso se denomina cuestionario estructurado.

Dado lo anterior y el concepto (Bernal, 2010), sobre preguntas cerradas, podemos considerar que los cuestionarios cerrados o estructurados son cuestionarios que consisten en un conjunto de preguntas cerradas, en las que se predeterminan una serie de categorías u opciones de respuesta. Es decir, al acusado se le presenta una gama de posibles alternativas o respuestas. Enriquecer el cuestionario y resaltar su programación más fácil con resultados más específicos y precisos.

De manera similar, la definición de un cuestionario abierto o semiestructurado depende del contexto de las preguntas abiertas y del significado del cuestionario, por lo que un cuestionario semiestructurado es una tabla que consta de un conjunto de preguntas, que se caracterizan por no limitar las opciones de respuesta y por tanto son infinitas (Bernal, 2010)

La revisión de documentos es una técnica para examinar y documentar temas de investigación de apoyo, ayudando a construir marcos teóricos y conceptuales, utilizada

particularmente en investigaciones exploratorias, descriptivas y etnográficas. Para Hurtado (2010), es una técnica en la que se utiliza información documentada, en forma de datos que pueden ser producto de mediciones realizadas por otros o con los textos que la constituyen - incluidos los eventos de estudio.

Una guía de literatura es una herramienta que permite conocer la importancia de los documentos utilizados en el proceso de investigación, brinda un panorama intercultural, histórico y bibliográfico del tema de investigación. También permite una visión más amplia de los hechos relacionados con las áreas de investigación, los autores más relevantes y los métodos analíticos, entre otros (Antich & Orte, 1996, p. 1).

3.7.1. Instrumento Cuantitativo- Cuestionario Estructurado o Cerrado

Tabla 4. Diseño- Instrumento Cuantitativo- Cuestionario Estructurado o Cerrado para las encuestas

Categorías	Subcategorías	Cuestionario Estructurado o Cerrado
Gobierno electrónico	Gobierno digital	1. ¿Considera que el uso de las TIC, es un factor importante para la prestación de servicios públicos en el marco de la modernización del Estado, por qué ...? a. Hace más ágil la prestación de los servicios b. El gobierno es más eficiente c. Todas las anteriores d. Ninguna de las anteriores
		2. ¿Para usted, en qué consiste el gobierno abierto? a. Es una política b. Es un programa c. Es una aplicación tecnológica d. Una estrategia del gobierno e. Todas las anteriores f. Ninguna de las anteriores
		3. De acuerdo a su opinión, ¿la aplicación del gobierno digital, crear gobiernos más transparentes, responsables y participativos? a. Si b. No c. No sabe/ No responde
	Herramientas digitales	4. ¿El uso de las herramientas digitales favorece la gobernanza en los gobiernos? a. Casi siempre b. Muchas veces c. Siempre d. Pocas veces e. Nunca

	5. ¿A través de las plataformas digitales se pueden aplicar los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana?
	<ul style="list-style-type: none"> a. Algunas veces b. Nunca c. Siempre d. Pocas veces e. Ninguna de la anteriores
	6. ¿Para usted el uso de las herramientas digitales permiten la aplicación de políticas públicas y sean más efectiva?
	<ul style="list-style-type: none"> a. Si b. No c. No sabe/No responde
	7. ¿Cuál cree que el objetivo principal de esta innovación en la administración?
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ser más eficientes b. Ser más dinámicos c. Mayor acercamiento con los ciudadanos d. Agilidad en los trámites y servicios e. Mejor atención f. Todas las anteriores g. Ninguna de las anteriores
Innovación administrativa	8. ¿Usted considera que con la innovación se puede realizar un mayor monitoreo y evaluación de las políticas públicas?
	<ul style="list-style-type: none"> a. No b. Si c. No sabe/No responde
	9. ¿Qué nivel de confianza le genera el uso de esta tecnología?
	<ul style="list-style-type: none"> a. Muy baja b. Mediana c. Mucha d. Muy alta e. Ninguna de la anteriores
	10. ¿En qué grado de satisfacción puede medir la implementación del gobierno electrónico?
	<ul style="list-style-type: none"> a. Satisfecho b. Muy satisfecho c. Poco satisfecho d. Ninguna de las anteriores
Desarrollo social	11. ¿Cree usted que se puede generar desarrollo y crecimiento económico a través de las herramientas digitales?
	<ul style="list-style-type: none"> a. Si b. No c. No sabe/No responde
Desarrollo social	12. ¿Para usted es posible que se genere empleo mediante la implementación del gobierno digital?
	<ul style="list-style-type: none"> a. Si b. No c. No sabe/ No responde
Desarrollo local	13. ¿Cree usted que mediante la aplicación del gobierno digital se logra aumentar la confianza en las instituciones públicas?
	<ul style="list-style-type: none"> a. No. Muy Poco b. No mucho c. Si. Mucho d. Si. Bastante e. No sabe/ No responde
	14. ¿Considera un buen lugar para:

	<ul style="list-style-type: none"> a. Vivir b. Trabajar c. Estudiar d. Ninguna de los anteriores e. Todas las anteriores
	<p>15. ¿Cuáles son los mayores problemas del municipio de Baranoa?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Inseguridad b. Intolerancia c. Falta de cultura ciudadana d. Inclusión laboral e. Desempleo f. Falta de oportunidades g. Falta de una vivienda digna h. Deficiencias en la prestación de los servicios públicos i. Otro. ¿Cuál? _____ j. Todas las anteriores
	<p>16. Para alcanzar altos niveles de Desarrollo Humano es indispensable ampliar las opciones y capacidades que mejoren la esperanza de vida, por ello Baranoa debe mejorar en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Salud b. Educación c. Empleabilidad d. Servicios Públicos e. Vivienda f. Recreación g. Cultura h. Deporte i. Todas las anteriores
Desarrollo humano	<p>17. ¿Cuáles son las ventajas competitivas que posee Baranoa?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Un Puerto marítimo b. Posición geográfica c. Excelente prestación de servicios d. Todas las anteriores e. Ninguna de las anteriores f. Otras. ¿Cuáles? _____
	<p>18. ¿En qué nivel considera al municipio de Baranoa como un lugar de oportunidades?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Muy Poco b. Poco c. Mucho d. Bastante
Derechos ciudadanos	<p>19. ¿Cuál es el papel de los ciudadanos y de la sociedad civil en las reformas de gobierno abierto?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Participativo b. Espectador c. Actor Pasivo d. Actor Activo
	<p>20. ¿Qué tan satisfecho se siente de vivir en una ciudad como Baranoa?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Muy Satisfecho b. Satisfecho c. Poco satisfecho d. Insatisfecho

	<p>21. ¿Considera que Baranoa es una ciudad que protege los derechos a sus ciudadanos?</p> <p>a. Si</p> <p>b. No</p> <p>c. No sabe/ No responde</p>
	<p>22. ¿Se ha valido de algún mecanismo de protección para hacer valer sus derechos?</p> <p>a. Siempre</p> <p>b. Muchas veces</p> <p>c. Pocas Veces</p> <p>d. Casi nunca</p> <p>e. Nunca</p>
Participación ciudadana	<p>23. ¿Usted como ciudadano a través de esta plataforma digital a participado en la identificación de las prioridades de las políticas públicas?</p> <p>a. Si</p> <p>b. No</p> <p>c. No sabe/ No responde</p>
	<p>24. ¿Usted ha participado en la elaboración de una política pública a través del gobierno digital?</p> <p>a. Si, ¿Cuál? _____</p> <p>b. No ¿Por qué? _____</p>
Gestión pública	<p>25. ¿Cuáles cree usted que son los desafíos a los que se enfrenta los gobernantes?</p> <p>a. Inseguridad</p> <p>b. Desempleo</p> <p>c. Drogadicción</p> <p>d. Narcotráfico</p> <p>e. Corrupción</p> <p>f. Falta de oportunidades</p> <p>g. Todas las anteriores</p>
	<p>26. ¿Qué acciones relevantes debe realiza la institución para fortalecer el ejercicio de la ciudadanía? Mejorar en:</p> <p>a. Servicios públicos</p> <p>b. Salud</p> <p>c. Economía _____</p> <p>d. Educación _____</p> <p>e. Seguridad _____</p> <p>f. Cultura ciudadana _____</p> <p>g. Participación Ciudadana _____</p> <p>h. Proyectos de vivienda _____</p> <p>i. Infraestructura vial _____</p> <p>j. Amoblamiento urbano</p> <p>k. Alumbrado público</p> <p>l. Empleabilidad</p> <p>m. Gobernabilidad</p> <p>n. Otra. ¿Cuál? _____</p>
	<p>27. ¿Considera que la política pública de Gobierno electrónico En el municipio de Baranoa ha sido?</p> <p>a. Eficiente</p> <p>b. Eficaz</p> <p>c. Efectiva</p> <p>d. Nula</p> <p>e. Ninguna de la anteriores</p>

3.7.2. Instrumento cualitativo- Cuestionario abierto o semiestructurado

Tabla 5. Diseño- Instrumento cualitativo- Cuestionario abierto o semiestructurado para las entrevistas

Categorías	Subcategorías	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5
		Alcalde de Baranoa	Secretario de despacho	Presidente del concejo	Líder de proceso de comunicación es y tecnologías	Líder comunal
Gobierno electrónico	Gobierno digital	1. ¿Considera que mediante la política del gobierno digital se puede medir la gobernanza, transparencia, y la democracia? ¿por qué?	¿Considera que mediante la política del gobierno digital se puede medir la gobernanza, transparencia, y la democracia? ¿por qué?	¿Considera que mediante la política del gobierno digital se puede medir la gobernanza, transparencia, y la democracia? ¿por qué?	¿Considera que mediante la política del gobierno digital se puede medir la gobernanza, transparencia, y la democracia? ¿por qué?	¿Considera que mediante la política del gobierno digital se puede medir la gobernanza, transparencia, y la democracia? ¿por qué?
		2. ¿Para usted, en qué consiste el gobierno abierto?	¿Para usted, en qué consiste el gobierno abierto?	¿Para usted, en qué consiste el gobierno abierto?	¿Para usted, en qué consiste el gobierno abierto?	¿Para usted, en qué consiste el gobierno abierto?
	Herramientas Digitales	3. ¿Considera que el uso de las TIC, es un factor importante para la prestación de servicios públicos en el marco de la modernización del Estado, por qué?	¿Considera que el uso de las TIC, es un factor importante para la prestación de servicios públicos en el marco de la modernización del Estado, por qué?	¿Considera que el uso de las TIC, es un factor importante para la prestación de servicios públicos en el marco de la modernización del Estado, por qué?	¿Considera que el uso de las TIC, es un factor importante para la prestación de servicios públicos en el marco de la modernización del Estado, por qué?	¿Considera que el uso de las TIC, es un factor importante para la prestación de servicios públicos en el marco de la modernización del Estado, por qué?

		4. ¿A través de las plataformas digitales se pueden aplicar los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana? ¿Por qué?	¿A través de las plataformas digitales se pueden aplicar los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana? ¿Por qué?	¿A través de las plataformas digitales se pueden aplicar los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana? ¿Por qué?	¿A través de las plataformas digitales se pueden aplicar los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana? ¿Por qué?	¿A través de las plataformas digitales se pueden aplicar los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana? ¿Por qué?
	Innovación Pública	5. ¿Usted considera que con la innovación se puede lograr un mayor monitorio y evaluación de las políticas públicas? ¿por qué?	¿Usted considera que con la innovación se puede lograr un mayor monitorio y evaluación de las políticas públicas? ¿por qué?	¿Usted considera que con la innovación se puede lograr un mayor monitorio y evaluación de las políticas públicas? ¿por qué?	¿Usted considera que con la innovación se puede lograr un mayor monitorio y evaluación de las políticas públicas? ¿por qué?	¿Usted considera que con la innovación se puede lograr un mayor monitorio y evaluación de las políticas públicas? ¿por qué?
		6. ¿Para usted, cuál es el objetivo principal de esta innovación en la administración? ¿Por qué?	¿Para usted, cuál es el objetivo principal de esta innovación en la administración? ¿Por qué?	¿Para usted, cuál es el objetivo principal de esta innovación en la administración? ¿Por qué?	¿Para usted, cuál es el objetivo principal de esta innovación en la administración? ¿Por qué?	¿Para usted, cuál es el objetivo principal de esta innovación en la administración? ¿Por qué?
Desarrollo		7. ¿Cree usted que se puede generar desarrollo y crecimiento económico a través de las herramientas digitales?	¿Cree usted que se puede generar desarrollo y crecimiento económico a través de las herramientas digitales?	¿Cree usted que se puede generar desarrollo y crecimiento económico a través de las herramientas digitales?	¿Cree usted que se puede generar desarrollo y crecimiento económico a través de las herramientas digitales?	¿Cree usted que se puede generar desarrollo y crecimiento económico a través de las herramientas digitales?
	Desarrollo social	8. ¿En qué aspectos considera usted que es necesario realizar un cambio para mejorar el nivel de vida de la población local? y ¿Por qué?	¿En qué aspectos considera usted que es necesario realizar un cambio para mejorar el nivel de vida de la población local? y ¿Por qué?	¿En qué aspectos considera usted que es necesario realizar un cambio para mejorar el nivel de vida de la población local? y ¿Por qué?	¿En qué aspectos considera usted que es necesario realizar un cambio para mejorar el nivel de vida de la población local? y ¿Por qué?	¿En qué aspectos considera usted que es necesario realizar un cambio para mejorar el nivel de vida de la población local? y ¿Por qué?

Desarrollo local	9. ¿Considera a la ciudad de Baranoa como un buen lugar para: Vivir, Trabajar, Estudiar o ninguna de las anteriores? ¿Por qué?	¿Considera a la ciudad de Baranoa como un buen lugar para: Vivir, Trabajar, Estudiar o ninguna de las anteriores? Por qué?	¿Considera a la ciudad de Baranoa como un buen lugar para: Vivir, Trabajar, Estudiar o ninguna de las anteriores? Por qué?	¿Considera a la ciudad de Baranoa como un buen lugar para: Vivir, Trabajar, Estudiar o ninguna de las anteriores? ¿Por qué?	¿Considera a la ciudad de Baranoa como un buen lugar para: Vivir, Trabajar, Estudiar o ninguna de las anteriores? ¿por qué?
	10. ¿Cuáles son los mayores problemas de la ciudad y cuáles pueden ser sus causas?	¿Cuáles son los mayores problemas de la ciudad y cuáles pueden ser sus causas?	¿Cuáles son los mayores problemas de la ciudad y cuáles pueden ser sus causas?	¿Cuáles son los mayores problemas de la ciudad y cuáles pueden ser sus causas?	¿Cuáles son los mayores problemas de la ciudad y cuáles pueden ser sus causas?
Desarrollo humano	11. ¿Considera a la ciudad de Baranoa como una ciudad de oportunidades? Por qué	. ¿Considera a la ciudad de Baranoa como una ciudad de oportunidades? Por qué	. ¿Considera a la ciudad de Baranoa como una ciudad de oportunidades? Por qué	. ¿Considera a la ciudad de Baranoa como una ciudad de oportunidades? Por qué	. ¿Considera a la ciudad de Baranoa como una ciudad de oportunidades? Por qué
	12. ¿Cuáles son las ventajas competitivas que posee Baranoa?	¿Cuáles son las ventajas competitivas que posee Baranoa?	¿Cuáles son las ventajas competitivas que posee Baranoa?	¿Cuáles son las ventajas competitivas que posee Baranoa?	¿Cuáles son las ventajas competitivas que posee Baranoa?
Gestión Administrativa	Derechos ciudadanos	13. ¿Cuál cree que es la razón más importante por la que los jóvenes no participe en los asuntos de la ciudad?	¿Cuál cree que es la razón más importante por la que los jóvenes no participe en los asuntos de la ciudad?	¿Cuál cree que es la razón más importante por la que los jóvenes no participe en los asuntos de la ciudad?	¿Cuál cree que es la razón más importante por la que los jóvenes no participe en los asuntos de la ciudad?
		14. ¿Considera que Baranoa es una ciudad que protege los derechos a sus ciudadanos? ¿Por qué?	¿Considera que Baranoa es una ciudad que protege los derechos a sus ciudadanos? ¿Por qué?	¿Considera que Baranoa es una ciudad que protege los derechos a sus ciudadanos? ¿Por qué?	¿Considera que Baranoa es una ciudad que protege los derechos a sus ciudadanos? ¿Por qué?
Gestión pública	15. ¿Frente a los cambios económicos, políticos, sociales y culturales	¿Frente a los cambios económicos, políticos, sociales y culturales que	¿Frente a los cambios económicos, políticos, sociales y culturales que	¿Frente a los cambios económicos, políticos, sociales y culturales que	¿Frente a los cambios económicos, políticos, sociales y culturales que

	que se están evidenciando, ¿cuáles son los desafíos a los que se enfrenta los gobernantes? ¿Por qué?	se están evidenciando, ¿cuáles son los desafíos a los que se enfrenta los gobernantes? ¿Por qué?	se están evidenciando, ¿cuáles son los desafíos a los que se enfrenta los gobernantes? ¿Por qué?	se están evidenciando, ¿cuáles son los desafíos a los que se enfrenta los gobernantes? ¿por qué?	se están evidenciando, ¿cuáles son los desafíos a los que se enfrenta los gobernantes? ¿por qué?
	16. ¿Cuáles son las ventajas de la aplicación del Gobierno electrónico en el municipio de Baranoa?	¿Cuáles son las ventajas de la aplicación del Gobierno electrónico en el municipio de Baranoa?	¿Cuáles son las ventajas de la aplicación del Gobierno electrónico en el municipio de Baranoa?	¿Cuáles son las ventajas de la aplicación del Gobierno electrónico en el municipio de Baranoa?	¿Cuáles son las ventajas de la aplicación del Gobierno electrónico en el municipio de Baranoa?
	17. ¿Se ha valido de algún mecanismo de protección para hacer valer sus derechos? ¿por qué?	¿Se ha valido de algún mecanismo de protección para hacer valer sus derechos? ¿por qué?	¿Se ha valido de algún mecanismo de protección para hacer valer sus derechos? ¿por qué?	¿Se ha valido de algún mecanismo de protección para hacer valer sus derechos? ¿por qué?	¿Se ha valido de algún mecanismo de protección para hacer valer sus derechos? ¿por qué?
Participación ciudadana	18. ¿Usted ha participado en la elaboración de una política pública a través del gobierno digital? ¿por qué?	¿Usted ha participado en la elaboración de una política pública a través del gobierno digital? ¿por qué?	¿Usted ha participado en la elaboración de una política pública a través del gobierno digital? ¿por qué?	¿Usted ha participado en la elaboración de una política pública a través del gobierno digital? ¿por qué?	¿Usted ha participado en la elaboración de una política pública a través del gobierno digital? ¿por qué?

Fuente: Elaboración del investigador.

3.8 Validación del instrumento y Validez de la información.

El instrumento se valida mediante el uso de las tablas de categorización apriorística las cuales permite evidenciar la coherencia entre el título, pregunta problema, objetivo general, categorías y subcategorías. Asimismo, y, con base en las subcategorías que son abordadas en el marco conceptual, se construyen preguntas pertinentes a los informantes según el diseño e instrumentos declarados.

La información, pues, se valida con base en la tabla de diseño y los resultados se analizan por muestreo teórico y triangulación entre evidencia de campo, evidencia empírica, análisis del investigador. Esto con base en lo expresado por Cisterna (2005) en que con el diseño adecuado de la categorización apriorística se puede realizar un mejor abordaje del ejercicio de campo. No se presenta ejercicio o prueba diagnóstica por cuanto el diseño es no experimental y no se hace uso de grupo control.

3.9 Técnicas de recopilación de información

Generalmente, estos datos se recolectan aplicando encuestas al universo o a una muestra del mismo. Por tanto, las actividades que se realizan para recopilar información y solucionar dicho problema son la entrevista, el análisis de contenido y la encuesta. (Quintana y Montgomery, 2006).

La técnica utilizada para el enfoque cualitativo fue la entrevista, para lo cual se aplicará un cuestionario estructurado a una muestra representativa. Según lo expuesto por Buendía, Colás, & Hernández (2001), la entrevista es:

una técnica caracterizada por la recolección de información a través de un proceso de comunicación directa entre el entrevistador y el entrevistado, en el cual la respuesta son las respuestas dadas a las preguntas que fueron previamente formuladas. diseñado u organizado por el entrevistador.

Esta es una técnica de recolección de datos que parte de la interacción con las unidades de monitoreo, utilizando un cuestionario previamente elaborado. Para su realización se ha tenido en cuenta los aspectos de las variables a estudiar.

Con el propósito de brindar información sobre el conocimiento o experiencia previa del sujeto de investigación, el uso de las tecnologías de la información y el acceso a la información

por parte de las autoridades municipales, se realizó una entrevista no estructurada como una forma de encuesta etnográfica (Ghiso, 1996).

El análisis de contenido cualitativo es una estrategia sistemática utilizada en las ciencias sociales y se ha desarrollado a lo largo de los años, con el objetivo de centrarse en valores numéricos, priorizar significados y agrupar categorías temáticas (Ramírez L., 2021).

La encuesta según Saldaño (2009), es una técnica utilizada para conocer la opinión del público sobre un tema determinado, un subgrupo seleccionado que representa a toda la población estudiada. Para ello es importante definir la unidad de análisis y esta a su vez, debe estar incluida en el planteamiento del problema y el objetivo del estudio. La encuesta debe cumplir dos requisitos: validez y fiabilidad. Su propósito es resaltar el enfoque de descubrimiento primero del tema en cuestión (p. 43). Además, presenta la encuesta como una herramienta esencial e incluye el desarrollo de la experiencia de investigación grupal.

3.8 Población, muestra y participantes

3.8.1 Población.

El universo poblacional es toda la ciudadanía del municipio de Baranoa y sus corregimientos, departamento del Atlántico, esto incluye a los funcionarios de la alcaldía, alcalde y concejales.

3.8.2 Muestra

Fue una muestra aleatoria a juicio del investigador, por lo tanto, el investigador escogió según su juicio a los sujetos de estudio, en este caso, fue pertinente abordar los quince concejales del municipio de Baranoa y revisar la base de datos de la secretaría del concejo con el fin de escoger a ciudadanos activos que hayan participado en sesiones del concejo. Asimismo, la

ciudadanía inactiva para conocer los principales motivos de desinterés por lo público. Se abordó un total de 34 colaboradores (29 encuestados y 5 entrevistados - funcionarios públicos).

3.8.3 Participantes

Para el enfoque cualitativo, por su parte, se tomó, un total de 5 funcionarios para ser entrevistados (informantes) que hicieron parte de la muestra no probabilística tomada como intencional por el suscrito investigador, a saber, Alcalde de Baranoa, Secretario de despacho, Presidente de concejo, Jefe de la oficina de comunicaciones y tecnología, Líder comunal.

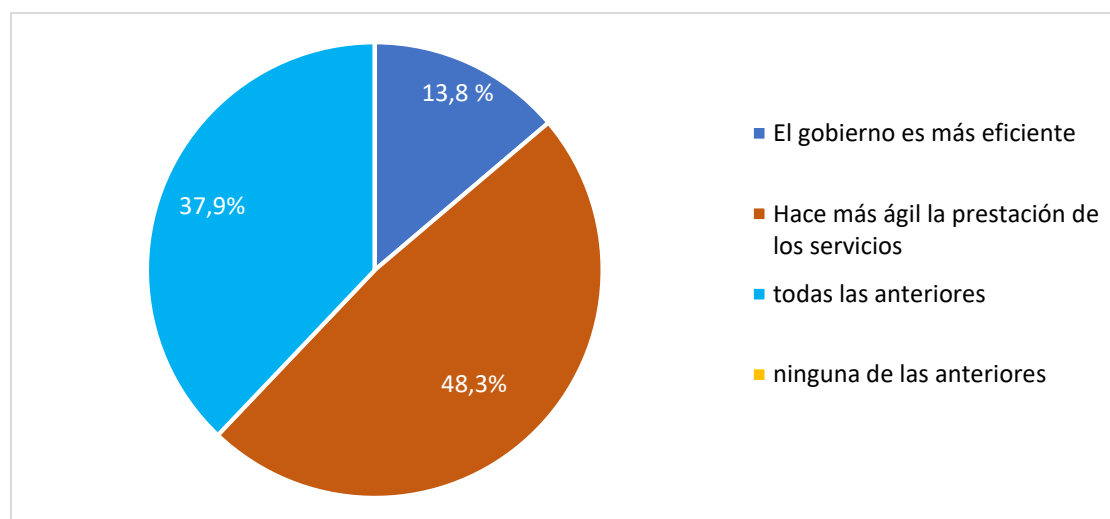
II. ESTRUCTURA CAPITULAR

Capítulo 1. Efectividad que posee el municipio de Baranoa como entidad pública en el uso de las Tecnologías de la Información como parte de su capacidad institucional.

Dentro del marco de evaluación de la eficiencia institucional del municipio de Baranoa como entidad pública en el ámbito de las Tecnologías de la Información, se llevó a cabo un análisis del impacto del gobierno electrónico en el desarrollo social de sus residentes durante el transcurso del año 2021. Este estudio se basó en la realización de encuestas y entrevistas, las cuales sirvieron para recabar datos e impresiones pertinentes.

Los resultados obtenidos serán presentados a continuación, estructurados de acuerdo con los objetivos específicos planteados, con el propósito de evaluar la efectividad del municipio en la adopción y utilización de las tecnologías digitales para fomentar el avance y el bienestar de la comunidad de Baranoa, situada en el departamento del Atlántico, Colombia.

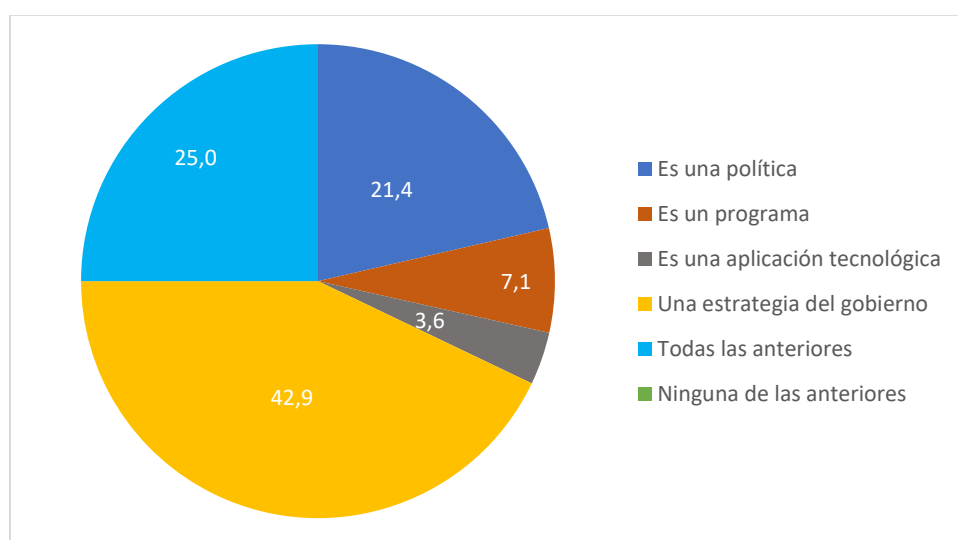
En tal sentido, el siguiente apartado se desarrollan los resultados del primer objetivo y se presentará la efectividad de las tecnologías de la información como parte de la capacidad institucional del municipio de Baranoa.



Gráfica 1 Importancia de las TIC para la prestación de los servicios públicos del Estado
Fuente: Elaboración del investigador

La anterior gráfica, evidencia que ante la pregunta ¿Considera que el uso de las TIC, es un factor importante para la prestación de servicios públicos en el marco de la modernización del Estado, por qué? El 48,3 % de los encuestados respondió que sí, porque hace más ágil la prestación de los servicios; el 13,8% considera que hace al gobierno más eficiente; y el 37,9 % manifestó que si se considera un factor importante por todas las anteriores opciones mencionadas. En tal sentido, se puede inferir que el uso de las tecnologías de la información fortalece la prestación de los servicios públicos y promueve la participación ciudadana, estos resultados afirman lo expuesto por la Internacional de Servicios Públicos – PSI, (2024), que explica que, el gobierno digital contribuye a mejorar la calidad de vida, a la vez que aumenta la confianza en los ciudadanos. (p.4).

Además de lo anterior, las tecnologías han permitido que la ciudadanía de Baranoa se mantenga actualizada en cuanto a la disponibilidad que ofrecen las entidades públicas para la prestación de los servicios públicos. A este respecto, las plataformas digitales hacen más eficiente el gobierno, porque ofrece una gama amplia de servicios que va desde solicitudes de ayudas sociales, hasta el pago de multas, impuestos y demás.



Gráfica 2 Gobierno Abierto

Fuente: Elaboración del investigador

Al explorar sobre el concepto de gobierno abierto en la ciudadanía de Baranoa, se logró identificar que el 42,9% lo consideró una estrategia de gobierno, mientras que el 21,4% de la población, una política; el 7,1% lo identifica como un programa del Estado, el 3,6% una aplicación tecnológica y el 25% respondió que todas las anteriores.

La Función Pública emite un concepto de gobierno abierto que lo explica como “una política de gobierno, que fomenta y salvaguarda el acceso a la información, mejora la transparencia y la participación ciudadana en la gestión y control de los asuntos públicos” (DAFP, 2023). Lo anterior indica que el 21,4% de los encuestados coincide en su respuesta, no obstante, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL, (2024) lo define como “un conjunto de políticas y estrategias que intenta resolver la debilidad de la administración pública en atención a las necesidades de los ciudadanos en el contexto del cambio político, social y económico”.

En este orden de ideas, el gobierno abierto se convierte en una herramienta capaz de ofrecer canales abiertos que les brindan a los ciudadanos una oportunidad de participar más activamente en la administración de la información pública.

E gobierno digital en términos de la OCDE (2017) se convierte en un aliado estratégico convierte en un aliado estratégico a la hora de medir la eficiencia de la actuación gubernamental en la respuesta a las demandas de los distintos sectores:

(...) El cual está esencialmente orientado hacia las ganancias en la eficiencia, a un gobierno digital, que abarca una transformación más amplia de las actividades del sector público enfocadas en el funcionamiento sólido del ecosistema del gobierno digital de un país que consta de actores gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, negocios,

asociaciones de ciudadanos e individuos que apoyan la producción y acceso a los datos, servicios y contenidos mediante interacciones con el gobierno (OCDE, 2017 p.18).

No obstante, con base en el instrumento cualitativo aplicado a través de entrevistas a informantes claves, se obtuvo lo siguiente al interrogante: ¿Considera que mediante la política del gobierno digital se puede medir la gobernanza, transparencia, y la democracia? ¿por qué?.

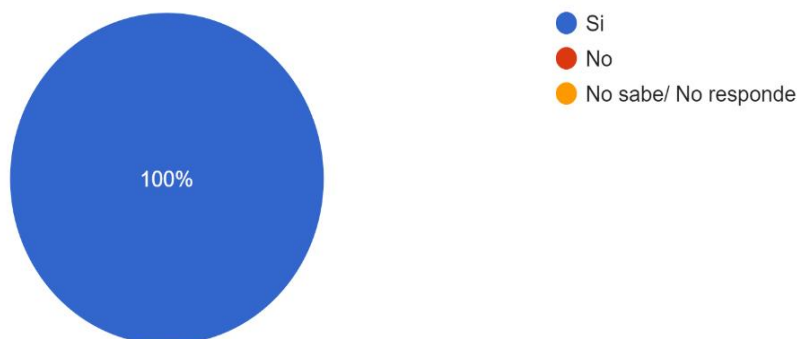
Tabla 6. Respuestas a la pregunta 1. entrevistas

<i>Pregunta 1. ¿Considera que mediante la política del gobierno digital se puede medir la gobernanza, transparencia, y la democracia? ¿por qué?</i>
No es suficiente, porque no toda la comunidad tiene acceso a internet, pese a los esfuerzos realizados, falta aumentar la cobertura en cuanto a acceso a internet y se tenga una cultura digital de observar y hacerle seguimiento a las obras de gobierno, que deben publicarse para buscar la transparencia (Entrevista 1 Alcalde del Municipio de Baranoa. Respuesta 1:21 de diciembre de 2023)
Si, por que a través del gobierno digital mide la gobernabilidad de los gobiernos, es una herramienta muy poderosa desde ese punto de vista, porque el gobierno digital facilita la interacción, un ejercicio democrático, la participación ciudadana mucho más activa y constante en los procesos propios de gobierno (Entrevista 3 líder de Procesos de Comunicaciones y TIC, Municipio de Baranoa. Respuesta 1:21 de diciembre de 2023).
Considero que en algunos aspectos sí, pero no completamente, por que, hoy por hoy todos no tienen acceso al tema digital. (Entrevista 4 Presidente del Concejo del Municipio de Baranoa. Respuesta 1. Fecha:21 de diciembre de 2023)
No, porque no contamos con la suficiente conectividad y herramientas que así lo permitan en este municipio, la brecha tecnológica entre la ciudad y los municipios sigue siendo grande, la conectividad y todas sus herramientas, está más concentrados en los colegios y a media marcha, pero la comunidad en general no tiene acceso el uso diario, frente a que pueda tener cada uno su teléfono, pero se concentran más en las redes sociales y no en lo que ofrece el estado para medir (Entrevista 5 Secretario de Gestión Social del Municipio de Baranoa. Respuesta 1. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Fuente: Elaboración del investigador.

Con base a lo expresado por los entrevistados se puede entrever tanto la utilidad del uso de las Tic para la eficiencia de los fines que persigue el gobierno digital, como la ausencia de una infraestructura que así lo presenta para el municipio de Baranoa, así como también de una adecuada pedagogía orientada a la sensibilización de importancia de la participación comunitaria

en los asuntos que los afecta, en especial en lo relacionado con las decisiones y acciones de los problemas nacional, departamental y municipal.

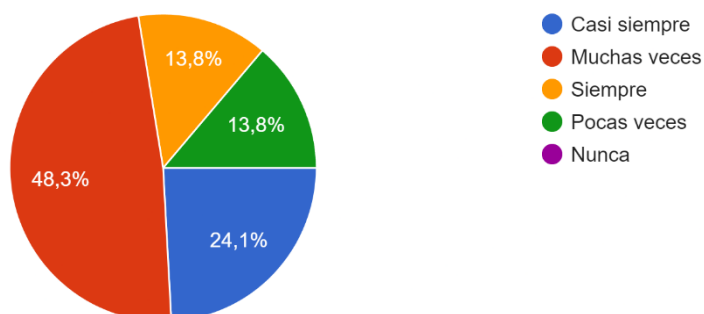


Gráfica 3 Aplicación del Gobierno digital
Fuente: Elaboración del investigador

Al sondear la opinión que tienen los ciudadanos sobre considerar más transparentes, responsables y participativos a los gobiernos, con la aplicación del gobierno digital; el 100% de los encuestados contestó que sí. La modernización del Estado propende, generar valor público a través del gobierno digital, toda vez que la introducción de las TIC en la problemática pública, mejora la gestión y los servicios, por ejemplo, la simplificación de trámites administrativos, donde los ciudadanos pueden realizar gestiones de manera más rápida y eficiente, evitando largas colas y burocracia innecesaria.

En concordancia con lo anterior, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL (2024), lo define como “el uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos con el fin de crear valor público” (par.1). Esta definición subraya la importancia fundamental de las herramientas digitales en la modernización y transformación de las instituciones estatales, fomentando la transparencia, la participación ciudadana y la mejora constante en la gestión pública.

En este marco, el uso estratégico de la tecnología se convierte en un impulsor clave para promover la innovación gubernamental y fortalecer los lazos entre el Estado y la sociedad, con el propósito de construir entornos más inclusivos, eficientes y receptivos a las necesidades cambiantes de la ciudadanía.



Gráfica 4 Uso de Herramientas digitales para la gobernanza en los gobiernos
Fuente: Elaboración del investigador

La grafica 4 visualiza el sentir de los ciudadanos de Baranoa, con respecto al uso de las herramientas digitales para favorecer la gobernanza de los gobiernos, según los resultados, el 48,3% manifestó que muchas veces, el 24,1% casi siempre, un 13,8% siempre y otro 13,8% pocas veces. Los resultados podrían ser interpretados como una combinación de opiniones sobre la efectividad y la frecuencia con que se aplican estas herramientas en el ámbito de la gobernanza.

Además, el hecho de que un porcentaje significativo haya indicado que estas herramientas se utilizan "casi siempre" o "siempre" podría sugerir un reconocimiento de su importancia y utilidad. Por otro lado, la proporción de personas que indicaron que estas herramientas son utilizadas pocas veces, podría señalar áreas a mejorar o la promoción del uso de la tecnología para mejorar la gobernanza. Podría indicarse que la ejecución de esta política de gobierno digital logra su objetivo de mejorar la entrega de servicios públicos a través de herramientas digitales. Asimismo, se enlaza con otros marcos de gestión, incluyendo el Modelo

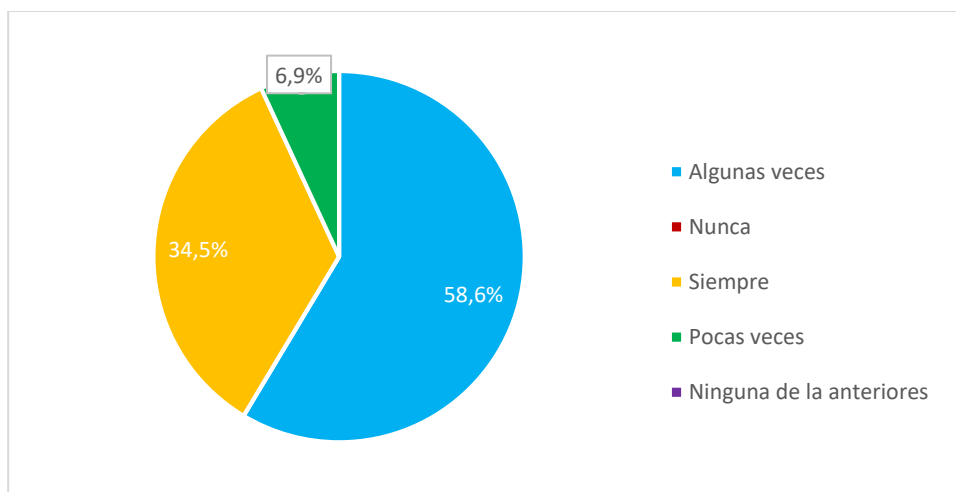
Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las políticas de Gestión y Desempeño Institucional (MINTIC, 2022).

Frente a lo anterior y con respecto al interrogante del instrumento cualitativo: ¿Considera que el uso de las TIC, es un factor importante para la prestación de servicios públicos en el marco de la modernización del Estado, por qué?, se obtuvo lo siguiente:

Claro que sí, porque, primero ayuda al tema de la cercanía, genera un ejercicio de participación y un ejercicio democrático porque a través de todas las tecnologías de la información y las comunicaciones, tú tienes a la gente informada y tiene acceso de cómo se adelantan las gestiones y además permite fortalecer la democracia. Y desde el punto de vista de servicios, las personas ya no tendrían que desplazarse sino realizar sus trámites de manera virtual (Entrevista 3 líder de Procesos de Comunicaciones y TIC, Municipio de Baranoa. Respuesta 3: Fecha 21 de diciembre de 2023).

Por lo tanto, se reconoce cada vez más el potencial transformador de la tecnología en la administración pública, pero también se detectan áreas de mejora y la importancia de fomentar una adopción más generalizada de la tecnología para beneficiar a todos los sectores de la sociedad. Asimismo, se enfatiza la importancia de las TIC como agentes del cambio en la administración pública, particularmente en el estímulo de la participación ciudadana y el fortalecimiento de la democracia.

Siguiendo con los resultados al cuestionar sobre si a través de las plataformas digitales se pueden aplicar los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana, en la siguiente gráfica se logra observar que, un 58,6% respondió algunas veces, el 34,5% siempre y el restante 6,9% pocas veces.



Gráfica 5 Los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana aplicados a las plataformas digitales

Fuente: Elaboración del investigador

La respuesta mayoritaria de "algunas veces", sugiere que existe cierto nivel de ambigüedad o falta de claridad en cuanto a la aplicación de los principios de transparencia y rendición de cuentas a través de estas plataformas. Lo que puede indicar una falta de confianza en la efectividad de estas plataformas para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas.

El hecho de que una parte significativa de los encuestados respondió "siempre", indica un reconocimiento de la importancia de las plataformas digitales para facilitar la participación ciudadana y el acceso a la información gubernamental. Esto sugiere un interés y una valoración positiva de estas herramientas como medios para promover la participación y el compromiso cívico. Pero un pequeño grupo que respondió "pocas veces", indica que aún existen deficiencias significativas en la aplicación de los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana a través de las plataformas digitales. Por tanto, estas áreas necesitan atención y posiblemente mejoras para fortalecer la confianza y la eficacia de las iniciativas digitales en estos aspectos.

Tras plantear la pregunta sobre si el uso de herramientas digitales permite una aplicación más efectiva de políticas públicas, a fin de comprender la percepción de los encuestados y explorar si consideraban estas herramientas como facilitadoras en la implementación de políticas gubernamentales y la interacción con el gobierno. Los resultados revelaron que un 86,2% de los encuestados respondió afirmativamente, mientras que un 13,8% respondió negativamente, indicó no saber o no contestó. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritariamente positiva hacia el papel de las herramientas digitales en la eficacia y la interacción en el ámbito gubernamental, aunque también señala la presencia de una minoría que no comparte esa opinión o que aún no tiene una postura clara al respecto. Lo que indica la necesidad de explorar más a fondo las razones detrás de estas respuestas divergentes y considerarlas en el diseño e implementación de políticas relacionadas con el uso de herramientas digitales en el gobierno.

El principio de transparencia en el gobierno digital se orienta hacia la apertura y disponibilidad de la información pública, así como hacia la promoción de la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la participación ciudadana, aspectos esenciales en una democracia moderna y transparente. En este sentido, se han implementado normativas y leyes, como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), que regulan el acceso a la información y la transparencia en la gestión gubernamental. Estas normativas establecen los mecanismos y procedimientos para que los ciudadanos puedan acceder a la información generada y gestionada por las entidades públicas.

Es así como el gobierno digital colombiano se compromete con la transparencia y la participación ciudadana como principios fundamentales para una gestión gubernamental más abierta y responsable. Por lo que se interrogó a los informantes sobre ¿A través de las

plataformas digitales se pueden aplicar los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana? ¿Por qué? Recopilándose las siguientes respuestas:

Tabla 7 Respuesta a la pregunta 4. Entrevistas

Pregunta 4. ¿A través de las plataformas digitales se pueden aplicar los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana? ¿Por qué?

Si, porque después de la pandemia, se abrieron puertas para la utilización de herramientas tecnológicas, para comunicarse y hacer gestiones. (Entrevista 1 Alcalde del Municipio de Baranoa. Respuesta 4. Fecha: 21 de diciembre de 2023)

Si, totalmente las plataformas digitales han sido muy importantes y han tomado un auge después de la pandemia. Una rendición de cuentas se la realiza de manera pública pero también se trasmite de manera virtual y participar con formularios virtuales. (Entrevista 3 líder de Procesos de Comunicaciones y TIC, Municipio de Baranoa. Respuesta 4 Fecha 21 de diciembre de 2023)

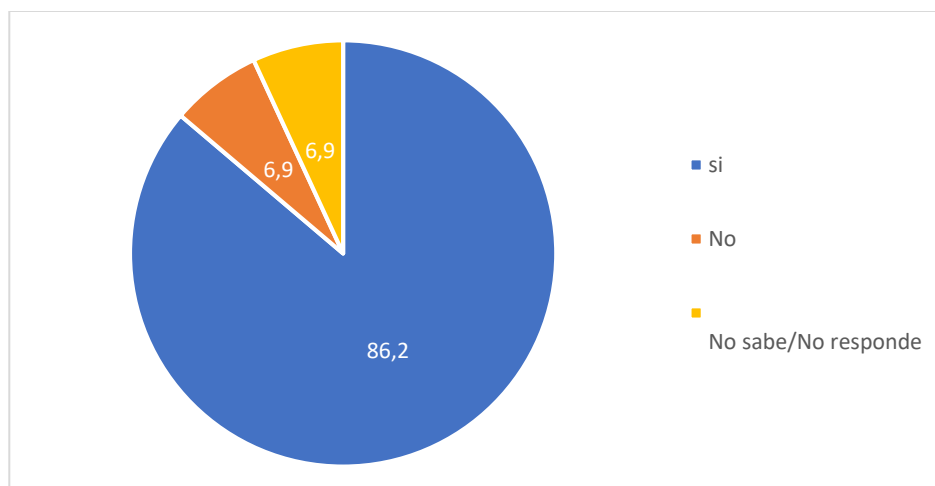
Actualmente se viene haciendo, muchos realizan el proceso de rendición de cuentas de manera digital, antes era exclusivamente de manera presencial hoy a través de esta herramienta ha sido una alternativa de mucha ayuda. (Entrevista 4 Presidente del Concejo del Municipio de Baranoa. Respuesta 4. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Si, claro el tema es que no todos los ciudadanos están pendientes de las plataformas, hay que avanzar en cómo nos educan para estar pendientes de estas plataformas (Entrevista 5 Secretario de Gestión Social del Municipio de Baranoa. Respuesta 4. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Fuente: Elaboración del investigador

Evidenciándose que las plataformas digitales han ganado una importancia significativa, especialmente tras la pandemia, siendo consideradas fundamentales para la comunicación, gestión y rendición de cuentas en el ámbito gubernamental. Existe consenso sobre la capacidad de las plataformas digitales para aplicar principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana, facilitando procesos tanto públicos como virtuales.

Se destaca la necesidad de educar y concientizar a la población sobre el uso y beneficios de las plataformas digitales, ya que no todos los ciudadanos están plenamente conscientes de su potencial para la participación ciudadana y el fortalecimiento democrático.

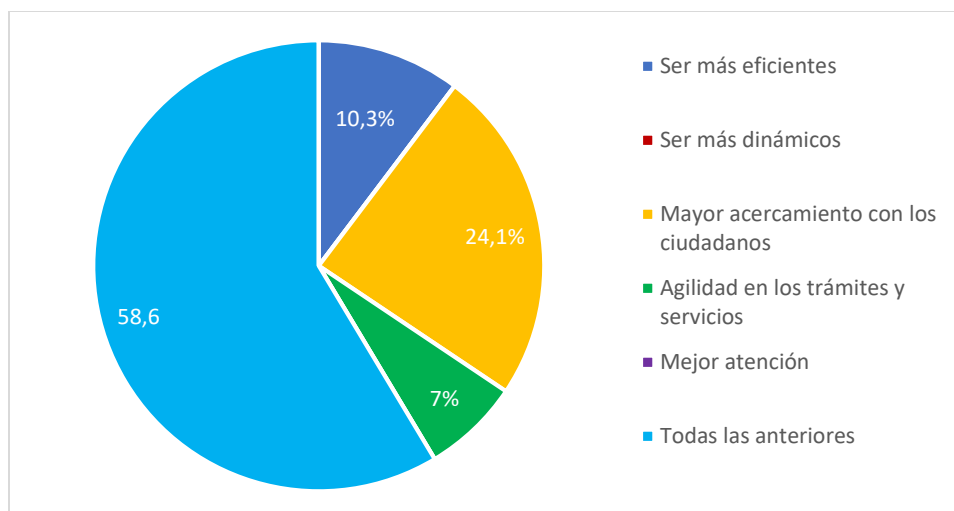


*Gráfica 6 El empleo de herramientas digitales facilita una implementación más eficiente de políticas públicas.
Fuente: elaboración del investigador*

Con el objetivo de obtener información valiosa sobre las expectativas y las necesidades de los usuarios y partes interesadas en relación con la innovación administrativa en cuestión se indagó sobre ¿Cuál cree que el objetivo principal de esta innovación en la administración? Esta pregunta busca comprender cómo los individuos interpretan y comprenden el propósito o la finalidad de la innovación administrativa.

Cuya respuesta fue: Un 58,6% de los encuestados creen que el objetivo abarca todas las opciones mencionadas, mientras que un 24,1% considera que implica un mayor acercamiento con los ciudadanos. Además, un 10,3% piensa que se enfoca en ser más eficientes, y un 6,9% destaca la agilidad en los trámites y servicios (ver gráfica 7).

Estas respuestas revelan las distintas perspectivas y prioridades de los usuarios y partes interesadas en relación con la innovación administrativa, ofreciendo una visión amplia de las expectativas y necesidades que se buscan satisfacer con dicha innovación.



Gráfica 7 El propósito principal de esta innovación administrativa.

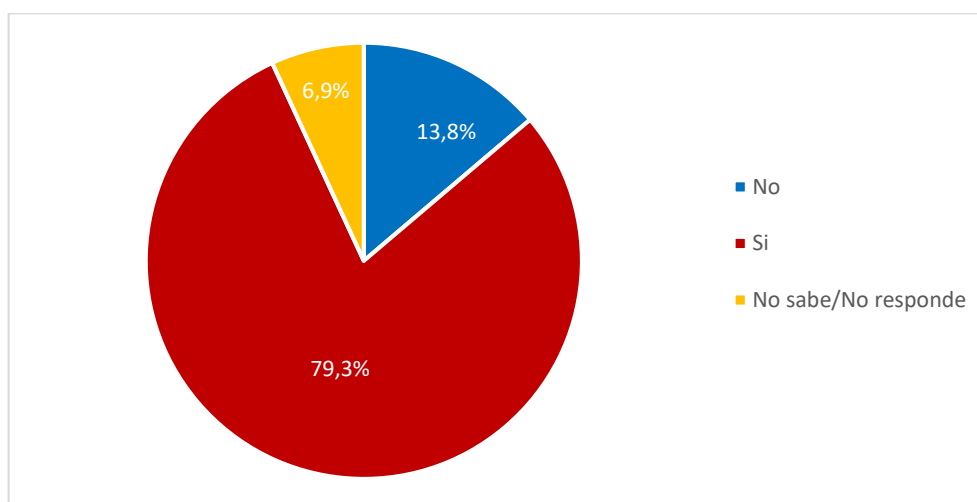
Fuente: Elaboración del investigador

También se exploró acerca de cómo los participantes perciben el papel de la innovación en el monitoreo y evaluación de las políticas públicas, con el fin de comprender si creen que la innovación puede fortalecer la capacidad de seguimiento y evaluación de estas políticas, lo que podría ayudar a identificar áreas de mejora en su implementación. Además, esta pregunta puede brindar información valiosa sobre la percepción del encuestado acerca de la importancia de la innovación en la gestión gubernamental y cómo puede contribuir a mejorar la eficacia de las políticas públicas. Respondiendo de forma positiva un elevado porcentaje de participantes, marcado por el 79%, (ver gráfica 8) reflejando una percepción extendida entre los encuestados acerca de que la innovación desempeña un papel fundamental en el fortalecimiento del monitoreo y la evaluación de las políticas públicas.

Esta actitud favorable implica: En primer lugar, el alto índice de respuestas positivas indica una confianza generalizada en que la innovación puede potenciar la capacidad de seguimiento y evaluación de las políticas públicas. Los encuestados perciben la innovación como un elemento clave para identificar áreas de mejora y optimizar la implementación de políticas gubernamentales, lo que sugiere un continuo interés en mejorar la eficacia de la gestión pública.

En segundo lugar, la convicción de que la innovación puede fortalecer el monitoreo y la evaluación conlleva un deseo de aumentar la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión gubernamental. Al permitir un monitoreo más efectivo de las políticas públicas, se puede mejorar la transparencia en la toma de decisiones gubernamentales y, en última instancia, fomentar una mayor confianza del público en las instituciones gubernamentales.

Asimismo, la percepción positiva puede incentivar a los responsables de políticas y líderes gubernamentales a invertir en iniciativas innovadoras que mejoren la eficacia y la eficiencia de las políticas públicas. Esto podría crear un entorno propicio para implementar cambios positivos y adaptaciones en la administración pública.



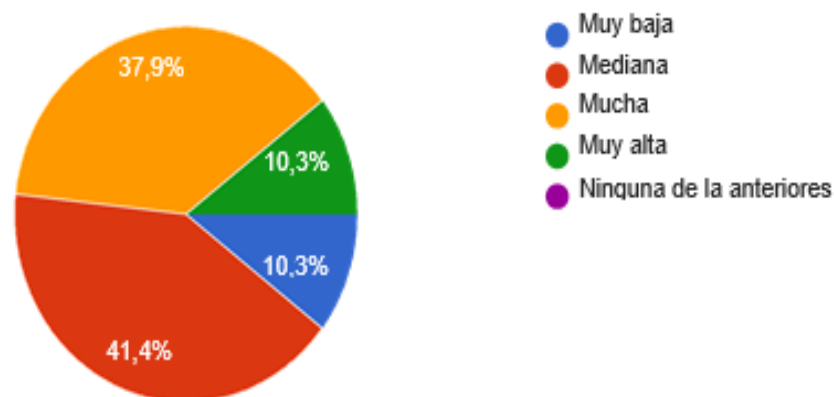
Gráfica 8 El propósito principal de esta innovación administrativa.

Fuente: Elaboración del investigador

Por otro lado, como se observa en la gráfica anterior el 13,8% de los encuestados que respondieron "no" y el 6,9% que indicaron "no sabe o no responde" representan una minoría que puede tener reservas o dudas sobre la capacidad de la innovación para mejorar el monitoreo y la evaluación de las políticas públicas. Estas respuestas podrían señalar una necesidad de abordar preocupaciones, proporcionar más información o educación sobre el potencial de la innovación

en este ámbito, y tener en cuenta las perspectivas de aquellos que no están convencidos de su eficacia para garantizar una implementación efectiva y una aceptación generalizada.

Se investigó el nivel de confianza que los participantes tienen en una tecnología específica para evaluar su percepción y actitud hacia la misma.

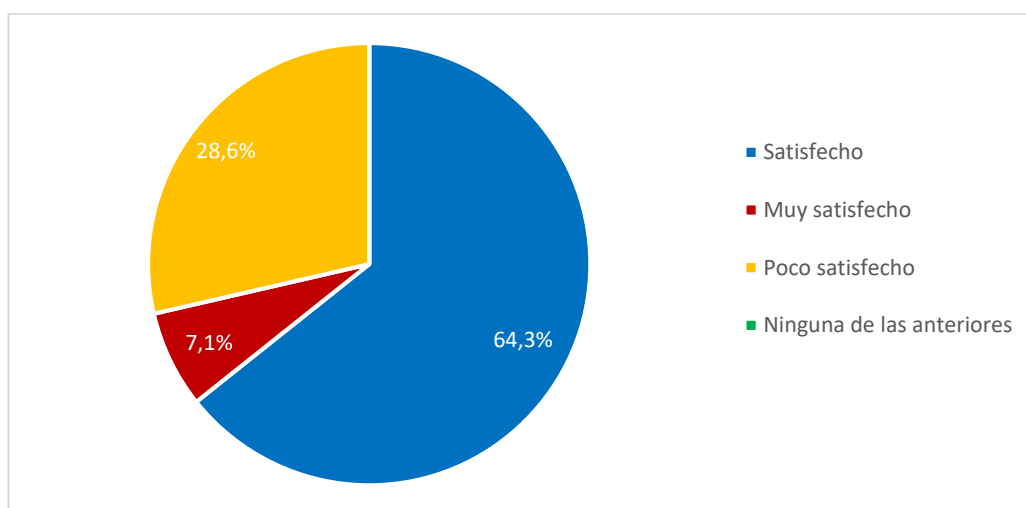


*Gráfica 9 Nivel de confianza que genera el uso de esta tecnología.
Fuente: Elaboración del investigador*

Con ello se busca obtener información sobre la seguridad, fiabilidad y eficacia percibidas, factores que influyen en la adopción y aceptación de la tecnología en la sociedad, así como en su impacto en áreas como la seguridad, la privacidad y la eficacia en tareas específicas. Según las respuestas recopiladas, se destaca que un 41,4% de los encuestados considera que el nivel de confianza es mediano, mientras que un significativo 37,9% muestra una confianza alta en la tecnología. Sin embargo, un 10,3% de los participantes percibe una confianza muy baja, y otro 10,3% la considera muy alta. Estos resultados sugieren una diversidad de percepciones entre los participantes, lo que indica que hay un rango amplio de confianza en la tecnología examinada. La alta proporción de respuestas que indican una confianza mediana o alta sugiere una predisposición general positiva hacia la tecnología en cuestión, lo que podría fomentar su adopción y aceptación en la sociedad.

Por otro lado, las respuestas que indican niveles muy bajos de confianza podrían señalar preocupaciones significativas sobre la seguridad, fiabilidad o eficacia percibida de la tecnología, lo que podría obstaculizar su aceptación y utilización generalizada. Por lo tanto, estos hallazgos resaltan la importancia de abordar las preocupaciones y las percepciones negativas, así como de destacar y reforzar los aspectos positivos de la tecnología para fomentar una mayor confianza y aceptación en su uso. Además, subrayan la necesidad de continuar evaluando y mejorando la seguridad, la fiabilidad y la eficacia de la tecnología para garantizar su impacto positivo en la sociedad y en áreas críticas como la seguridad y la privacidad.

Con el fin de comprender con mayor precisión la eficacia y la aceptación del gobierno electrónico entre los ciudadanos, se les preguntó sobre el grado de satisfacción que perciben en relación con la implementación del gobierno electrónico. Esta medida nos permite evaluar la efectividad de las políticas y programas de gobierno electrónico, así como identificar áreas que podrían mejorarse para proporcionar servicios más eficientes y satisfactorios a la población.



Gráfica 10 Grado de satisfacción en que puede medir la implementación del gobierno electrónico.
Fuente: Elaboración del investigador

Revelándose que un 64.3% de los encuestados se manifestaron satisfechos, un 28,6% expresó sentirse poco satisfechos, y un 7.1% reportó estar muy satisfechos. Estas respuestas

conllevan implicaciones significativas para la percepción general de los ciudadanos sobre el gobierno electrónico y sus servicios: el hecho de que la mayor parte de los encuestados se sienta satisfecho sugiere una percepción mayoritariamente positiva hacia la implementación del gobierno electrónico. Esto indica que gran parte de la población percibe que los servicios electrónicos gubernamentales satisfacen sus necesidades y expectativas. A pesar de la satisfacción mayoritaria, una porción de los participantes expresó sentirse poco satisfechos lo que implica la existencia de áreas de mejora en la implementación del gobierno electrónico. Estos datos pueden proporcionar información valiosa para identificar deficiencias en los servicios electrónicos gubernamentales y trabajar en su mejora continua.

La otra parte de los encuestados que indicaron estar muy satisfechos reflejan un reconocimiento de la eficacia del gobierno electrónico en satisfacer sus necesidades y facilitar su interacción con las instituciones gubernamentales. Este grupo puede ser considerado como defensores de los servicios electrónicos gubernamentales y su opinión puede ser crucial para promover su adopción y desarrollo futuro. En general, las respuestas proporcionadas ofrecen una visión amplia de la percepción de los ciudadanos sobre el gobierno electrónico y sus servicios, permitiendo a los responsables de políticas identificar áreas de mejora y fortalecer la efectividad de los programas y políticas de gobierno electrónico.

Estos hallazgos en conjunto, apuntan hacia una aceptación y adopción crecientes de las tecnologías digitales en la gestión pública, así como una valoración positiva del gobierno electrónico como medio para mejorar la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana en el gobierno. El análisis del gobierno electrónico en Baranoa destaca que, aunque la mayoría reconoce la importancia de las TIC para los servicios públicos, persiste cierta falta de comprensión sobre sus beneficios. pero la mayoría de los ciudadanos se muestran satisfechos.

Además de enfrentar desafíos que deben abordar para impulsar el bienestar y el desarrollo en Baranoa.

Introducción del gobierno digital en Baranoa

Además de la satisfacción de los usuarios, para medir el desempeño del municipio en el uso de las Tecnologías de la Información (TI) podemos utilizar otros indicadores, como por ejemplo el tiempo de respuesta a solicitudes ciudadanas en línea y la disponibilidad de servicios digitales entre otros. Para ello, es necesario recopilar datos pertinentes, que abarquen desde el uso de plataformas digitales hasta la participación ciudadana en línea y la infraestructura tecnológica, de igual manera los indicadores presentados por el FURAG. Para posteriormente, analizar estos datos para determinar en qué medida se están alcanzando los objetivos establecidos en términos de uso de las TIC por parte del municipio, identificando áreas de posible mejora.

Por tano, con respecto a la disponibilidad de servicios digitales podemos evidenciar en en la plataforma oficial del municipio se ofrecen los servicios y se pueden realizan trámites donde los usuarios encuentran acceso a una participación en línea, servicio de atención en línea, Chat, foros, redes sociales, encuestas, blog, encuestas, instancias de participación ciudadana, capacitaciones, transparencia y acceso a la información, normatividad, planeación, gestión y control, control y rendición de cuentas, información financiera y contable, información adicional, integración planes institucionales y estratégicos, presupuesto, defensa, contratación, convocatoria, gestión humana y gestión documental. Trámites ante la secretaria de hacienda, planeación, SISBEN, impuestos, secretaría del interior y gestión administrativa, secretaría de salud, la secretaría de gestión social entre otros, como se observa en las página oficial de la alcaldía de Baranoa (Alcaldía de Baranoa, 2024).

De otra parte, a través de página o por correo electrónico se atiende las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) que en el 2023 ascendieron a un total de 476, las cuales fueron resueltas en su totalidad excepto los tramites del SISBEN al tener un porcentaje alto de solicitudes y tramites sin resolver, los cuales llegan al 42% , es decir, que se presentan demoras en las respuestas de solicitudes y tramites a los ciudadanos. También se observó el uso de plataformas digitales donde se visualizan 15.158 visitas en lo que va corrido del año 2024 y con respecto a otras ciudades del territorio nacional el municipio presenta una tasa del 12,5%, mientras que Barranquilla logró el 25,4%. Con respecto a la transparencia y rendición de cuentas se observa la publicación de una variada información pertinente que va desde el periodo 2019 al 2024, rendición de cuentas, informes de gestión, información de control interno (Alcaldía de Baranoa, 2024a)

Durante el transcurso del año 2024 , se registró un incremento en el uso de plataformas digitales, alcanzando 15.158 visitas. En comparación con otras ciudades del territorio nacional, el municipio ha logrado una tasa de participación del 12,5%, mientras que Barranquilla ha obtenido un 25,4%, según datos proporcionados por la (Alcaldía de Baranoa, 2024b). En el ambito de la rendición de cuentas, transparencia y la participación ciudadana digital, se destaca la publicación oportuna de información relevante correspondiente al periodo 2019- 2024 (Alcaldía de Baranoa, 2024c).

Estas acciones demuestran un lineamiento con las directrices del Decreto 1499 de 2017, que instaura el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) como: “el estándar para la administración pública. El cual busca resultados acordes con los planes de desarrollo y responder a las necesidades insatisfechas de la ciudadanía, asegurando la integridad y la excelencia en la prestación de servicios públicos” (Piñeros, J., 2022, p. 4).

Indicando que, el municipio de Baranoa ha experimentado progresos notables en la aplicación de tecnologías de la información con el propósito de optimizar la entrega de servicios públicos y fomentar la implicación de los ciudadanos. Mediante la puesta en marcha de plataformas digitales, se ha agilizado la accesibilidad a servicios en línea, la atención al ciudadano, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación digital.

Teniendo en cuenta que la plataforma digital del municipio de Baranoa ofrece una amplia gama de servicios en línea, incluyendo trámites, consultas, participación ciudadana y acceso a la información, una disponibilidad de servicios digitales, donde se puede acceder a la participación en línea, servicios de atención en línea, chat, foros, redes sociales, encuestas, blog, instancias de participación ciudadana, capacitaciones, transparencia, normatividad, planeación, gestión, control, rendición de cuentas, información financiera, gestión humana y gestión documental, entre otros. En cuanto a la gestión de los PQRSD, en 2023 se atendieron 476 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), con una tasa de resolución del 100%, excepto para trámites del SISBEN (con un 42% sin resolver).

Por otra parte, durante 2024, se han registrado 15.158 visitas, representando una tasa de participación del 12.5% en comparación con otras ciudades. En relación a la transparencia y rendición de cuentas, se publica información referente a la gestión municipal del periodo 2019-2024, incluyendo rendiciones de cuentas, informes de gestión e información de control interno.

Por tanto, los datos cuantitativos indican que el municipio de Baranoa ha avanzado en la implementación del gobierno electrónico y la utilización de las TIC para mejorar la prestación de servicios públicos. Sin embargo, aún existen desafíos relacionados con la brecha digital, la comprensión del Gobierno Abierto, la confianza en la tecnología digital, y la aplicación de los principios de transparencia y rendición de cuentas en las plataformas digitales. Es esencial que la

alcaldía continúe invirtiendo en la mejora de la conectividad, la capacitación ciudadana y la promoción de una cultura digital que fomente la participación y colaboración en la gestión pública.

Sin embargo, según los datos analizados sobre los indicadores de desempeño del gobierno digital en el municipio de Baranoa presentados por el FURAG (2024), encontramos que: se observa una evolución positiva en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional relacionadas con las TIC, evidenciada en la adopción de buenas prácticas y el cumplimiento de diversos requisitos.

Por ejemplo: la Alcaldía ha formulado, aprobado e integrado el PETI al plan de acción anual (GDI03A), lo cual es fundamental para una gestión estratégica de las TIC. Para el 2020, la entidad reportó que el modelo estaba implementado y formalizado (FOR08B), indicando un avance significativo en la organización de sus procesos. Se evidenció un proceso documentado e implementado para el procesamiento y análisis de la información, incluyendo la identificación de necesidades internas y externas, mecanismos de transmisión, responsabilidades en la generación de datos, y mecanismos de validación (IYC01A, IYC01B, IYC02A, IYC02B, IYC02C). En relación a la gestión documental, la entidad ha elaborado, aprobado, implementado y publicado en su sitio web el "Sistema Integrado de Conservación" (SIC), además de haber realizado capacitaciones sobre conservación documental (GDO10A, GDO10B, GDO10C, GDO10D, GDO12A).

A pesar de los avances, se identifican áreas que requieren atención y mejoras para fortalecer el desempeño digital del municipio: La entidad no ha implementado un "Sistema de Gestión de Seguridad de la Información" (SGSI), ni ha establecido roles y responsabilidades específicas en esta área (SDI07E, SDI10E). Esto representa una vulnerabilidad significativa para

la protección de sus sistemas y datos. No se ha iniciado ninguna fase en la adopción del "Protocolo de Internet versión 6" (IPv6) (GDI15E), lo cual limita la capacidad de la entidad para acceder a las nuevas tecnologías y servicios de Internet.

La formulación del plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos se encuentra en proceso de construcción (GDI32D), y la entidad no ha incluido características en sus sistemas de información para la apertura automática y segura de sus datos (GDI11C). Aunque se han realizado algunas acciones para promover la gestión del conocimiento, no se cuenta con una unidad o equipo dedicado a esta tarea, ni se han definido actividades de innovación (GCI02B, GCI09B). Pese a que, la entidad ha realizado algunas actividades de participación ciudadana a través de medios digitales (PCI05E, PCI05F), la implementación de un plan de participación electrónica integral es un área a fortalecer (Datos abiertos, 2024).

Descripción Funcional del Gobierno Electrónico en el Municipio de Baranoa

El municipio de Baranoa, en el departamento del Atlántico, Colombia, ha adoptado el gobierno digital como una herramienta estratégica para modernizar su gestión, mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía y fomentar la transparencia y la participación. Su objetivo principal es consolidar un territorio con ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

El gobierno electrónico en Baranoa se estructura en torno a su plataforma digital, a la cual se puede acceder a través del sitio web del municipio. Esta plataforma se ha convertido en un punto de acceso centralizado para una amplia gama de servicios e información, transformando la forma en que los ciudadanos interactúan con la administración local.

El acceso a la Plataforma Digital es a través de del sitio web oficial de la Alcaldía de Baranoa es el principal punto de acceso a la plataforma digital (Alcaldía de Baranoa, 2024).

Sus servicios y funcionalidades son:

- **Trámites en Línea:** La plataforma permite a los ciudadanos realizar una variedad de trámites ante las diferentes secretarías del municipio, como Hacienda, Planeación, SISBEN, Salud, Gestión Social, entre otras (Alcaldía de Baranoa, 2024).
- **Consulta de Información:** Los ciudadanos pueden acceder a información actualizada sobre normatividad, planeación, gestión, control, rendición de cuentas, presupuesto, información financiera, gestión humana, gestión documental, etc.
- **Participación Ciudadana:** Se ofrecen canales de participación digital como foros, encuestas, blog, redes sociales, etc., para que los ciudadanos puedan expresar sus opiniones, realizar consultas y participar en los asuntos públicos (Alcaldía de Baranoa, 2024f).
- **Atención al Ciudadano:** La plataforma cuenta con un sistema de atención en línea, chat y formularios para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD).
- **Transparencia y Rendición de Cuentas:** La Alcaldía publica información relativa a su gestión, incluyendo rendiciones de cuentas, informes de gestión e información de control interno, correspondiente al periodo 2019-2024. (Alcaldía de Baranoa, 2024d, 2024e).
- **Datos Abiertos:** Baranoa ha implementado un Plan de Datos Abiertos para la gestión y publicación de información pública en formatos abiertos, priorizando datos de alto valor para la sociedad (Alcaldía de Baranoa, 2024g).

La implementación del gobierno electrónico en Baranoa ha tenido un impacto positivo en varios aspectos: La digitalización de trámites ha reducido los tiempos de espera y ha simplificado los procesos. La publicación de información sobre la gestión municipal ha incrementado la transparencia y la rendición de cuentas. Los canales de participación digital han fomentado el diálogo entre la ciudadanía y la administración local.

Pese a los avances, el gobierno electrónico en Baranoa aún enfrenta algunos desafíos:

- **Brecha Digital:** La limitada cobertura de internet y la falta de alfabetización digital, especialmente en las zonas rurales, limitan el acceso y la participación de ciertos grupos poblacionales (OCDE, 2017).
- **Fortalecimiento de la Seguridad de la Información:** Es necesario implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) para proteger los sistemas y datos de la entidad.
- **Cultura Digital:** Es necesario fomentar una cultura digital entre los ciudadanos y los funcionarios públicos para que se aprovechen plenamente las ventajas del gobierno electrónico.

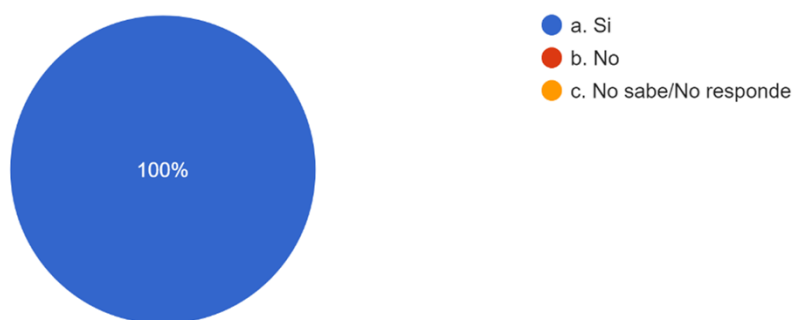
En conclusión, el gobierno electrónico en Baranoa se ha convertido en una herramienta clave para la modernización de la gestión pública y la interacción con la ciudadanía.

Capítulo 2. Oportunidades de desarrollo social en los habitantes del municipio, dispuestas desde el gobierno electrónico.

En un contexto marcado por el avance tecnológico y la digitalización cada vez mayor de los servicios gubernamentales, el gobierno electrónico se erige como un recurso esencial para identificar y capitalizar las oportunidades de desarrollo social en los residentes de un municipio. Por tanto, en este estudio se propone explorar las potencialidades del gobierno electrónico en la promoción del progreso social y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

A través del análisis de las plataformas y servicios digitales ofrecidos por el gobierno local, se busca comprender su capacidad para impactar positivamente áreas fundamentales como la educación, la salud, el empleo y la participación cívica. Al abordar tanto las posibilidades como los desafíos del gobierno electrónico en el ámbito del desarrollo social, esta investigación aspira a brindar recomendaciones concretas para optimizar la implementación de políticas y programas que atiendan las necesidades y aspiraciones de la comunidad municipal.

En primera instancia se realizó un sondeo con el propósito de evaluar la percepción y la opinión de los encuestados sobre el potencial impacto positivo de las herramientas digitales en el desarrollo económico y el crecimiento. ¿Cree usted que se puede generar desarrollo y crecimiento económico a través de las herramientas digitales?



Gráfica 11 Generación de desarrollo y crecimiento económico a través de las TIC.
Fuente: Elaboración del investigador

El hecho de que la totalidad de los encuestados haya expresado que las herramientas digitales pueden generar desarrollo y crecimiento económico, podría implicar: a) El reconocimiento del potencial de las herramientas digitales para impulsar el desarrollo económico. b) La disposición hacia la adopción de tecnología en diversos ámbitos. c) Una influencia en la formulación de políticas y estrategias gubernamentales para fomentar la economía digital. d) Se subraya la necesidad de implementar medidas concretas para aprovechar el potencial de las herramientas digitales en distintos sectores económicos. Estos hallazgos subrayan la importancia de promover el uso de herramientas digitales como medio para fomentar el desarrollo económico y el crecimiento en la comunidad encuestada.

Con el objetivo era explorar la opinión y la perspectiva de algunos expertos se consultó sobre el papel y la influencia de las tecnologías digitales en el desarrollo económico. Al hacer esta pregunta, se busca obtener una comprensión de si los informantes consideran que las herramientas digitales, como la tecnología de la información, Internet, el comercio electrónico, la inteligencia artificial, entre otras, pueden contribuir de manera significativa al crecimiento económico de un país, una región o una empresa, generándose los siguientes resultados.

Tabla 8 Respuesta a la pregunta 7. Entrevistas

<i>Pregunta 7. ¿Cree usted que se puede generar desarrollo y crecimiento económico a través de las herramientas digitales?</i>
Si, el mundo digital, marca una tendencia en el tema de teletrabajo, hay un mundo de posibilidades a través de las ciencias de la tecnología (Entrevista 1 Alcalde del Municipio de Baranoa. Respuesta 7. Fecha: 21 de diciembre de 2023)
Claro que sí, la pandemia cambio mucho esta perspectiva, con las herramientas y con la gente conociendo y sabiendo utilizarlas, en constante formación el desarrollo tecnológico es posible (Entrevista 3 líder de Procesos de Comunicaciones y TIC, Municipio de Baranoa. Respuesta 7: Fecha 21 de diciembre de 2023)

Si, totalmente, se está mirando en un sector hay muchas personas que han implementado o habido ese desarrollo por medio de todas las herramientas digitales (Entrevista 4 Presidente del Concejo del Municipio de Baranoa. Respuesta 7. Fecha:21 de diciembre de 2023)

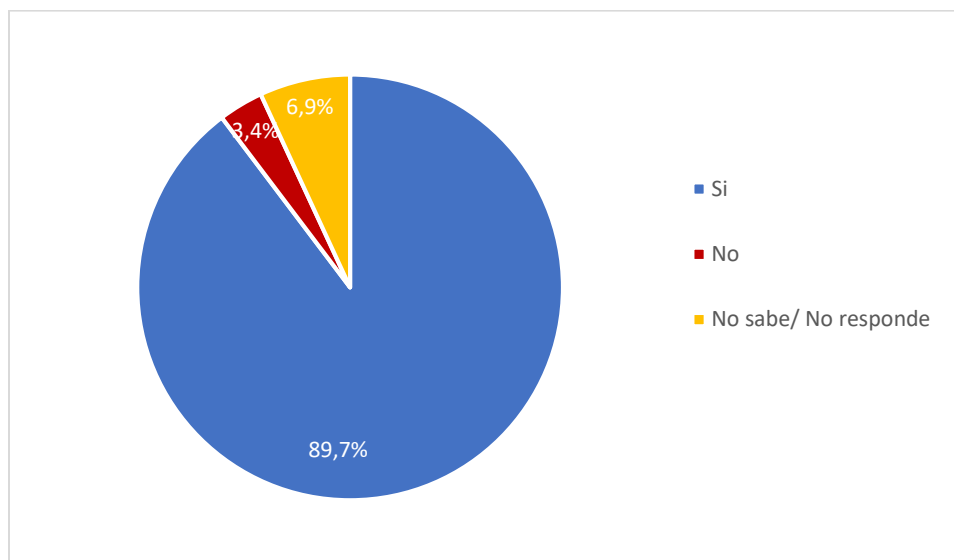
Si, las grandes potencias trabajan con herramientas digitales, nos falta bastante educación al ciudadano, el ciudadano cree que es mejor tener la plata en el colchón y no en el banco, cuando nos concienticemos que es mejor y más seguro vamos a usar todas las herramientas tecnológicas eso aplicado a cualquier sector social y económico. Las herramientas estan el tema es de uso. Los municipios no están bien dotados de herramientas tecnológicas. (Entrevista 5 Secretario de Gestión Social del Municipio de Baranoa. Respuesta 7. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Fuente: Elaboración del investigador

El análisis de lo expuesto revela, que existe un consenso general entre los entrevistados sobre la importancia de las herramientas digitales en el crecimiento económico. Se enfatiza su papel en el teletrabajo y la capacitación tecnológica. La pandemia ha alterado la percepción sobre el uso de estas herramientas, reconociéndose la necesidad de capacitación y su potencial para el desarrollo tecnológico. Se resalta la importancia de educar a la población sobre el uso seguro y efectivo de las herramientas digitales, considerando que grandes potencias ya las emplean. Se indica que muchos municipios carecen de la infraestructura necesaria para aprovechar al máximo estas herramientas, lo que limita su implementación y uso eficaz. Los resultados muestran una visión positiva sobre el papel de las herramientas digitales en el desarrollo económico, pero también destaca la necesidad de educación, capacitación y mejora de la infraestructura tecnológica para aprovechar su potencial de manera óptima.

Generación de empleo con la implementación del gobierno digital

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras llevar a cabo un sondeo para comprender la perspectiva de los participantes sobre el papel del gobierno digital en la generación de empleo y cómo perciben la interacción entre la tecnología y el mercado laboral:



*Gráfica 12 Generación de empleo a través del gobierno digital.
Fuente: Elaboración del investigador*

Observándose los siguientes resultados: el 89,7 % de los encuestados expresó una visión positiva sobre el papel del gobierno digital en este ámbito, un 6,9 % de los participantes no proporcionaron una respuesta clara o expresaron desconocimiento sobre el tema y el restante 3,4% manifestó una percepción negativa respecto a la influencia del gobierno digital en la generación de empleo y la dinámica del mercado laboral, como se observa.

Basados en los datos anteriores, se puede inferir una serie de implicaciones y consideraciones que hay que tener en cuenta: a) la abrumadora mayoría de respuestas afirmativas sugiere un fuerte apoyo hacia la idea de que el gobierno digital puede incidir positivamente en la generación de empleo y en la adaptación laboral ante la tecnología. b) el porcentaje de participantes que no ofrecieron una respuesta clara o que indicaron desconocimiento, lo cual subraya la importancia de mejorar la comunicación y la educación sobre las iniciativas de gobierno digital y sus posibles implicaciones en el empleo.

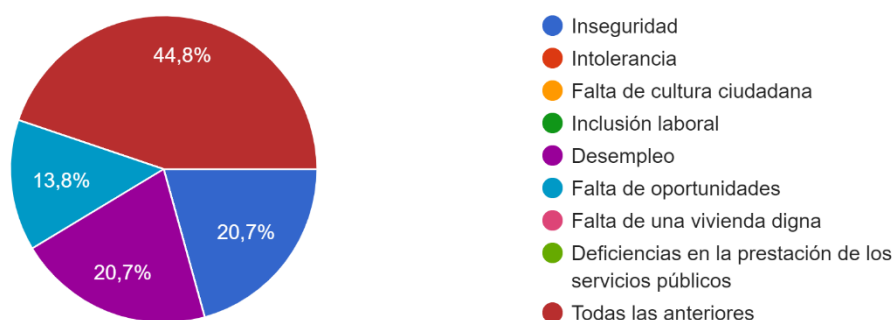
Por otro lado, aunque la proporción de respuestas negativas es relativamente baja, estas pueden ser consideradas y abordadas para comprender mejor las posibles reservas o desafíos que podrían enfrentarse en la implementación de políticas relacionadas con el gobierno digital y el empleo. Por tanto, los resultados positivos ofrecen una oportunidad para desarrollar y promover políticas y programas de gobierno digital que fomenten la creación de empleo y faciliten la adaptación laboral a los avances tecnológicos. Estos hallazgos reflejan un respaldo generalizado a la influencia positiva del gobierno digital en la generación de empleo, aunque también destacan la necesidad de claridad, educación y atención a las preocupaciones de una minoría crítica.

Para el Banco Mundial, la era digital representa una oportunidad única para cambiar la forma en que vivimos. Las tecnologías y plataformas digitales son fundamentales para enfrentar desafíos globales, adaptarse a cambios y crear empleos y mercados innovadores. Además, ayudan a ampliar el acceso al financiamiento y a mejorar la eficiencia y transparencia en diversos ámbitos. Además, fomenta el desarrollo económico y genera empleo mediante la promoción de la inversión en tecnologías de la información y comunicación (TIC), así como en los sectores de servicios habilitados por estas tecnologías. Asimismo, facilitar la colaboración entre la industria y las instituciones académicas para impulsar la adquisición de habilidades digitales y promover programas de inserción laboral que se ajusten a las necesidades del mercado. (Banco Mundial, 2023).

Mayores problemas del municipio de Baranoa

Con la intención de recopilar información sobre las áreas que requieren atención y acción prioritaria por parte de las autoridades locales y otros actores relevantes., se exploró sobre ¿Cuáles son los mayores problemas del municipio de Baranoa? Esta pregunta busca recopilar información sobre las áreas que requieren atención y acción prioritaria por parte de las

autoridades locales y otros actores relevantes. Al obtener una comprensión más clara de los problemas principales, se pueden desarrollar políticas, programas y proyectos que aborden las necesidades y demandas de la población, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida y el bienestar en el municipio.



Gráfica 13 Mayores problemas del municipio de Baranoa
Fuente: Elaboración del investigador

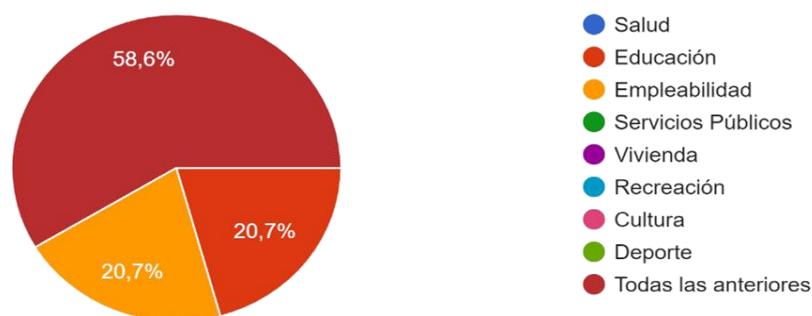
La grafica 14 muestra que la mayoría escogió como respuesta todas las anteriores 44,8%, es decir: inseguridad, intolerancia, falta de cultura ciudadana, inclusión laboral, desempleo, falta de oportunidades, falta de una vivienda digna, deficiencia en la prestación de los servicios públicos, el 20,7% inseguridad, otro 20,7 % desempleo y el 13,8% falta de oportunidades.

Los resultados revelan una variedad de problemas que requieren atención urgente en Baranoa. La respuesta "todas las anteriores" seleccionada por el 44.8% de los encuestados muestra que la comunidad identifica una amplia gama de desafíos como prioritarios, señalando la necesidad de abordar múltiples áreas para mejorar la calidad de vida. Destacan la inseguridad y el desempleo, mencionados por el 20.7% de los encuestados, resaltando la urgencia de políticas y programas específicos para mejorar la seguridad pública y las oportunidades laborales.

Asimismo, la falta de viviendas dignas y los problemas con los servicios públicos, mencionados por el 13.8% de los encuestados, subrayan la necesidad de mejorar la infraestructura

básica para satisfacer las necesidades de la población. La inclusión laboral y la falta de oportunidades también son temas relevantes, destacando la importancia de políticas y programas que promuevan la inclusión social y el desarrollo económico para todos los residentes. En conjunto, estos resultados proporcionan una base para el desarrollo de políticas y programas efectivos que aborden las necesidades y preocupaciones de la comunidad, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida y el bienestar en el municipio de Baranoa.

Opciones y capacidades que mejoran la esperanza de vida para alcanzar los Niveles de Desarrollo Humano en Baranoa



Gráfica 14 Opciones y capacidades para mejorar la esperanza de vida y niveles de desarrollo humano en el municipio de Baranoa

Fuente: Elaboración del investigador

Con el objetivo de recopilar información sobre las áreas que requieren atención y acción para mejorar la calidad de vida de los habitantes de Baranoa y ampliar sus opciones y capacidades. Se les indicó que: Para alcanzar altos niveles de Desarrollo Humano es indispensable ampliar las opciones y capacidades que mejoren la esperanza de vida, por ello Baranoa debe mejorar en: salud, educación, empleabilidad, servicios públicos, vivienda, cultura, recreación, deporte. Dado que esta información puede utilizarse para orientar nuevas políticas, programas y proyectos que promuevan el desarrollo humano integral en el municipio.

Los resultados resaltan, en primer lugar, que la mayoría de los encuestados, un 58.6%, reconoce la necesidad de mejorar todas las áreas mencionadas, incluyendo salud, educación, empleabilidad, servicios públicos, vivienda, cultura, recreación y deporte. Esto refleja una comprensión generalizada de que el desarrollo humano en Baranoa requiere atención en múltiples frentes, subrayando la complejidad y la interconexión de los desafíos que enfrenta la comunidad.

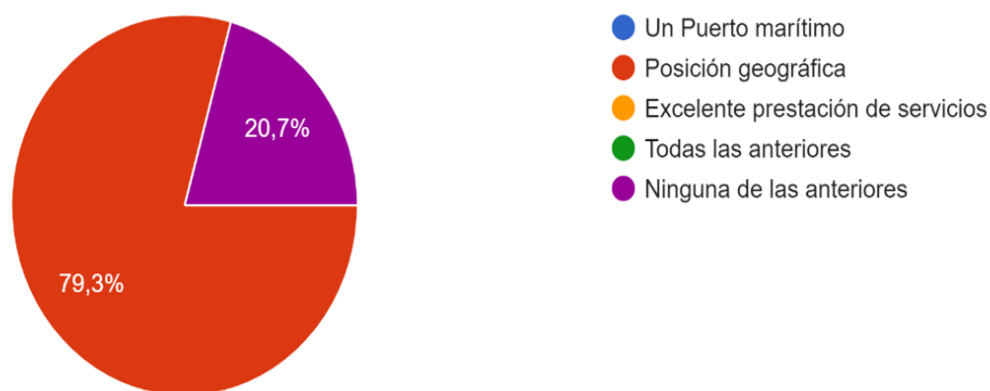
En segundo lugar, el enfoque en la empleabilidad y la educación es destacable, con un 20.7% de los encuestados mencionando específicamente la empleabilidad y otro 20.7% mencionando la educación como áreas clave de mejora. Esto indica una preocupación particular por las oportunidades laborales y el acceso a la educación como factores fundamentales para el progreso individual y colectivo. Por último, los resultados subrayan la importancia de adoptar enfoques integrales y multifacéticos para abordar el desarrollo humano en Baranoa. Esto implica diseñar políticas, programas y proyectos que consideren las áreas prioritarias identificadas por la comunidad, con el fin de lograr un impacto significativo en la mejora de la calidad de vida y el bienestar de los habitantes del municipio.

Los hallazgos de la encuesta indican una amplia conciencia sobre la necesidad de mejorar diversas áreas para promover el desarrollo humano en Baranoa, con un énfasis particular en la empleabilidad, la educación y la atención integral a la salud, los servicios públicos, la vivienda, la cultura, la recreación y el deporte. Estos resultados pueden servir como guía para el diseño e implementación de políticas y programas que aborden las necesidades y aspiraciones de la comunidad en su conjunto.

Ventajas competitivas del municipio de Baranoa

A fin de identificar y comprender los aspectos distintivos y positivos que hacen que Baranoa se destaque y sea competitivo en comparación con otras áreas o municipios. La

pregunta busca recopilar información sobre los activos, recursos, capacidades y características únicas de Baranoa que pueden contribuir a su éxito y desarrollo en diversos ámbitos, como económico, social, cultural, turístico, entre otros. indagó sobre: ¿Cuáles son las ventajas competitivas que posee Baranoa? Cuyos resultados fueron:



Gráfica 15 Ventajas competitivas del municipio de Baranoa

Fuente: Elaboración del investigador

De acuerdo a la gráfica anterior (16), la mayoría de los participantes las ventajas competitivas del municipio son tener una excelente posición geográfica, representado en un 79,3% mientras que un 20,7% manifestó que ninguna de las anteriores. Lo que implica: en primer lugar, que la mayoría de los participantes (79.3%) reconoce las ventajas competitivas de Baranoa, como su posición geográfica. Esto indica un claro entendimiento de los activos y recursos que pueden contribuir al éxito y desarrollo del municipio en diversos ámbitos, incluyendo el económico, social, cultural y turístico.

Además, el hecho de que la mayoría resalte la excelente posición geográfica (79.3%) resalta la importancia que se le otorga a la calidad de los servicios ofrecidos en Baranoa. Esto podría atraer inversiones, fomentar el desarrollo económico y mejorar la calidad de vida de los residentes. Aunque solo un 20.7% de los participantes indicó que no identificaba ventajas competitivas, este resultado sugiere la necesidad de revisar más a fondo las percepciones y

posibles áreas de mejora en la promoción de las ventajas de Baranoa. Es crucial abordar cualquier falta de reconocimiento de las fortalezas del municipio para aprovechar plenamente su potencial.

Los resultados muestran un claro reconocimiento de las ventajas competitivas de Baranoa, especialmente en su posición geográfica y calidad de servicios. Estas percepciones pueden servir como base para el desarrollo de estrategias y políticas que aprovechen estos aspectos y fomenten el desarrollo sostenible del municipio.

Por consiguiente, el desarrollo económico impulsado por estas ventajas puede tener un impacto positivo en la calidad de vida de los residentes. Esto se traduce en mejoras en los servicios públicos, infraestructura moderna, acceso a oportunidades de empleo y educación, y en general, un aumento del bienestar de la población. Resaltándose que las ventajas competitivas del municipio desempeñan un papel crucial en su desarrollo económico y en la mejora de la calidad de vida de los habitantes. Al aprovechar estas ventajas de manera efectiva, el municipio puede fortalecer su economía, impulsar la creación de empleo, estimular la inversión y aumentar su competitividad tanto a nivel regional como internacional.

Como se resalta en los postulados de Porter:

En su modelo de la ventaja competitiva, la estrategia competitiva requiere tomar medidas tanto ofensivas como defensivas para consolidar una posición sólida dentro de una industria. Donde el objetivo es enfrentar con éxito las fuerzas competitivas y obtener un retorno positivo de la inversión. Michael Porter sostiene que la clave para un desempeño superior al promedio en una industria reside en la creación de una ventaja competitiva sostenible” (como se citó en Contreras, 2018).

Pese a estos resultados algunos informantes consideran que el municipio tiene algunos aspectos a mejorar, por consiguiente se indagó sobre ello, con el fin de conocer su percepción frente a mejorar el nivel de vida de la población local.

Tabla 9 Respuestas pregunta 8 entrevistas

Pregunta 8. ¿En qué aspectos considera usted que es necesario realizar un cambio para mejorar el nivel de vida de la población local? y ¿Por qué?

En temas de call center, teletrabajo, trabajo virtual, en la medida que se prepare la comunidad en el mundo globalizado y tecnológico, así como el manejo de una segunda lengua (Entrevista 1 Alcalde del Municipio de Baranoa. Respuesta 8. Fecha: 21 de diciembre de 2023)

Un cambio fundamental, hoy los municipios, sobre todo el de Baranoa que es de sexta categoría, sus mayores desafíos y sus grandes problemas tiene una raíz y es la centralización de los recursos, Baranoa cuenta con los recursos puntuales para resolver problemas que solo aquí se entiende y se conoce, y que es difícil resolver con convocatoria de orden nacional, El cambio es la descentralización (Entrevista 3 líder de Procesos de Comunicaciones y TIC, Municipio de Baranoa. Respuesta 8. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Hoy en día, y creo que es una necesidad, deberíamos garantizar que el 100% de nuestra comunidad tenga acceso a esas herramientas digitales, es una gran herramienta, pero una gran parte de la población no tiene acceso al tema digital. (Entrevista 4 Presidente del Concejo del Municipio de Baranoa. Respuesta 8. Fecha:21 de diciembre de 2023)

La regionalización, nos está matando la cantidad de filtros y personas que toman decisiones por el que está aquí abajo en la base, para que un proyecto pueda llegar aquí tiene que ir uno a buscar la plata a Bogotá tras de todos los diseños que hacen del proyecto, la mayoría son de Bogotá, entonces hay que tener manejo desde las regiones, cortar modelo centralista para cortar intermediarios. El cambio social lo queremos, pero no está en nuestras manos. (Entrevista 5 Secretario de Gestión Social del Municipio de Baranoa. Respuesta 8. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Fuente: Elaboración del investigador

En base a las respuestas de las entrevistas se puede interpelar las siguientes implicaciones: Es crucial preparar a la comunidad en tecnología y globalización, incluyendo el dominio de herramientas digitales y una segunda lengua. Lo cual, sugiere la necesidad de adaptarse a un entorno cada vez más tecnológico y globalizado para mejorar el nivel de vida. Que la descentralización de recursos y decisiones es clave para abordar problemas locales

específicos. Ya que, la centralización limita la capacidad de resolver problemas locales, por lo que empoderar a las autoridades locales y la comunidad es primordial.

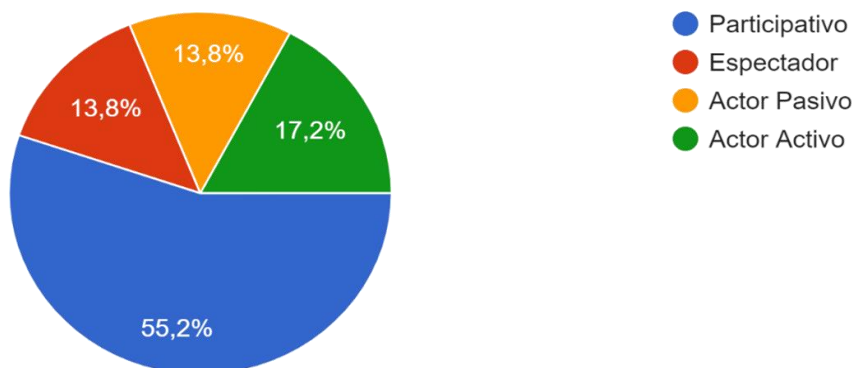
También, se enfatiza sobre la importancia de garantizar un acceso equitativo a herramientas digitales para toda la comunidad, revelando una brecha digital que puede limitar oportunidades de desarrollo. Por otro lado, la regionalización y la eliminación de intermediarios se presentan como soluciones para reducir la burocracia y obstáculos en proyectos locales. Esto permitiría una toma de decisiones más ágil y centrada en las necesidades locales.

Estas respuestas subrayan la necesidad de abordar aspectos como la preparación tecnológica, descentralización, acceso equitativo a recursos y la eliminación de intermediarios para mejorar el nivel de vida y promover un desarrollo más equitativo y sostenible en Baranoa.

Papel de los ciudadanos y de la sociedad en las reformas gubernamentales

El propósito de explorar y comprender la percepción y la comprensión de los encuestados sobre la participación y la contribución de los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil en las iniciativas de gobierno abierto, se planteó la pregunta ¿Cuál es el papel de los ciudadanos y de la sociedad civil en las reformas de gobierno abierto? Con la que se busca obtener información sobre cómo se percibe el papel de los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil en el proceso de reformas que promueven la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la toma de decisiones gubernamentales.

Las respuestas pueden proporcionar información valiosa sobre cómo involucrar de manera efectiva a los ciudadanos y a la sociedad civil en las reformas de gobierno abierto, así como identificar posibles obstáculos o desafíos que puedan existir en este proceso.



Gráfica 16 El papel del ciudadano y la sociedad civil en las reformas de gobierno abierto en del municipio de Baranoa

Fuente: Elaboración del investigador

Como se puede observar en la gráfica 16 los resultados fueron: que la mayoría de los participantes (55,2%) manifestó que participativo, un 17,2% actor activo, un 13,8% espectador y otro 13,8% actor pasivo. Estos resultados muestran varias implicaciones importantes: en primer lugar, la mayoría de los participantes, un 55.2%, se identifica como "participativo", lo que indica un amplio reconocimiento del papel activo que los ciudadanos y la sociedad civil pueden desempeñar en las reformas de gobierno abierto. Este hallazgo refleja un nivel saludable de conciencia y compromiso con la participación ciudadana en el proceso de reforma.

Además, el 17.2% de los encuestados se identifica como "actor activo", resaltando la presencia de individuos y organizaciones que están directamente involucrados en impulsar y ejecutar reformas de gobierno abierto. Este grupo puede desempeñar un papel crucial en la promoción de prácticas transparentes y de rendición de cuentas en el gobierno.

Sin embargo, la presencia de un 13.8% de "espectadores" y otro 13.8% de "actores pasivos" indica que aún hay un segmento significativo de la población que no está completamente comprometido o activo en las iniciativas de gobierno abierto. Esto resalta la

necesidad de promover la conciencia y la participación activa entre estos grupos para fortalecer la democracia participativa y la rendición de cuentas.

Los resultados subrayan la importancia de crear oportunidades y mecanismos para involucrar a los ciudadanos y la sociedad civil de manera más activa en las reformas de gobierno abierto. Esto podría incluir el desarrollo de plataformas de participación ciudadana, la promoción de la transparencia en la toma de decisiones y la capacitación en habilidades de participación cívica. Los hallazgos revelan un reconocimiento generalizado del papel fundamental que desempeñan los ciudadanos y la sociedad civil en las reformas de gobierno abierto. No obstante, también destacan la necesidad de fomentar una participación más activa y comprometida para promover una mayor transparencia y rendición de cuentas en el gobierno.

Tabla 10 Respuestas pregunta 16 entrevistas

Pregunta 16. ¿Cuáles son las ventajas de la aplicación del Gobierno electrónico en el municipio de Baranoa?

Recaudo, a través del portal de cobro de la página de la alcaldía, a través del PSE, estos son uno de los puntos importantes que ha mejorado positivamente, con el uso del gobierno electrónico. (Entrevista 1 Alcalde del Municipio de Baranoa. Respuesta 16. Fecha: 21 de diciembre de 2023)

Podemos llegar a más personas, una ventaja es que podemos llegar a más partes. (Entrevista 2 Líder comunal del Municipio de Baranoa. Respuesta 16. Fecha: 21 de diciembre de 2023)

Muchas, como por ejemplo facilitar los trámites, aumento de recaudos del municipio, cercanía con la ciudadanía. (Entrevista 3 líder de Procesos de Comunicaciones y TIC, Municipio de Baranoa. Respuesta 16. Fecha: 21 de diciembre de 2023)

La ventaja sin ninguna duda es tener un mayor acceso, o un acceso más fácil a la información y a los procesos que se llevan en el municipio. (Entrevista 4 Presidente del Concejo del Municipio de Baranoa. Respuesta 16. Fecha: 21 de diciembre de 2023)

Ninguna. (Entrevista 5 Secretario de Gestión Social del Municipio de Baranoa. Respuesta 16. Fecha: 21 de diciembre de 2023)

Fuente: Elaboración del investigador

Los resultados presentados muestran una perspectiva equilibrada sobre el uso del gobierno electrónico en un municipio. Donde, se reconoce que la mayoría percibe beneficios significativos en términos de accesibilidad, transparencia y eficiencia en los procesos municipales. Sin embargo, la existencia de una perspectiva que no logra identificar ventajas claras sugiere que el impacto del gobierno electrónico puede variar según las experiencias y percepciones individuales. Es importante destacar que la falta de identificación de ventajas claras por parte de algunos actores puede indicar posibles deficiencias en la implementación o comunicación del gobierno electrónico en el municipio. Esta discrepancia también subraya la necesidad de evaluar de manera crítica y continua los programas de gobierno electrónico para garantizar que cumplan con sus objetivos de mejorar la participación ciudadana, la eficiencia administrativa y la transparencia gubernamental.

Es decir, si bien se reconocen beneficios potenciales del gobierno electrónico, la existencia de opiniones divergentes subraya la importancia de una evaluación crítica y una mejora continua en la implementación de estas iniciativas para maximizar su impacto positivo en la comunidad. Se evidenció que el gobierno electrónico en Baranoa sobresale por su capacidad para mejorar el bienestar social y la calidad de vida de sus habitantes, en áreas como educación, salud, empleo y participación cívica. Aunque se reconoce el potencial de las herramientas digitales para impulsar el crecimiento económico, se identifican áreas de mejora en la comunicación y difusión de las iniciativas de empleo. Es urgente abordar problemas como la inseguridad, el desempleo y la falta de oportunidades, así como mejorar la percepción y promoción de activos competitivos. La descentralización de recursos y la participación ciudadana son cruciales para maximizar el impacto positivo del gobierno electrónico y promover un desarrollo equitativo.

En síntesis los resultados cuantitativos sobre la percepción de los ciudadanos sobre el impacto del gobierno electrónico revelan una actitud positiva hacia el potencial del gobierno

electrónico para impulsar el desarrollo social y económico. Puesto que, con respecto al desarrollo económico y herramientas digitales, el 100% de los encuestados cree que éstas pueden contribuir significativamente al desarrollo y crecimiento económico. Reflejándose una fuerte convicción sobre el poder transformador de la tecnología en el ámbito económico. En lo relacionado a la generación de empleo, el 89.7% de los participantes considera que el gobierno digital puede generar empleo, indicando una expectativa positiva sobre el impacto de las TIC en el mercado laboral.

Sobre las ventajas competitivas del municipio, el 79.3% de los encuestados reconoce las ventajas competitivas de Baranoa, destacando su posición geográfica y la excelente prestación de servicios. Demostrados una conciencia ciudadana de los factores que pueden impulsar el desarrollo económico del municipio. Por lo que respecta a la participación ciudadana en el gobierno abierto, el 55.2% de los participantes se considera "participativo" en las reformas de gobierno abierto, evidenciándose una aceptación de la importancia de la participación ciudadana en la gestión pública. Sin embargo, la presencia de "espectadores" (13.8%) y "actores pasivos" (13.8%) señala la imperiosa necesidad de incentivar una participación más activa.

En general, el análisis cuantitativo evidencia que el gobierno electrónico en Baranoa tiene el potencial de mejorar el desarrollo social en áreas como educación, salud, empleo y participación ciudadana. La alta aceptación de las TIC y la confianza en su capacidad para generar desarrollo económico son puntos a favor.

Sin embargo, persisten desafíos como: una brecha digital, la centralización de recursos, además, es importante promover y difundir las ventajas competitivas de Baranoa para atraer inversiones y estimular el desarrollo económico. En suma, el gobierno electrónico en Baranoa presenta un panorama positivo con un alto potencial para impulsar el desarrollo social y

económico. Abordar los desafíos mencionados y fortalecer la participación ciudadana serán clave para maximizar el impacto positivo de las TIC en la comunidad.

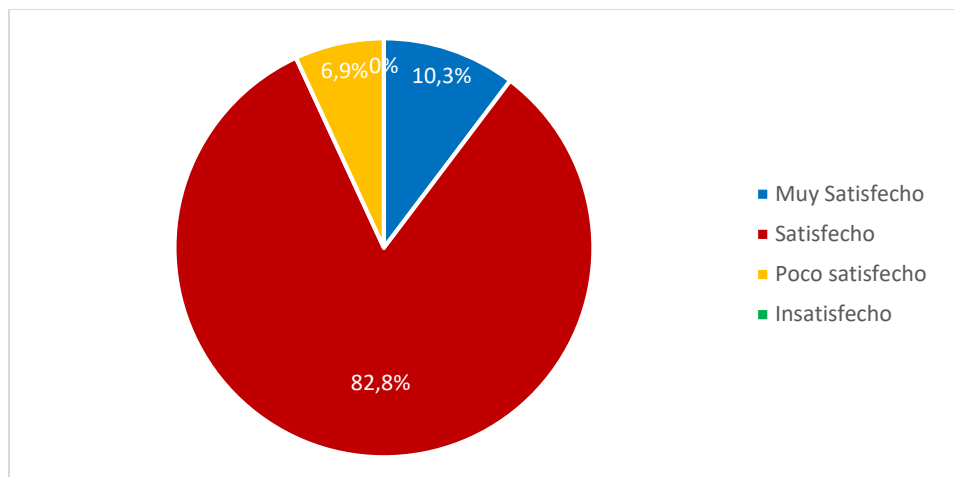
Capítulo 3. Análisis de las acciones de la administración pública del municipio, en términos de tecnologías de la información, para fomentar y fortalecer la transparencia y la participación ciudadana

En este capítulo, se revisan las estrategias y medidas adoptadas por la administración pública del municipio en el ámbito de las tecnologías de la información, con el fin de promover y consolidar la transparencia y la participación ciudadana. Se examinan en detalle las acciones emprendidas por las autoridades locales para aprovechar las herramientas tecnológicas disponibles y establecer canales de comunicación eficaces con los residentes. Además, se analiza el impacto de estas iniciativas en la promoción de una gestión gubernamental más abierta y receptiva a las necesidades y demandas de la población.

El objetivo de este análisis es proporcionar una perspectiva completa sobre cómo las políticas y prácticas relacionadas con las tecnologías de la información están fortaleciendo la democracia y la participación ciudadana a nivel local, a partir de los siguientes resultados:

Con el propósito de recopilar información sobre la satisfacción de los residentes con respecto a su lugar de residencia, se realizó la pregunta ¿Qué tan satisfecho se siente de vivir en el municipio de Baranoa? Al preguntar a los residentes sobre su nivel de satisfacción con el municipio en el que viven, podemos tener una idea de cómo se percibe la calidad de vida en este municipio. Sus respuestas pueden ayudar a identificar áreas de mejora, así como a evaluar la efectividad de las políticas y programas locales.

Los resultados de la encuesta indicaron que los residentes del municipio de Baranoa expresaron los siguientes niveles de satisfacción: muy satisfechos solo un 10.3%; satisfechos el 82.8%; y poco satisfechos el 6.9%, como se observa en la siguiente gráfica.



Gráfica 17 Qué tan satisfecho se siente de vivir en Baranoa
Fuente: Elaboración del investigador

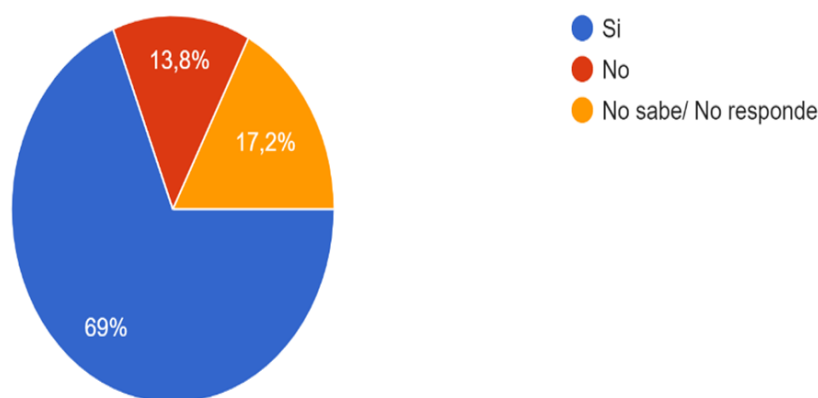
Observándose qué, el alto porcentaje 93,1% de los encuestados residentes se sienten satisfechos o muy satisfechos, lo que sugiere que en general hay una percepción positiva, aunque se debe prestar atención al grupo de aquellos que expresaron estar poco satisfechos.

Estos hallazgos ofrecen una oportunidad para identificar áreas específicas que requieren mejoras con el fin de impactar positivamente en la calidad de vida y la satisfacción de los residentes. Por ejemplo, podrían surgir inquietudes relacionadas con los servicios públicos, la infraestructura y la seguridad, entre otros aspectos que inciden directamente en la calidad de vida.

Las respuestas de los lugareños encuestados también pueden servir como indicadores para evaluar la efectividad de las políticas y programas implementados por el gobierno local. Si se observa una correlación entre la insatisfacción y ciertas áreas de políticas o programas, sería prudente considerar ajustes en estas iniciativas para abordar las preocupaciones de los residentes de manera más efectiva. Además, estos resultados permiten la identificación de las preocupaciones y preferencias de los residentes, lo que puede promover un mayor compromiso

cívico y una colaboración más estrecha entre la administración local y la comunidad para abordar los problemas y mejorar la calidad de vida en el municipio.

A fin de evaluar la percepción de los residentes sobre la protección de sus derechos en la ciudad de Baranoa se indagó sobre si ¿Considera que Baranoa es una ciudad que protege los derechos a sus ciudadanos? ¿Por qué? Con esta pregunta se busca entender cómo los ciudadanos perciben la garantía y el respeto de sus derechos fundamentales por parte de las instituciones y autoridades locales. Quienes respondieron en un 69% si, un 13,8%, no, y el 17,2% no sabe o no responde.



Gráfica 18 El municipio de Baranoa es un lugar que protege los derechos de sus ciudadanos
Fuente: Elaboración del investigador

Basándonos en lo anterior, podemos inferir que el hecho de que el 69% de los encuestados respondiera afirmativamente indica que una mayoría percibe que Baranoa protege los derechos de sus ciudadanos, lo que sugiere un nivel general de confianza en las instituciones y autoridades locales en términos de garantizar y respetar los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Por otro lado, el 13.8% de los encuestados que respondieron negativamente señala que aún existe una proporción significativa de residentes que sienten que sus derechos no están adecuadamente protegidos en la ciudad. Estas respuestas pueden indicar áreas específicas de preocupación que necesitan ser abordadas por las autoridades locales.

Además, el 17.2% de los encuestados que respondieron "no sabe" o no respondieron podrían indicar una falta de información o conciencia sobre las políticas y prácticas relacionadas con la protección de derechos en la ciudad. Estos resultados resaltan la necesidad de programas de educación cívica y difusión de información para aumentar la conciencia sobre los derechos y responsabilidades de los ciudadanos.

Con el fin de complementar estas respuestas, también se investigó entre los entrevistados, si consideraban que Baranoa es una ciudad que protege los derechos de sus ciudadanos y, en caso afirmativo, los motivos detrás de esta percepción, cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 11 Respuestas pregunta 14 entrevistas

Pregunta 14. ¿Considera que Baranoa es una ciudad que protege los derechos a sus ciudadanos? ¿Por qué?

Si, se cuenta con comité de justicia transicional, comité de víctimas, que permiten asegurar los derechos humanos de los ciudadanos del municipio de Baranoa (Entrevista 1 Alcalde del Municipio de Baranoa. Respuesta 14. Fecha: 21 de diciembre de 2023)

Si, hay problemas como en todas partes, peros si (Entrevista 2 Líder comunal del Municipio de Baranoa. Respuesta 14. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Si, aunque falta mucho por trabajar. Desde la personería se viene realizando un ejercicio de garantía de derechos de los ciudadanos aunque falte mucho por trabajar (Entrevista 3 Líder de Procesos de Comunicaciones y TIC del Municipio de Baranoa. Respuesta 14. Fecha:21 de diciembre de 2023)

En cierta medida ahí tenemos un amplio número de personas que hoy son vulnerados sus derechos, por falta de actualizar una base de datos con todos los problemas de la población, y aquí entra a jugar un papel muy importante que las herramientas tecnológicas nos brindan (Entrevista 4 Presidente del Concejo del Municipio de Baranoa. Respuesta 14. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Hasta donde se puede, al municipio le falta capacidades, por mucho que los alcaldes quieran proteger los derechos, no tiene las capacidades (Entrevista 5 Secretario de Gestión Social del Municipio de Baranoa. Respuesta 14. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Fuente: Elaboración del investigador

Los alcances de resultados de las entrevistas sugieren: al mencionar la existencia de comités como el de justicia transicional y el de víctimas indica que existen estructuras

institucionales para abordar y proteger los derechos humanos en el municipio. Se reconoce la presencia de problemas que sugieren una conciencia sobre las deficiencias y desafíos que debe enfrentar el municipio en términos de protección de derechos. Esto señala la necesidad de abordar estas preocupaciones de manera efectiva. También se menciona un ejercicio continuo de garantía de derechos desde la personería sugiere que hay esfuerzos en marcha para proteger los derechos de los ciudadanos. Sin embargo, se reconoce que aún hay mucho trabajo por hacer en este sentido.

Al referenciar la falta de actualización de una base de datos sugiere que hay grupos específicos dentro de la población que podrían estar más vulnerables a la violación de sus derechos debido a deficiencias en la gestión de información y recursos. Además, la afirmación de que al municipio le faltan capacidades para proteger los derechos humanos indica un desafío estructural que debe abordarse. Por lo que, es necesario fortalecer las capacidades institucionales y de recursos para garantizar una protección más efectiva de los derechos de los ciudadanos.

Todos estos resultados ofrecen a las autoridades local una oportunidad para reflexionar sobre sus políticas y prácticas en materia de derechos humanos y considerar posibles mejoras. También pueden servir como base para la participación comunitaria y el diálogo entre los residentes y las autoridades locales para abordar las preocupaciones y fortalecer la protección de los derechos en la ciudad. En general se observa una visión amplia y diversa de la situación de protección de derechos humanos en el municipio de Baranoa, destacando áreas de fortaleza, desafíos y áreas prioritarias para la acción y mejora por parte de las autoridades y la sociedad en su conjunto.

Se planteó la pregunta "¿Cuál cree que es la razón más importante por la que los jóvenes no participan en los asuntos de la ciudad?" con el objetivo de identificar las barreras específicas que limitan la participación activa de los jóvenes en la vida cívica.

Las respuestas recopiladas ayudarán a comprender los desafíos que enfrentan los jóvenes en el ejercicio de sus derechos cívicos y en la toma de decisiones locales. Es fundamental comprender estas dificultades para desarrollar estrategias efectivas que fomenten la participación juvenil. Estos resultados proporcionarán información crucial para el diseño de políticas y programas dirigidos a promover la participación activa de los jóvenes en la vida cívica y democrática de la ciudad. Además, orientarán la creación de iniciativas que aborden las preocupaciones y necesidades específicas de este grupo demográfico. Asimismo, contribuirán a mejorar el compromiso cívico al involucrar a los jóvenes en una reflexión sobre las razones que subyacen a su falta de participación.

Tabla 12 Respuestas pregunta 13 entrevistas

<i>Pregunta 13. ¿Cuál cree que es la razón más importante por la que los jóvenes no participe en los asuntos de la ciudad?</i>
Con la construcción del centro de liderazgo y desarrollo juvenil, la participación de los jóvenes ha venido aumentando, en la formación del próximo concejo municipal posee el 80% jóvenes (Entrevista 1 Alcalde del Municipio de Baranoa. Respuesta 13. Fecha: 21 de diciembre de 2023)
El desconocimiento (Entrevista 2 Líder comunal del Municipio de Baranoa. Respuesta 13. Fecha: 21 de diciembre de 2023)
Mi visión es que los jóvenes si participan, hay muchos cargos que son desempeñados por jóvenes, en cargos importantes en política (Entrevista 3 Líder de Procesos de Comunicaciones y TIC del Municipio de Baranoa. Respuesta 13. Fecha: 21 de diciembre de 2023)
A veces la falta de información, hace falta llegar a toda la población y sería importante por medio de las herramientas tecnológicas hay muchas maneras de llegar a la gente, debemos hacer énfasis en eso y los jóvenes no tienen motivación. (Entrevista 4 Presidente del Concejo del Municipio de Baranoa. Respuesta 13. Fecha: 21 de diciembre de 2023)

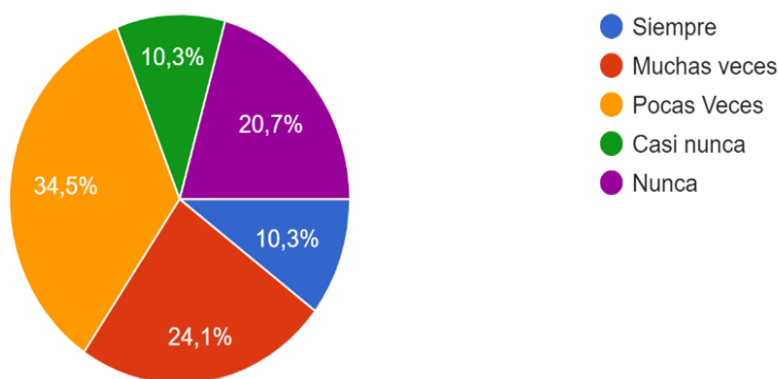
No se les forma para ello, un elemento fundamental que este suelto y son los gobiernos escolares para escoger un personero hay que obligarlos para que se postulen (Entrevista 5 Secretario de Gestión Social del Municipio de Baranoa. Respuesta 13. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Fuente: Elaboración del investigador

Las respuestas ofrecen diversas perspectivas sobre la participación juvenil en los asuntos de la ciudad: La construcción del centro de liderazgo juvenil ha aumentado la participación, mostrando que espacios específicos pueden motivar a los jóvenes. La falta de conocimiento resalta la necesidad de mejorar la difusión de oportunidades de participación. La percepción de participación activa de los jóvenes en cargos políticos sugiere un potencial significativo en su liderazgo comunitario. Los desafíos de falta de información y motivación subrayan la importancia de mejorar el acceso a recursos y motivadores para la participación juvenil. La carencia de formación en la juventud destaca la necesidad de programas educativos y actividades que fomenten la participación cívica desde temprana edad. En general, se resalta la importancia de proporcionar recursos y oportunidades para la participación juvenil, así como de promover una cultura de involucramiento desde la juventud.

Con el propósito de indagar si los habitantes locales han recurrido a algún tipo de procedimiento o herramienta legal, administrativa o institucional para proteger o defender sus derechos. Se les preguntó: ¿Se ha valido de algún mecanismo de protección para hacer valer sus derechos? Esta pregunta busca obtener información sobre la experiencia previa de la persona en la búsqueda de protección y defensa de sus derechos, lo cual puede ser útil para comprender el nivel de conocimiento y acceso a los mecanismos de protección disponibles, así como para identificar posibles áreas de mejora en la garantía de los derechos individuales y colectivos.

Además, esta pregunta puede brindar una perspectiva valiosa sobre la efectividad y la amplitud de los mecanismos de protección disponibles en una comunidad o contexto específico. Como se puede observar en la gráfica 19, los resultados porcentuales de forma descendente fueron los siguientes: Pocas veces 34,5%, muchas veces 24,1%, nunca 20,7%, casi nunca 10,3%, y siempre 10,3%.



*Gráfica 19 ¿Ha utilizado algún mecanismo para proteger sus derechos?
Fuente: Elaboración del investigador*

Dado los resultados se revela lo siguiente: Primero, la mayoría de los encuestados indicaron haber recurrido a los mecanismos de protección solo ocasionalmente (34.5%) o nunca (20.7%), lo que sugiere posibles limitaciones en la efectividad de estos sistemas. Este hallazgo podría señalar problemas en el acceso, la comprensión o la confianza en los mecanismos de protección de derechos. Segundo, la distribución variada de respuestas destaca la necesidad de una evaluación exhaustiva de los mecanismos existentes para identificar áreas de mejora. Podría ser fundamental fortalecer la disponibilidad, accesibilidad y eficacia de los recursos y servicios de protección de derechos.

Tercero, la disparidad en las respuestas, desde "pocas veces" hasta "siempre", sugiere que las personas tienen experiencias y percepciones divergentes sobre la efectividad de los mecanismos de protección. Es esencial comprender estas diferencias para personalizar los

servicios y recursos según las necesidades específicas de la comunidad. Cuarto, los resultados resaltan la importancia de programas educativos y de concientización sobre los mecanismos de protección disponibles. Muchas personas podrían desconocer los recursos y servicios disponibles para proteger sus derechos, lo que enfatiza la necesidad de difundir información y promover la educación en derechos humanos.

Además, se evaluó la percepción de los entrevistados sobre si han recurrido a algún mecanismo de protección para hacer valer sus derechos, con el fin de comparar los siguientes resultados con las conclusiones previas de los anteriores hallazgos.

Tabla 13 Respuestas pregunta 17 entrevistas

Pregunta 17. ¿Se ha valido de algún mecanismo de protección para hacer valer sus derechos? ¿por qué?

A través de medios electrónicos no (Entrevista 1 Alcalde del Municipio de Baranoa. Respuesta 17. Fecha: 21 de diciembre de 2023)

Si claro, como presidente de toda la junta me llegan las denuncias y tengo que hacerlas llegar a las empresas de servicios públicos, a las entidades y al gobierno municipal, recogiendo derechos de petición, quejas (Entrevista 2 Líder comunal del Municipio de Baranoa. Respuesta 17. Fecha:21 de diciembre de 2023)

No, hasta el momento no (Entrevista 3 líder de Procesos de Comunicaciones y TIC del Municipio de Baranoa. Respuesta 17. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Si, en diferentes ocasiones, se ha instaurado derechos de peticiones. Si he utilizado el gobierno en línea (Entrevista 4 Presidente del Concejo del Municipio de Baranoa. Respuesta 17. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Como ciudadano se he iniciado acciones contra el Estado y si he garantizado mis derechos, derecho de petición, tutela (Entrevista 5 Secretario de Gestión Social del Municipio de Baranoa. Respuesta 17. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Fuente: Elaboración del investigador

Las respuestas proporcionan una gama diversa de perspectivas sobre el uso de mecanismos de protección para hacer valer los derechos. De los resultados proporcionados por las declaraciones de los funcionarios y líderes de la comunidad, se pueden inferir varios puntos:

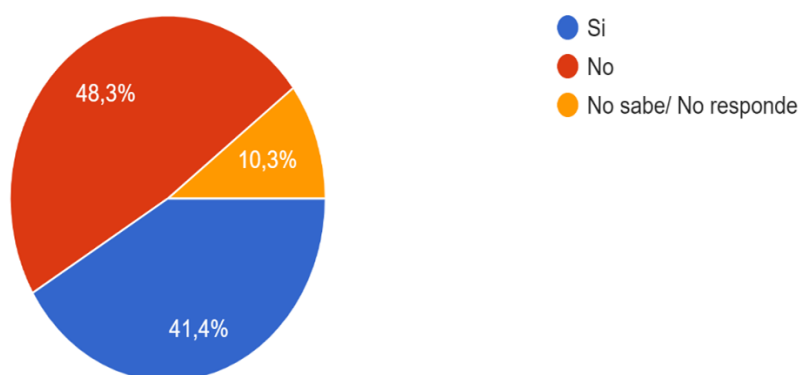
Se observa una variedad de enfoques y niveles de participación en el uso de mecanismos de protección de derechos entre los entrevistados. Mientras que algunos, como el líder comunal y el Presidente del Concejo, si han recurrido activamente a estos mecanismos, otros, como el Alcalde del Municipio y el líder de procesos de comunicaciones y TIC, no han empleado medios electrónicos para este propósito hasta el momento. Por otro lado, la afirmación del líder comunal sobre el uso activo de los mecanismos de protección, especialmente al recopilar denuncias y transmitir las a las autoridades competentes, sugiere un nivel de experiencia y conocimiento práctico en la aplicación de estos procesos.

De igual manera, la declaración del Presidente del Concejo sobre el uso exitoso de derechos de petición y el gobierno en línea indica una percepción de eficacia en estos mecanismos. Por otro lado, la declaración del Secretario de Gestión Social, quien ha emprendido acciones legales contra el Estado, sugiere una búsqueda de soluciones más formales y legales para garantizar los derechos. Estos resultados reflejan la importancia de la accesibilidad, la eficacia y la comprensión de estos mecanismos en la comunidad de Baranoa.

Esto sugiere la necesidad de mejorar la efectividad y accesibilidad de los mecanismos de protección de derechos, así como de aumentar la conciencia y comprensión de estos recursos entre la población. Lo que, puede contribuir a garantizar una mejor protección y defensa de los derechos individuales y colectivos en la comunidad.

Con el fin de evaluar el grado de participación y compromiso de los encuestados en el proceso de identificación de las prioridades de las políticas públicas mediante el uso de plataformas digitales se hizo la pregunta ¿A través de la plataforma digital ha participado en la identificación de las prioridades de las políticas públicas? Con esta pregunta se busca entender si los individuos han aprovechado las herramientas tecnológicas disponibles para involucrarse en la

formulación y definición de las agendas de políticas públicas, lo que puede proporcionar información valiosa sobre la eficacia de los canales digitales de participación ciudadana y sobre la integración de las preferencias de la comunidad en el proceso de toma de decisiones gubernamentales. Obteniéndose lo siguiente: que el 48,3% dice no, un 41,4% si y el 10,3% no sabe o no responde.



Gráfica 20 ¿A través de la plataforma digital ha participado en la identificación de las prioridades de las políticas públicas?

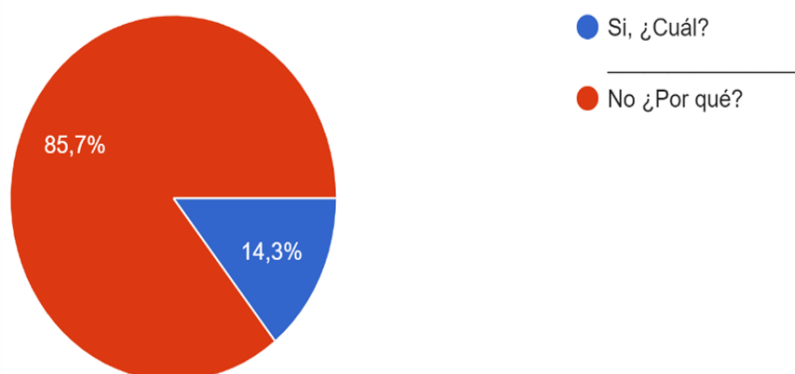
Fuente: Elaboración del investigador

Las respuestas destacan varios aspectos clave: en primer lugar, la razón de que el 48.3% de los encuestados no utilice las plataformas digitales sugiere una brecha en la participación ciudadana mediante canales digitales. Por otro lado, el 41.4% que sí participa indica una aceptación considerable de herramientas tecnológicas para involucrarse en procesos de toma de decisiones gubernamentales. Mientras que, el 10.3% que no sabe o no responde señala una necesidad de educación y promoción sobre las oportunidades de participación que ofrecen estas herramientas.

Con respecto a la eficacia de los canales digitales de participación ciudadana, sugiere que los esfuerzos para promover la participación a través de medios digitales pueden estar teniendo cierto éxito. Estas respuestas ofrecen información sobre la disposición de la población a

participar en la identificación de prioridades de políticas públicas a través de plataformas digitales, así como sobre los desafíos y oportunidades para mejorar la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones gubernamentales.

Con el propósito de recabar información sobre la participación de individuos en la elaboración de políticas públicas mediante plataformas digitales auspiciadas por el gobierno, se investigó lo siguiente: ¿Ha participado usted en la elaboración de alguna política pública a través del gobierno digital? Esta indagación facilita la comprensión del grado en el que la ciudadanía se involucra en el proceso de toma de decisiones y en la formulación de políticas gubernamentales. Los resultados revelaron que el 85.7% respondió negativamente, mientras que el 14.3% afirmó lo contrario.



*Gráfica 21 ¿Ha participado en la elaboración de las políticas públicas a través del gobierno digital?
Fuente: Elaboración del investigador*

El análisis de los resultados de la gráfica 21 revelan lo siguiente: la predominante respuesta negativa (85.7%) indica un bajo compromiso ciudadano en la elaboración de políticas públicas a través de plataformas digitales auspiciadas por el gobierno. Este hallazgo sugiere una brecha significativa entre la población y las instituciones gubernamentales en cuanto a la participación activa en la toma de decisiones. Asimismo, la escasa participación podría reflejar desafíos relacionados con la inclusión digital, como la limitada accesibilidad a internet o la falta

de conocimientos sobre la participación en procesos digitales. Esta situación representa un área de mejora para las autoridades locales, quienes podrían trabajar en hacer más accesibles y fáciles de utilizar las plataformas digitales para todos los ciudadanos.

Es importante resaltar la necesidad de incentivar la participación ciudadana en la formulación de políticas públicas. El 14.3% de participación registrada sugiere un interés y predisposición por parte de una minoría, lo que indica un potencial para incrementar la participación mediante la implementación de estrategias efectivas de involucramiento y comunicación por parte del gobierno. En este sentido, es fundamental que las autoridades promuevan la sensibilización y la educación sobre la importancia de la participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas. Estas iniciativas pueden comprender campañas informativas, capacitación en el uso de plataformas digitales y la promoción de un diálogo abierto entre la comunidad y las autoridades locales. Los resultados subrayan la necesidad de impulsar una mayor participación ciudadana y mejorar la accesibilidad y la educación en torno a las plataformas digitales para la formulación de políticas públicas en el municipio.

A continuación se presentan las respuestas obtenidas por parte de los entrevistados,

Tabla 14 Respuestas pregunta 18 entrevistas

Pregunta 18. ¿Usted ha participado en la elaboración de una política pública a través del gobierno digital? ¿por qué?

Si, se ha trabajado con la ESAP (Entrevista 1 Alcalde del Municipio de Baranoa. Respuesta 18. Fecha: 21 de diciembre de 2023)

Si claro, estuve en los juegos nacionales de la energía en Santa Marta, y de la región Caribe, y nosotros tenemos nuestros planes de acción local, departamental y nacional en los cuales debemos participar (Entrevista 2 Líder comunal del Municipio de Baranoa. Respuesta 18. Fecha: 21 de diciembre de 2023)

Si, de todas las políticas públicas, de la mujer, de la niñez y adolescencia, con todo el diseño de las herramientas, creación de formularios, creación de estrategias de comunicación digital (Entrevista 3 Líder de Procesos de Comunicaciones y TIC del Municipio de Baranoa. Respuesta 18. Fecha: 21 de diciembre de 2023)

No, hasta el momento no (Entrevista 4 Presidente del Concejo del Municipio de Baranoa. Respuesta 18. Fecha:21 de diciembre de 2023)

No, he estado en políticas públicas y todo ha sido por medio de mesas de trabajo (Entrevista 5 Secretario de Gestión Social del Municipio de Baranoa. Respuesta 18. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Fuente: Elaboración del investigador

Las respuestas proporcionadas tienen un impacto notable en la comunidad de Baranoa, lo cual se refleja en: la participación del Alcalde en la elaboración de políticas públicas a través de la ESAP sugiere una estrecha colaboración institucional para desarrollar políticas gubernamentales utilizando herramientas digitales, lo que puede tener un impacto significativo en la eficiencia y la transparencia de la gestión pública local. El hecho de que el Líder comunal haya estado involucrado en los juegos nacionales de la energía indica una contribución activa a políticas relacionadas con este sector tanto a nivel local como regional. Además, la mención de la existencia de planes de acción a diferentes niveles sugiere una coordinación integral para abordar los desafíos energéticos del municipio.

El compromiso del Líder de Procesos de Comunicaciones y TIC en diversas políticas públicas, especialmente aquellas relacionadas con la mujer, la niñez y la adolescencia, junto con su participación en el diseño de herramientas y estrategias de comunicación digital, refleja un enfoque dinámico y adaptado a las necesidades contemporáneas de la comunidad, lo que podría potenciar la inclusión y la participación ciudadana en la toma de decisiones. La declaración del Presidente del Concejo de no haber participado en la elaboración de políticas públicas a través del gobierno digital podría señalar una falta de integración de esta figura representativa en procesos innovadores de participación ciudadana, lo que podría limitar la diversidad de perspectivas y la eficacia de las políticas implementadas.

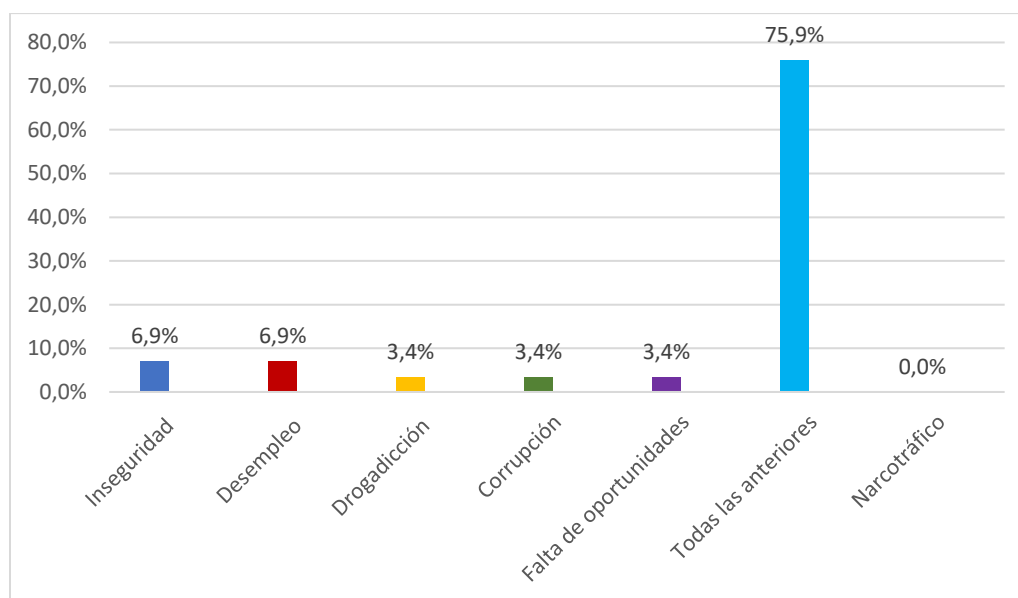
La preferencia del Secretario de Gestión Social por las mesas de trabajo tradicionales en la elaboración de políticas públicas sugiere una continuidad en los métodos convencionales de participación, lo que puede reflejar una resistencia al cambio hacia formas más digitales y colaborativas de gobierno, aunque podría indicar una apertura hacia la inclusión de múltiples actores y opiniones en el proceso de toma de decisiones.

Tras examinar detenidamente las observaciones y los datos recopilados, se desprenden varias conclusiones de suma relevancia: Primero, la escasa implicación de la ciudadanía en las políticas públicas digitales se revela como un fenómeno notable. La gran mayoría de los encuestados exhibieron una participación limitada en la configuración de políticas públicas a través de plataformas digitales respaldadas por el gobierno. Esta tendencia sugiere una marcada disparidad entre la población y las entidades gubernamentales en lo que respecta a la participación activa en la toma de decisiones. En segundo lugar, la falta de participación puede ser atribuida, en parte, a los desafíos asociados con la inclusión digital. Problemas como el acceso limitado a internet o la escasez de conocimientos sobre cómo involucrarse en procesos digitales se perfilan como obstáculos importantes. En consecuencia, urge mejorar la accesibilidad y la educación en torno a las plataformas digitales para facilitar una mayor participación ciudadana.

A pesar de la baja participación generalizada, los datos revelan un pequeño porcentaje de individuos que han tomado parte en el proceso de formulación de políticas públicas. Esto sugiere un potencial para incrementar la participación mediante la implementación de estrategias efectivas de comunicación e involucramiento por parte del gobierno. Por último, se destaca la importancia de la sensibilización y la educación en cuanto a la relevancia de la participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas. Este esfuerzo podría incluir campañas

informativas, programas de capacitación sobre el uso de plataformas digitales y la promoción de un diálogo abierto entre la comunidad y las autoridades locales. Todo apunta a la necesidad de promover una mayor participación ciudadana, mejorar la accesibilidad y la educación en torno a las plataformas digitales, así como fomentar estrategias eficaces de comunicación e involucramiento por parte del gobierno. Con el objetivo de robustecer el proceso de toma de decisiones y fomentar la inclusión ciudadana en la elaboración de políticas públicas en el municipio.

Por otro lado, al preguntar sobre los desafíos que enfrentan los gobernantes, se pretende obtener una comprensión más profunda de los obstáculos y dificultades que los líderes políticos y gubernamentales enfrentan en el ejercicio de sus funciones. Cuestionando: Frente a los cambios económicos, políticos, sociales y culturales que se están evidenciando, ¿Cuáles son los desafíos a los que se enfrenta los gobernantes?



Gráfica 22 ¿Cuáles son los desafíos a los que se enfrentan los gobernantes?

Fuente: Elaboración del investigador

Esta pregunta busca explorar los problemas y desafíos específicos que pueden afectar la capacidad de los gobernantes para tomar decisiones efectivas, implementar políticas públicas y

satisfacer las necesidades de la población. Comprender estos desafíos ayuda a contextualizar el entorno político y social en el que operan los gobernantes, y puede ofrecer ideas sobre cómo abordar y superar estos desafíos para mejorar la gobernanza y el bienestar de la población.

Revelándose que el 75,9% considera que los desafíos incluyen inseguridad, desempleo, drogadicción, corrupción y falta de oportunidades. Además, un 6,9% identificó la inseguridad como un reto, otro 6,9% mencionó el desempleo, un 3,4% señaló la drogadicción, igualmente un 3,4% indicó la corrupción y otro 3,4% apuntó la falta de oportunidades.

El hecho de que el 75,9% de los encuestados haya seleccionado todas las opciones anteriores revela que perciben una amplia gama de desafíos que enfrentan los gobernantes en respuesta a los cambios económicos, políticos, sociales y culturales. Esto sugiere que problemas como la inseguridad, el desempleo, la drogadicción, la corrupción y la falta de oportunidades se consideran interconectados y complejos. Por otro lado, los desafíos más mencionados individualmente, como la inseguridad, el desempleo, la drogadicción, la corrupción y la falta de oportunidades, resaltan áreas críticas que requieren atención urgente por parte de los gobernantes. Estos temas son fundamentales para abordar las preocupaciones, ya que reflejan un consenso generalizado sobre las prioridades problemáticas de la sociedad.

Además, la diversidad de desafíos mencionados, desde la inseguridad hasta la falta de oportunidades, indica la necesidad de que los líderes y los sistemas gubernamentales aborden una gama diversa de problemas interconectados para atender las inquietudes de la población de manera efectiva. La identificación de la inseguridad, el desempleo, la drogadicción, la corrupción y la falta de oportunidades como problemas individuales destaca la importancia de reconocer y enfrentar desafíos específicos que afectan a diferentes segmentos de la sociedad.

Estas respuestas resaltan la urgencia de que los gobiernos y las autoridades tomen medidas concretas y efectivas para abordar estos problemas, ya que representan preocupaciones significativas para la mayoría de la población.

Tabla 15 Respuestas pregunta 15 entrevistas

Pregunta 15. ¿Frente a los cambios económicos, políticos, sociales y culturales que se están evidenciando, ¿Cuáles son los desafíos a los que se enfrenta los gobernantes? ¿Por qué?

Las incertidumbres generadas por el gobierno dado que se han frenado los subsidios de vivienda y afectan el desarrollo local (Entrevista 1 Alcalde del Municipio de Baranoa. Respuesta 15. Fecha: 21 de diciembre de 2023)

El problema con las contrataciones, se viene manejando muchas fundaciones ficticias y se llevan los recursos (Entrevista 2 Líder comunal del Municipio de Baranoa. Respuesta 15. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Los desafíos son muchos, estamos viviendo un tiempo donde la economía está empezando a recuperarse donde hablamos todavía de reactivación económica, y los componentes más importantes de los nuevos mandatarios son desarrollo económico y seguridad (Entrevista 3 Líder de Procesos de Comunicaciones y TIC del Municipio de Baranoa. Respuesta 15. Fecha :21 de diciembre de 2023)

El principal desafío es lograr una armonización, a veces hay unos cambios abruptos entre una administración y otra, hay muchos aspectos que influyen, el mayor reto es tratar que la ciudadanía sufra lo menor posible (Entrevista 4 Presidente del Concejo del Municipio de Baranoa. Respuesta 15. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Ponerse de acuerdo con todos, ese es el desafío, hay muchos actores involucrados en el proceso de gobernancia, empezando por el presidente que tiene una línea ideológica diferente a la gran parte del senado, alcaldes y gobernadores que piensan diferente (Entrevista 5 Secretario de Gestión Social del Municipio de Baranoa. Respuesta 15. Fecha:21 de diciembre de 2023)

Fuente: Elaboración del investigador

Las respuestas desvelan lo siguiente: Que la interrupción de los subsidios de vivienda y su impacto en el desarrollo local generan preocupaciones sobre la estabilidad económica y el bienestar de la comunidad en Baranoa. La mención de fundaciones ficticias y el desvío de recursos apunta a un problema de corrupción y una gestión ineficaz de los fondos públicos, lo cual afecta directamente la eficacia y la transparencia del gobierno local.

Por otro lado, la priorización de la recuperación económica y la seguridad por parte de los nuevos líderes políticos destaca la necesidad de abordar estos aspectos para avanzar en el progreso y bienestar del municipio. De igual manera, la relevancia de mantener la continuidad administrativa y la estabilidad política se resalta al hablar de la armonización y la reducción del impacto en la ciudadanía durante los cambios de administración, garantizando así un gobierno efectivo y un mínimo impacto en los ciudadanos. Así mismo, la dificultad para alcanzar consensos entre los diferentes actores políticos refleja la complejidad de la gobernabilidad y subraya la importancia de establecer cooperación y acuerdos entre las distintas instancias de gobierno para lograr avances significativos y evitar divisiones que perjudiquen a la comunidad. Al cotejar los dos conjuntos de resultados, podemos extraer las siguientes notaciones:

Ambos conjuntos de resultados destacan la complejidad de los desafíos que enfrentan los gobernantes, desde la inseguridad hasta la corrupción y la falta de oportunidades. Estos problemas se perciben como interconectados y requieren un enfoque integral para su abordaje efectivo. Tanto en el ámbito general como en el contexto específico de Baranoa, se destaca la urgencia de tomar medidas concretas y efectivas para abordar los desafíos identificados. La estabilidad económica, la transparencia en la gestión de fondos públicos y la seguridad son aspectos críticos que requieren atención inmediata.

La continuidad administrativa y la estabilidad política son elementos cruciales que emergen de ambos conjuntos de respuestas. Esta afirmación resalta la importancia de mantener una trayectoria coherente en las políticas y prácticas gubernamentales para asegurar un funcionamiento efectivo y prevenir interrupciones perjudiciales para la comunidad. En un entorno político marcado por la incertidumbre y la complejidad, la continuidad administrativa proporciona estabilidad y confianza tanto a los ciudadanos como a los actores del gobierno.

Por otro lado, la dificultad para alcanzar consensos entre diferentes actores políticos pone de relieve la necesidad de establecer mecanismos de cooperación y diálogo entre las distintas instancias de gobierno. Este aspecto es esencial para avanzar en la resolución de problemas y evitar divisiones que puedan obstaculizar el progreso. La cooperación y el consenso entre los diferentes actores políticos permiten la construcción de soluciones sostenibles y la promoción de políticas públicas que beneficien a la comunidad en su conjunto. Es decir, se necesita una acción coordinada y decisiva, tanto a nivel general como local, para abordar los desafíos identificados y mejorar el bienestar social. Solo a través de un enfoque colaborativo y una voluntad política unificada se pueden superar los obstáculos y avanzar hacia un futuro más próspero y equitativo para todos los ciudadanos.

Por consiguiente, el municipio de Baranoa ha mejorado sus servicios públicos y promovido la participación ciudadana mediante tecnologías de la información. Ha facilitado trámites en línea, promovido la transparencia y aumentado la interacción con los ciudadanos. Aunque ha logrado avances significativos, se identifican áreas de mejora en servicios públicos, seguridad, protección de derechos, entre otros. Es crucial abordar estos aspectos es fundamental para promover el bienestar y la participación activa de todos los ciudadanos en la vida cívica del municipio. La evaluación continua y el ajuste de las estrategias son necesarios para garantizar su efectividad a largo plazo y superar los desafíos que enfrenta la comunidad.

El análisis de los datos cuantitativos obtenidos a través de encuestas, focalizando en las opiniones de la comunidad sobre el impacto del gobierno electrónico en la calidad de vida, la protección de derechos y la participación ciudadana, explora la percepción de los habitantes del municipio de Baranoa (Atlántico, Colombia) sobre las oportunidades de desarrollo social que ofrece el gobierno electrónico en relación a la calidad de vida y satisfacción con el municipio, un

elevado porcentaje de los encuestados (93.1%) se siente satisfecho o muy satisfecho con vivir en Baranoa. Este resultado indica una percepción positiva de la calidad de vida en el municipio. Sobre la percepción de la protección de derechos, un 69% de los encuestados considera que Baranoa protege los derechos de sus ciudadanos. Este hallazgo sugiere un nivel de confianza en las instituciones locales, aunque el 13.8% que opina lo contrario indica la existencia de preocupaciones que deben ser abordadas.

Por otra parte, en lo relacionado a la participación ciudadana y gobierno electrónico: En el campo del uso de mecanismos de protección de derechos, solo un 10.3% de los encuestados afirma haber utilizado "siempre" mecanismos de protección de sus derechos, mientras que un 34.5% declara haberlos usado "pocas veces" y un 20.7% "nunca". Estos resultados sugieren la necesidad de mejorar la accesibilidad, la comprensión y la confianza en estos mecanismos.

Mientras que, en cuanto a la participación en la identificación de prioridades, el 41.4% de los encuestados ha participado en la identificación de prioridades para políticas públicas a través de plataformas digitales, lo cual indica una apertura hacia la participación digital. Sin embargo, la mayoría (48.3%) aún no utiliza estas herramientas. Igualmente, en el área de la participación en la elaboración de políticas públicas, solo un 14.3% de los encuestados ha participado en la elaboración de políticas públicas a través del gobierno digital. Este bajo porcentaje evidencia una brecha significativa en la participación ciudadana en el diseño de políticas a través de canales digitales.

Es decir que, este análisis cuantitativo muestra que, si bien los ciudadanos de Baranoa tienen una percepción positiva de la calidad de vida y la protección de derechos en el municipio, la participación a través del gobierno electrónico es aún limitada. En suma, el gobierno electrónico en Baranoa tiene un gran potencial para impulsar el desarrollo social, pero es esencial

que las autoridades locales trabajen en la eliminación de las barreras que limitan la participación ciudadana, así como en la creación de una cultura digital que fomente la confianza, la transparencia y la colaboración entre el gobierno y la sociedad.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Basándonos las preguntas problemáticas de la cuales surgieron los objetivos específicos de la investigación, procedemos a dar respuesta a dichos interrogantes:

Primera instancia ¿En qué medida las tecnologías de la información implementadas por el municipio de Baranoa han mejorado la eficacia y la eficiencia de sus servicios públicos y la interacción con los ciudadanos? Por consiguiente y considerando que el municipio de Baranoa ha implementado una diversidad de servicios y trámites en línea a través de su plataforma oficial, se ha facilitado la participación ciudadana, la atención al cliente y el acceso a información crucial. Además, se promueve la interacción activa de los ciudadanos mediante encuestas, foros, redes sociales y otros medios online. La plataforma brinda la posibilidad de recibir asistencia y resolver consultas de manera virtual, agilizando así el proceso y mejorando la satisfacción del usuario.

Adicionalmente, el municipio divulga información relevante y oportuna sobre su gestión, presupuesto, informes de gestión y rendición de cuentas, lo que fortalece la transparencia y genera confianza en la administración pública. Se ha notado un incremento en las visitas a las plataformas digitales municipales, lo que sugiere una mayor adopción y participación por parte de los ciudadanos. Estos hechos indican que Baranoa ha logrado avances significativos en la mejora de la eficacia y eficiencia de sus servicios públicos y en la interacción con los ciudadanos a través de las tecnologías de la información implementadas.

A pesar de estos logros, se han identificado áreas de mejora, como el tiempo de respuesta a solicitudes en línea y la resolución de trámites del SISBEN, donde se han detectado demoras significativas. No obstante, en términos generales, la incorporación de tecnologías de la

información parece haber tenido un impacto positivo en la eficacia y eficiencia de los servicios públicos y en la interacción con los ciudadanos en el municipio de Baranoa.

En conclusión, el gobierno electrónico en Baranoa se ha convertido en una herramienta clave para la modernización de la gestión pública y la interacción con la ciudadanía. La plataforma digital del municipio ofrece una amplia gama de servicios e información, contribuyendo a una administración más transparente, eficiente y participativa. Se reitera, la necesidad de abordar los desafíos existentes y fortalecer las áreas de mejora para lograr un gobierno digital que sea inclusivo, seguro y que responda a las necesidades de todos los ciudadanos.

En segunda instancia se indagó sobre ¿Cuáles son las principales oportunidades que el gobierno electrónico ofrece para el desarrollo social de los habitantes de Baranoa, y cómo están siendo aprovechadas por la comunidad? Encontrándose que, las oportunidades que el gobierno electrónico presenta para el desarrollo social de los residentes de Baranoa son diversas, por ejemplo: El gobierno electrónico facilita a los ciudadanos el acceso rápido y sencillo a información y servicios públicos esenciales, como trámites, consultas y pagos en línea. Esto simplifica los procesos burocráticos y mejora la interacción con las instituciones gubernamentales. La plataforma de gobierno electrónico promueve la participación activa de la ciudadanía al proporcionar espacios para comentarios, consultas y participación en la toma de decisiones. Lo cual fortalece la democracia participativa y permite que los residentes contribuyan al mejoramiento de su comunidad.

Además, el gobierno electrónico incrementa la transparencia en la gestión pública al ofrecer acceso transparente y accesible a datos y documentos gubernamentales. Esto fomenta la rendición de cuentas y la supervisión de las actividades gubernamentales por parte de la

comunidad. La implementación de soluciones digitales mejora la eficiencia en la entrega de servicios públicos, lo que se traduce en una atención más efectiva a las necesidades de la población y en la optimización de los recursos disponibles.

Para el aprovechamiento de estas oportunidades, es esencial promover la educación y la alfabetización digital entre los habitantes de Baranoa. Así mismo, se debe asegurar que las plataformas sean accesibles y fáciles de usar para todos los segmentos de la población, incluidos aquellos con limitaciones de acceso a la tecnología o con habilidades digitales limitadas. La colaboración entre el gobierno local, la sociedad civil y el sector privado también puede desempeñar un papel crucial en la promoción de la adopción y el uso efectivo del gobierno electrónico para beneficio del desarrollo social de Baranoa.

Finalmente se estudió ¿Qué estrategias y medidas se han implementado en la administración pública de Baranoa en términos de tecnologías de la información para promover la transparencia y la participación ciudadana, y cuál ha sido su impacto en la comunidad?

Basándonos en la información proporcionada por la plataforma y los participantes, las estrategias implementadas por la administración pública del municipio de Baranoa para promover la transparencia y la participación ciudadana a través de tecnologías de la información incluyen: Un gran esfuerzo por optimizar la accesibilidad y la educación en torno a las plataformas digitales para fomentar una mayor participación ciudadana en la identificación y elaboración de políticas públicas. De igual manera, se llevaron a cabo estrategias efectivas de comunicación e involucramiento por parte del gobierno para aumentar la participación ciudadana.

También, se implementaron campañas informativas y programas de capacitación sobre el uso de plataformas digitales y la importancia de la participación ciudadana en la elaboración de

políticas públicas. Se reconoció la importancia de promover la participación activa de los jóvenes en la vida cívica y democrática del municipio, abordando barreras como el desconocimiento, la falta de información y motivación, y la carencia de formación en participación cívica desde edades tempranas. Por otro lado las encuestas y entrevistas realizadas para evaluar la percepción de los residentes sobre la calidad de vida, la protección de derechos y la participación juvenil en asuntos cívicos, permitieron identificar áreas de mejora, lo cual sirve de apoyo para ajustar las estrategias implementadas.

Las áreas a mejorar en la administración del municipio de Baranoa incluyen servicios públicos, infraestructura, seguridad, protección de derechos, participación juvenil y participación ciudadana en políticas públicas. Es fundamental abordar estas áreas para promover el bienestar y la participación activa de todos los ciudadanos en la vida cívica del municipio. Puesto que:

Servicios Públicos, dada la percepción de que hay áreas de mejora en los servicios públicos. Es importante evaluar la calidad y la eficiencia de estos servicios para garantizar que satisfagan las necesidades de los residentes. Infraestructura: Al señalarse que existe una preocupación sobre la infraestructura del municipio. Es fundamental invertir en el desarrollo y mantenimiento de infraestructuras que apoyen el crecimiento y la calidad de vida de los ciudadanos.

Seguridad, pese a que la mayoría de los residentes están satisfechos con su municipio, se menciona que la seguridad es un área de mejora identificada. Es crucial implementar estrategias efectivas para mejorar la seguridad y la percepción de seguridad en el municipio. Protección de Derechos, aunque la mayoría de los residentes cree que Baranoa protege los derechos de sus ciudadanos, existen preocupaciones sobre la falta de capacidades y actualización de datos en este

ámbito. Es necesario fortalecer los mecanismos de protección de derechos y garantizar su eficacia y accesibilidad para todos los ciudadanos.

Participación Juvenil, puesto que se identifican barreras para la participación activa de los jóvenes en la vida cívica y democrática del municipio, como el desconocimiento, la falta de información y motivación, y la carencia de formación en participación cívica desde edades tempranas. La promoción de la participación juvenil y el desarrollo de programas educativos y actividades que fomenten la participación cívica entre los jóvenes son aspectos clave a mejorar.

Participación Ciudadana en Políticas Públicas, por la baja participación ciudadana en la identificación y elaboración de políticas públicas a través de plataformas digitales señala la necesidad de mejorar la accesibilidad, la educación y la comunicación sobre estas herramientas. Se requieren estrategias más efectivas para involucrar a los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones gubernamentales.

El impacto de estas medidas en la comunidad se extiende más allá de una mera implementación. Se ha observado una transformación significativa en la mentalidad y el comportamiento de los ciudadanos. Con una mayor conciencia y comprensión de los recursos de participación ciudadana, la comunidad se ha convertido en un actor activo en la identificación y elaboración de políticas públicas. Esta participación no solo fortalece la legitimidad de las decisiones gubernamentales, sino que también promueve una sensación de empoderamiento entre los ciudadanos al sentir que sus voces son escuchadas y consideradas en el proceso de toma de decisiones.

Además, el fomento de una cultura de transparencia y participación activa ha generado una relación de confianza entre los ciudadanos y las instituciones públicas, lo que, a su vez,

mejora la eficacia de la gestión pública y su capacidad para abordar las necesidades reales de la comunidad. Sin embargo, este proceso debe ser dinámico y adaptativo. Es crucial continuar evaluando y ajustando estas estrategias para garantizar su efectividad a largo plazo y abordar los desafíos emergentes y continuos que enfrenta la comunidad en su búsqueda de un desarrollo sostenible y equitativo

Recomendaciones

Dado lo anteriormente expuesto, a continuación se exponen algunas recomendaciones para mejorar la gestión del municipio de Baranoa:

1. Optimización de los Servicios en Línea: en esta era de afanes es crucial reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes en línea y mejorar la eficiencia en la resolución de trámites, especialmente en áreas como el SISBEN. Implementar medidas para agilizar los procesos y garantizar una experiencia positiva para los usuarios.
2. Educación y Alfabetización Digital: promover programas de educación y alfabetización digital para todos los segmentos de la población, incluidos aquellos con limitaciones de acceso a la tecnología o con habilidades digitales limitadas. Garantizar que las plataformas sean accesibles y fáciles de usar para todos.
3. Fomento de la Participación Ciudadana: continuar con las campañas informativas y programas de capacitación sobre el uso de plataformas digitales y la importancia de la participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas. Involucrar a la sociedad civil y al sector privado en la promoción y el uso efectivo del gobierno electrónico.
4. Fortalecimiento de la Protección de Derechos: implementar medidas para fortalecer los mecanismos de protección de derechos y garantizar su eficacia y accesibilidad para todos los ciudadanos.
5. Promoción de la Participación Juvenil: desarrollar programas educativos y actividades que fomenten la participación cívica entre los jóvenes. Abordar las barreras identificadas, como el desconocimiento, la falta de información y motivación, y la carencia de formación en participación cívica desde edades tempranas. Para fomentar la participación de los jóvenes se podría implementar: el modelo de "Aprendizaje-Servicio" (ApS). Esta

metodología integra el aprendizaje académico con el servicio comunitario, permitiendo a los jóvenes desarrollar habilidades cívicas al tiempo que abordan necesidades reales en sus comunidades.

De igual manera, para avanzar en la consolidación de un gobierno digital efectivo, el municipio de Baranoa debe continuar trabajando en: Ampliar la cobertura de internet y mejorar la conectividad. Desarrollar programas de alfabetización digital para la ciudadanía. Fortalecer las capacidades del personal en la gestión de las TIC. Implementar un sistema integrado de peticiones y quejas en línea. Y promover la innovación abierta y la participación ciudadana en el diseño de políticas públicas.

En aras de impulsar el desempeño digital del municipio de Baranoa, se recomienda:

- Priorizar la seguridad de la información: Implementando un SGSI, estableciendo roles y responsabilidades, y realizando campañas de concientización entre el personal.
- Avanzar en la adopción de IPv6: Desarrollando un plan de implementación y priorizando la adquisición de equipos y software compatibles.
- Impulsar la apertura de datos: Finalizando la formulación e implementación del plan de datos abiertos, e incorporando funcionalidades de apertura de datos en los sistemas de información.
- Fortalecer la gestión del conocimiento y la innovación: Creando una unidad o equipo dedicado a promover la innovación abierta y la participación ciudadana en la solución de problemas.
- Ampliar la participación ciudadana digital: Desarrollando un plan de participación electrónica integral que incluya herramientas interactivas y canales de comunicación.

Referencias Bibliográficas

- Alcaldía de Baranoa, (2018). *Plan estratégico de tecnologías de la información y la comunicación 2018 - 2019*. [https://www.baranoa-atlantico.gov.co/Transparencia/PlanesInstitucionales/Plan Estrategico De Tecnologias De La Informacion PETI.pdf](https://www.baranoa-atlantico.gov.co/Transparencia/PlanesInstitucionales/Plan%20Estrategico%20De%20Tecnologias%20De%20La%20Informacion%20PETI.pdf)
- Alcaldía de Baranoa. (2024). *Página web oficial*. Obtenido de www.baranoa-atlantico.gov.co: <https://www.baranoa-atlantico.gov.co/Paginas/default.aspx>.
- Alcaldía de Baranoa. (Enero - Junio 2023 de 2024a). *Informe Seguimiento PQRDS 2024*. Obtenido de baranoa-atlantico.gov.co.
- Alcaldía de Baranoa. (2024b). *Servicios de Atención en Línea.aspx; Trámites y Servicios* . Obtenido de <https://baranoa-atlantico.gov.co/Paginas/default.aspx>: <https://baranoa-atlantico.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Servicios-de-Atencion-en-Linea.aspx>; Trámites y Servicios (baranoa-atlantico.gov.co)
- Alcaldía de Baranoa. (2024c). *Estadísticas del Sitio Web (baranoa-atlantico.gov.co)*. Obtenido de baranoa-atlantico.gov.co: <https://www.baranoa-atlantico.gov.co/Conectividad/Paginas/Estadisticas-del-Sitio-Web.aspx>
- Alcaldía de Baranoa. (2024d). *Transparencia y acceso a la información pública*. . Obtenido de baranoa-atlantico.gov.co: <https://www.baranoa-atlantico.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica-.aspx>

- Alcaldía de Baranoa. (baranoa-atlantico.gov.co de 2024e). *Control y Rendición de Cuentas* (baranoa-atlantico.gov.co). Obtenido de <https://www.baranoa-atlantico.gov.co/Transparencia/Paginas/Control-y-Rendicion-de-Cuentas.aspx>
- Alcaldía de Baranoa. (2024f). *Participación en línea*. Obtenido de baranoa-atlantico.gov.co: <https://www.baranoa-atlantico.gov.co/Conectividad/Paginas/Participacion-en-Linea.aspx>.
- Alcaldía de Baranoa. (2024g). *Plan de apertura, uso y mejora de datos abiertos*. <https://www.baranoa-atlantico.gov.co/Transparencia/PlanesInstitucionales/Plan%20De%20Apertura%20Uso%20Y%20Mejora%20De%20Datos%20Abiertos%20Baranoa.pdf>
- Albornoz, B., & Rivero, M. (Eds.). (2007). *Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana*. FLACSO, Sede Ecuador.
- Barros, Alejandro; Campero, Tomás; Cabello, P. (2016). Informe final. Estudio para una Gobernanza Digital en Chile. *Innovagov*.
- Canabal, S. F. (2014). Plataformas virtuales. *Metodología y Recursos Para El E-Learning*, 1–8. <http://galeon.com/siomariscanabal/t9.pdf>
- Concejo distrital de Barranquilla. (2018). *Plan estratégico. Tecnologías de la información. Peti. 2018-2019*. <https://concejodebarranquilla.gov.co/wp-content/uploads/2020/02/Plan-Estrategico-Tic-Peti-.pdf>
- Cruz Romero, R. (2017). Gobernanza digital en Costa Rica: un análisis de propuestas. *E-Ciencias de La Información*, 8(1), 1–19. <https://doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>
- Departamento Nacional de Planeación. (2011). Los concejos Municipales: actores claves en la gestión del desarrollo de los municipios Guía para concejales y ciudadanos Elecciones de autoridades territoriales 2011. In *Guías para la gestión pública territorial* (p. 119). ESAP.

www.portalterritorial.gov.co

- Esteves, J. (2005). Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España. *Rom J Morphol Embryol*, 46(2), (Neurofibroma, schwannoma or a hybrid tumor of the peripheral nerve sheath), 113-116.
- Fernández Martínez, Á. M. (2012). *Las plataformas virtuales en la enseñanza semipresencial de Adultos* (Vol. 5). Universidad de Almería.
[http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/2104/Las plataformas virtuales Alvaro Manuel Fernandez Martinez.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Una definición formal podría ser,sistema de gestión del aprendizaje](http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/2104/Las%20plataformas%20virtuales%20Alvaro%20Manuel%20Fernandez%20Martinez.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Una%20definici%C3%B3n%20formal%20podr%C3%ADa%20ser,sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20del%20aprendizaje)).
- Ghiso, A. (1996). Métodos de la Investigación Cualitativa. *Metodología de La Investigación Cualitativa*, 39–59.
[https://aulasciencias.udistrital.edu.co/pluginfile.php/3823/mod_resource/content/1/Enfoques de investigación cuañitativa %28síntesis%29.pdf](https://aulasciencias.udistrital.edu.co/pluginfile.php/3823/mod_resource/content/1/Enfoques%20de%20investigaci%C3%B3n%20cua%C3%B1itativa%20s%C3%ADntesis%20.pdf)
- Gobernación del Atlántico. (2020). *¿Qué és y cuál es el objetivo del gobierno digital en el departamento?*. <https://www.atlantico.gov.co/index.php/preguntas-frecuentes-45027/14735-que-es-y-cual-es-el-objetivo-del-gobierno-digital-en-el-departamento>.
- Massal, J., & Sandoval, G. (2012). ¿Democracia en internet? *Internet y El Futuro de La Democracia.*, 2009, 179–199.
- Naser, A., & Concha, G. (2013). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689–1699.
- OCDE. (2014). *Recomendación del Consejo sobre las Estrategias del Gobierno Digital*. Éditions OCDE, París.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2014). *Revisión de Gobierno*

<https://www.redalyc.org/pdf/368/36812036015.pdf>