

**Diagnóstico e Implementación del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima)**

**Diagnóstico e implementación del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima)**

**Ingrid Liced Rodríguez Hernández**



**Escuela Superior de Administración Pública**

**Administración Pública Territorial**

**Facultad de Pregrado**

**Ibagué**

**2025**

**Diagnóstico e Implementación del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima)**

**DIAGNÓSTICO E IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA  
ALCALDÍA DE FLANDES (TOLIMA)**

**INGRID LICED RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ**

**Trabajo de monografía para optar al título de Administrador Público**

**Asesor temático: German Castellanos Romero**

**Escuela Superior de Administración Pública**

**Administración Pública Territorial**

**Facultad de Pregrado**

**Ibagué**

**2025**

# Diagnóstico e Implementación del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima)

## *Dedicatoria*

*A mi familia porque son el punto de equilibrio en mi vida, quienes me brindan seguridad y apoyo incondicional, son mi mayor razón de ser, la fuerza que me impulsa para salir adelante y el ejemplo que deseo dejarle a mi hijo, que en la vida las metas y los logros se alcanzan con sacrificios, esfuerzos y algunas veces con lágrimas, pero nunca hay que rendirse. Durante más de 10 años postergue este sueño, hubo momentos en que sentí que no sería capaz de cumplirlo, sin embargo, en esos instantes ustedes estuvieron ahí, con su voz de aliento, siendo ustedes el motor que me permitió culminar este proyecto tan importante en mi vida, esta monografía la realice con el mejor equipo que existe: “Mi Familia”.*

## **Diagnóstico e Implementación del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima)**

### ***Agradecimientos***

*En primer lugar a Dios por darme la vida, la salud, sabiduría e inteligencia necesaria para culminar este pregrado, expreso mis más sinceros agradecimientos a todo el equipo de docentes de la de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, en especial a la docente Nubia Yineth Martínez Cubillos, por despertar en mí el interés y la curiosidad por investigar más a fondo la implementación del gobierno digital en las entidades públicas, gracias a sus enseñanzas aprendí como, desde mi rol como estudiante y futura servidora pública, puedo contribuir a la modernización administrativa, al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible y a los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, de igual manera a mi asesor German Castellanos Romero, por su orientación, aportes, amplio conocimiento en gobierno electrónico y transformación digital en la administración pública y acompañamiento durante todo el proceso.*

*A la alcaldía de Flandes Tolima en especial a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por su colaboración brindada, por dedicarme su valioso tiempo, por facilitar el acceso a la información oficial, y por permitirme realizar las entrevistas que hicieron posible este estudio.*

*Finalmente, a mi familia por la comprensión y apoyo durante los momentos en que me estuve ausente para dedicarle tiempo a este proyecto pedagógico.*

# Diagnóstico e Implementación del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima)

## Carta Aprobatoria

---

---

---

---

---

**Firma del jurado**

**CONTENIDO**

Presentación .....	10
1. Introducción .....	11
1.1 Planteamiento del problema .....	12
1.2 Antecedentes de la situación problema .....	15
1.3 Justificación .....	16
2. Marcos Referenciales .....	18
2.3 Marco Normativo .....	22
2.4 Marco Temporal .....	25
3. Objetivos .....	26
3.1 Objetivo general .....	26
3.2 Objetivos Específicos .....	26
6. Aspectos Metodológicos .....	31
Tabla 7. Cronograma de Actividades. ....	51
8.1. Nivel de cumplimiento del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial .....	53
8.2. Servicios digitales y atención al ciudadano .....	53
8.3. Gestión de datos y seguridad de la información .....	54
8.4. Talento humano y capacidades digitales .....	54
8.5. Infraestructura tecnológica .....	54
8.6. Percepción de los funcionarios .....	54
9. Conclusiones .....	55
10. Recomendaciones .....	57
11. Glosario .....	67
12. Referencias .....	70
12. Anexos .....	73

**Lista de ilustraciones**

**Figura 1.** Árbol de Problemas.....14

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1.</b> Marco Normativo.....	22
<b>Tabla 2.</b> Ejemplo de encuesta (parcial).....	33
<b>Tabla 3.</b> Proyecciones Oficiales del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2024), el municipio de Flandes.....	42
<b>Tabla 4.</b> Proyección de una muestra, distribuida en Grupos Poblacionales.....	45
<b>Tabla 5.</b> Datos Generales de Flandes.....	46
<b>Tabla 6.</b> Cuadro Resumen General.....	48
<b>Tabla 7.</b> Cronograma de Actividades.....	51

**Lista de anexos**

<b>Anexo A</b> Encuesta.....	73
<b>Anexo B.</b> Consentimiento Informado para Entrevistas a Funcionarios y Contratistas de la Alcaldía de Flandes.....	78
<b>Anexo C.</b> Entrevista Semiestructurada para Funcionarios Municipales.....	79
<b>Anexo D.</b> Informes Estadísticos sobre los servicios prestados a la ciudadanía.....	80
<b>Anexo E.</b> Mediciones- Resultados y documentación sobre el ecosistema digital y la implementación de la Política de Gobierno Digital en el Municipio de Flandes, Departamento del Tolima.....	83
<b>Anexo F.</b> Solicitud Autorización Realización Monografía.....	89
<b>Anexo G.</b> Envío Propuesta Monografía del Modelo a la Alcaldía de Flandes.....	90
<b>Anexo H.</b> Evidencias Fotográficas- Mesas de Trabajo con la Oficina de Sistemas de la Alcaldía de Flandes.....	91

## **Presentación**

La presente monografía titulada “*Diagnóstico e Implementación del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima)*” se desarrolla como requisito para optar al título de Administrador Público Territorial en la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP). El estudio aborda el análisis del grado de avance, las limitaciones y los retos que enfrenta la administración municipal en la adopción de los lineamientos del Gobierno Digital, política pública impulsada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) con el propósito de fortalecer la transparencia, la eficiencia institucional y la participación ciudadana.

Este trabajo busca aportar al mejoramiento de la gestión pública local mediante un diagnóstico técnico y propositivo que permita comprender el estado actual de la transformación digital en el municipio de Flandes. Asimismo, pretende generar recomendaciones orientadas al fortalecimiento de las capacidades tecnológicas, organizacionales y humanas de la entidad, contribuyendo así a la modernización administrativa y al cumplimiento de los objetivos del desarrollo sostenible y del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”.

## 1. Introducción

El avance de las tecnologías de la información ha impulsado en las últimas décadas una transformación sustancial en la forma en que los Estados interactúan con la ciudadanía y gestionan lo público. En Colombia, la Política de Gobierno Digital busca fortalecer la capacidad institucional de las entidades del Estado para garantizar servicios más eficientes, transparentes e inclusivos, mediante el uso estratégico de las tecnologías digitales. No obstante, en el contexto local, muchas administraciones territoriales aún enfrentan serios desafíos para implementar esta política, especialmente aquellas con limitaciones presupuestales, tecnológicas y de capacidad humana.

La Alcaldía de Flandes (Tolima) refleja esta realidad. De acuerdo con los informes más recientes del MinTIC, el municipio presenta una baja calificación en el Índice de Gobierno Digital, evidenciando escasa apropiación tecnológica, ausencia de servicios en línea y procesos administrativos que aún se desarrollan de manera manual. Este escenario no solo afecta el cumplimiento de los lineamientos nacionales, sino que debilita la relación con la ciudadanía y limita el alcance de los derechos digitales.

Ante esta situación, la presente monografía tiene como propósito diagnosticar el estado actual de la implementación del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes y formular una propuesta orientada a su mejora, abordando aspectos como la arquitectura institucional, la seguridad de la información, la innovación pública digital y los servicios ciudadanos digitales. Este estudio se convierte en una herramienta estratégica para orientar a la administración municipal hacia un modelo de gestión pública moderna, eficiente y alineada con los principios del Gobierno Abierto.

## **1.1 Planteamiento del problema**

En el contexto contemporáneo de transformación digital del Estado, la implementación del Gobierno Digital se ha consolidado como una herramienta clave para mejorar la eficiencia administrativa, la transparencia, la participación ciudadana y la calidad de los servicios públicos. En Colombia, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) ha definido lineamientos claros mediante la Política de Gobierno Digital, los cuales deben ser adoptados por todas las entidades públicas, incluyendo aquellas de categoría sexta, como lo es la Alcaldía de Flandes (Tolima).

No obstante, los resultados arrojados por el Tablero Interactivo de Gobierno Digital del MinTIC (2024) evidencian que la Alcaldía de Flandes presenta un bajo desempeño en todos los subíndices evaluados, con un puntaje general de 29,3 sobre 100, frente a un promedio nacional de 53,0. Componentes fundamentales como cultura y apropiación, servicios ciudadanos digitales y procesos inteligentes, reportan un nivel nulo de implementación. Esta situación pone en evidencia un rezago significativo en el cumplimiento de los estándares mínimos requeridos para la modernización del Estado a través de tecnologías digitales.

A lo anterior se suma que muchos de los procesos administrativos de la Alcaldía continúan siendo ejecutados de forma manual, lo cual no solo limita la eficiencia institucional, sino que también incrementa la vulnerabilidad frente a prácticas ineficaces, falta de trazabilidad en la gestión documental, demoras en la atención al ciudadano y un bajo nivel de participación digital. Esta problemática evidencia una brecha entre los lineamientos normativos de la Política de Gobierno Digital y la realidad operativa de la entidad territorial.

En este contexto, se plantea la necesidad de realizar un diagnóstico riguroso sobre el estado actual del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes, que permita identificar las causas estructurales de su bajo nivel de implementación. Asimismo, se requiere diseñar una propuesta de intervención que oriente el desarrollo de capacidades institucionales, humanas y tecnológicas, de manera que la entidad logre avanzar hacia una gestión pública moderna, eficiente y centrada en el ciudadano.

### 1.1.1 Descripción de la situación problemática

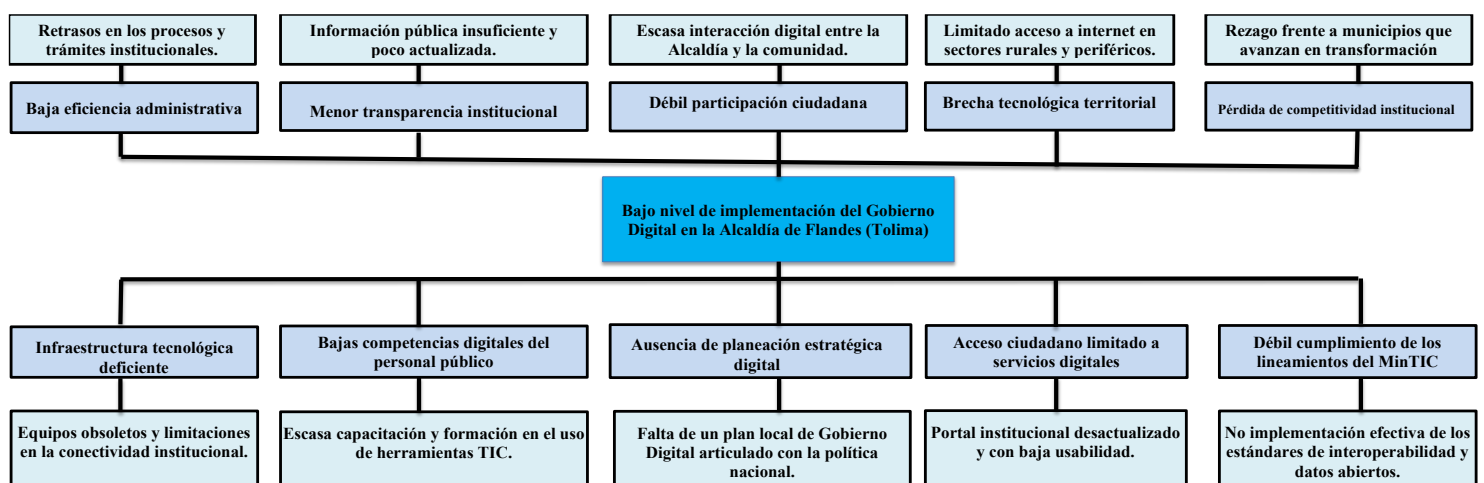
La Alcaldía de Flandes (Tolima), en su calidad de entidad territorial de sexta categoría, enfrenta graves limitaciones institucionales, presupuestales y tecnológicas que han obstaculizado la adopción e implementación de la Política de Gobierno Digital promovida por el Estado colombiano a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). A pesar de los avances normativos y técnicos dispuestos a nivel nacional para fortalecer la modernización del aparato estatal, esta entidad continúa desarrollando sus procesos administrativos, financieros, contractuales y de atención al ciudadano de manera predominantemente manual y desarticulada.

Según el Tablero Interactivo del Índice de Gobierno Digital (2024), Flandes obtuvo una calificación de 29,3 sobre 100, ubicándose por debajo del promedio nacional y muy por debajo de entidades territoriales de similar categoría. Aspectos críticos como la falta de servicios digitales para la ciudadanía, la inexistencia de sistemas de interoperabilidad institucional, la baja capacitación del talento humano en herramientas digitales y la carencia de una estrategia de innovación pública, evidencian un panorama de rezago profundo frente al cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y transparencia que orientan la gestión pública.

Esta situación genera múltiples consecuencias negativas: disminuye la confianza ciudadana en la administración local, ralentiza la tramitología, expone a la entidad a mayores riesgos de corrupción y dificulta la integración con plataformas gubernamentales como SECOP II, el SUIFP o el SIGEP. Además, limita el acceso a convocatorias, cofinanciaciones y asistencia técnica del orden nacional, al no cumplir con los mínimos requeridos en materia de transformación digital.

El diagnóstico de esta problemática no solo evidencia una brecha tecnológica, sino también una falta de voluntad política, cultura organizacional resistente al cambio, escasa planificación estratégica y ausencia de modelos de gobernanza digital. En consecuencia, se hace urgente la construcción de una propuesta de intervención que permita diseñar un plan de acción adaptado a las capacidades reales del municipio, que promueva una ruta de implementación gradual del Gobierno Digital, garantizando condiciones mínimas de acceso a servicios públicos digitales, apropiación tecnológica y fortalecimiento institucional.

**Figura 1.** Árbol de Problemas.



Fuente: Elaboración Propia.

### 1.1.2 Formulación del Problema

¿Cuáles son las principales barreras institucionales, técnicas y humanas que impiden la implementación efectiva del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima), y qué acciones estratégicas pueden proponerse para fortalecer su modernización administrativa conforme a los lineamientos del MinTIC?

### 1.2 Antecedentes de la situación problema

En Colombia, el Gobierno Digital ha sido declaradamente una prioridad en la agenda nacional desde hace varios años, dada la necesidad de modernizar la gestión pública, mejorar la transparencia, facilitar el acceso ciudadano a servicios y reducir los costos operativos. Por ejemplo, en 2024, el gobierno logró que cerca de tres millones de personas de poblaciones apartadas tuvieran acceso a Internet, lo que permitió una mayor cobertura tecnológica en zonas rurales que históricamente estaban desconectadas. Presidencia de la República Además, el Ministerio de las TIC reportó una inversión en el año de aproximadamente \$4,7 billones de pesos, con una ejecución del 88 % de los presupuestos para conectividad, educación digital y ecosistemas de innovación. Presidencia de la República En parte, esto responde a las metas del Plan Nacional de Desarrollo y de los compromisos estatales para fomentar la transformación digital, la participación ciudadana en línea, y la mejora en los procedimientos administrativos electrónicos.

Sin embargo, en el ámbito local, en municipios como los del Tolima, los retos persisten. No siempre hay conectividad eficaz, infraestructura adecuada, talento humano especializado ni suficientes recursos tecnológicos, lo cual limita la adopción plena de esquemas de Gobierno Digital. Por ejemplo, aunque se han hecho esfuerzos departamentales (como los programas de innovación y ciencia al servicio del Tolima) para promover proyectos piloto en energía,

alumbrado público solar y comunidades energéticas, muchos municipios rurales aún enfrentan brechas significativas en acceso a tecnologías, alfabetización digital y capacidad institucional para mantener sistemas permanentes de TIC. [tolima.gov.co](http://tolima.gov.co) En cuanto a Brasil, Colombia u otros países latinoamericanos, los rankings internacionales muestran avances nacionales destacados — Colombia se ubicó como uno de los mejores países de América en gobierno digital según la OCDE en 2023— pero esos logros no se traducen con igual fuerza en todos los municipios del territorio, lo que evidencia una asimetría territorial en la implementación.

### 1.3 Justificación

La implementación del Gobierno Digital en municipios intermedios y de sexta categoría, como Flandes (Tolima), constituye una necesidad estratégica en el marco de la modernización estatal. Con una población cercana a los 34.000 habitantes (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2024), Flandes enfrenta rezagos significativos en infraestructura tecnológica, talento humano especializado y niveles de alfabetización digital, factores que condicionan el acceso equitativo a servicios públicos eficientes y transparentes. Según el Índice de Gobierno Digital, únicamente el 38 % de los municipios pequeños en Colombia alcanzan los estándares mínimos de interoperabilidad, accesibilidad y seguridad digital, mientras que en capitales departamentales esta cifra supera el 70 %, lo que refleja una brecha territorial crítica (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MinTIC], 2023).

La falta de consolidación de ecosistemas digitales limita la integración del municipio con plataformas nacionales de gestión como el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II), el Sistema Unificado de Inversión y Finanzas Públicas (SUIFP) y el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP), lo cual impacta negativamente en la

eficiencia administrativa, la transparencia y la confianza ciudadana. Además, indicadores internacionales muestran que, a pesar de que el 75,7 % de la población colombiana tenía acceso a Internet en 2024, solo el 32 % de los hogares rurales contaba con conectividad adecuada (DataReportal, 2024; International Telecommunication Union [ITU], 2022), lo que evidencia un rezago estructural que afecta directamente a territorios como Flandes.

Desde una perspectiva académica, la investigación aporta al análisis de la gobernanza digital en contextos de capacidades institucionales limitadas, generando conocimiento aplicable al diseño de modelos de gestión más inclusivos. En términos sociales y administrativos, resulta pertinente al proponer lineamientos estratégicos que orienten la toma de decisiones de la administración local, fortalezcan la prestación de servicios digitales y promuevan una mayor confianza ciudadana. Asimismo, su alcance trasciende el ámbito local, ya que los resultados pueden convertirse en un referente replicable para otros municipios con condiciones semejantes en Colombia y América Latina.

En consecuencia, el estudio no solo responde al cumplimiento del marco normativo nacional en materia de Gobierno Digital, sino que también contribuye a reducir brechas territoriales, ampliar el acceso a derechos digitales y consolidar una gestión pública más eficiente, transparente e inclusiva en municipios históricamente rezagados.

## 2. Marcos Referenciales

### 2.1 Marco Teórico

El Gobierno Digital debe entenderse no sólo como la digitalización de trámites, sino como una transformación organizacional que integra tecnología, datos, capacidades institucionales y gobernanza para entregar valor público (Ciancarini, Giancarlo & Grimaudo, 2024). En este sentido, la literatura reciente identifica cuatro pilares interdependientes: gobernanza y liderazgo, gestión estratégica de datos e interoperabilidad, talento y capacidades digitales, y resiliencia y seguridad cibernética; la ausencia o debilidad en cualquiera de ellos limita la materialización de beneficios para la ciudadanía (Ciancarini et al., 2024; Puentes-Poloche, Guzmán-Rincón & Cala-Vitery, 2023).

El contexto colombiano presenta avances relevantes, pero también brechas que condicionan la implementación a escala territorial. Según el diagnóstico nacional y la Estrategia Nacional Digital 2023–2026, el país prioriza la masificación de TIC, la gestión de datos públicos y la adopción de inteligencia artificial como motores de modernización estatal (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones & Departamento Nacional de Planeación, 2023). Sin embargo, indicadores recientes muestran que la penetración de Internet en Colombia rondó el 75,7 % a inicios de 2024, mientras que el acceso en hogares (especialmente rurales) y la calidad del servicio siguen siendo limitantes: sólo cerca del 32 % de hogares rurales tenían acceso a Internet en 2022 (DataReportal, 2024; ITU, 2022). Estas brechas territoriales subrayan la necesidad de enfoques diferenciados para municipios intermedios como Flandes (Tolima).

A nivel regional, el índice compuesto de Gobierno Digital posiciona a Colombia entre los países líderes de América Latina, aunque persisten retos en confianza pública y coordinación intergubernamental; evidencia empírica sugiere que la coordinación interinstitucional y el

liderazgo claro son variables explicativas del éxito en la provisión de servicios digitales (OECD/IDB, 2024; OECD, 2023). Estudios de implementación en el contexto colombiano han documentado que factores críticos son la financiación sostenida, la capacitación del recurso humano, la existencia de marcos de interoperabilidad y la priorización de servicios ciudadanos digitales con alto impacto social (Puentes-Poloche et al., 2023).

Por lo tanto, el diagnóstico y la propuesta de implementación de Gobierno Digital en una alcaldía municipal deben partir de un enfoque sistémico: priorizar servicios con valor ciudadano, fortalecer capacidades institucionales y de datos, asegurar interoperabilidad y seguridad, y diseñar estrategias de cierre de brechas territoriales y de confianza ciudadana. Este marco teórico-articulador guía tanto el análisis del estado del arte como el diseño de intervenciones contextualizadas a las realidades locales.

### 2.2 Marco Conceptual

**Accesibilidad Digital:** Capacidad de que plataformas y servicios digitales sean utilizados por personas con distintos tipos de discapacidad, garantizando inclusión e igualdad de acceso (Prada Uribe, 2024).

**Acceso Información:** Derecho ciudadano a consultar documentos y datos en poder del Estado, promoviendo transparencia (Rodríguez-Morales, 2021).

**Arquitectura Institucional:** Conjunto de modelos y estructuras que permiten al organismo público estructurar sus procesos, datos y tecnologías de forma coherente (Escobar-Orjuela, 2022).

**Autenticación Digital:** Procedimiento que verifica identidad en línea para permitir acceso seguro a servicios públicos digitales (MinTIC, 2020).

**Brecha Digital:** Desigualdad entre individuos o territorios en acceso y uso de tecnologías digitales (Morales Puruncaja, 2020).

**Capacidades Digitales:** Aptitudes técnicas y administrativas que posee una entidad pública para adoptar, usar y gobernar tecnologías de información (Hernández, 2021).

**Ciberseguridad Estatal:** Conjunto de políticas, controles y mecanismos técnicos para proteger la información y sistemas públicos ante riesgos o ataques (MinTIC, 2020).

**Confianza Digital:** Grado de seguridad, transparencia y legitimidad percibida por los usuarios respecto a servicios digitales públicos (OCDE, 2023).

**Datos Abiertos:** Información pública liberada en formatos reutilizables y sin restricciones técnicas, para uso libre por ciudadanos y organizaciones (Ballari et al., 2025).

**Eficiencia Pública:** Uso racional y óptimo de los recursos estatales para lograr resultados con menor tiempo y costo (OCDE, 2023).

**Gobernanza Digital:** Modelo de gobernanza que articula actores, políticas, recursos y relaciones para gobernar los procesos del gobierno digital (Naser, 2023).

**Gobierno Abierto:** Modelo de gestión que promueve transparencia, participación ciudadana y colaboración respaldada por tecnologías digitales (OCDE, 2023).

**Gobierno Digital:** Uso estratégico de TIC por parte del Estado para transformar servicios, promover participación y fortalecer transparencia (Escobar-Orjuela, 2022).

**Gobierno Electrónico:** Primera fase del gobierno digital, centrada en digitalizar trámites y servicios sin necesariamente transformar procesos internos (Valencia-Tello, 2016).

**Inclusión Digital:** Proceso de asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso equitativo a tecnologías y servicios digitales (Morales Puruncaja, 2020).

**Innovación Pública:** Aplicación de nuevas ideas, tecnologías o procesos en la gestión pública para resolver problemas de forma más efectiva (Escobar-Orjuela, 2022).

**Interoperabilidad:** Capacidad de sistemas y organizaciones de intercambiar información de forma segura y efectiva (Eulac Foundation, 2023).

**Modernización Estatal:** Proceso de reforma institucional orientado hacia eficiencia, innovación y centrado en el ciudadano (Reyna, 2024).

**Participación Digital:** Mecanismos en línea que permiten al ciudadano incidir en decisiones públicas, dialogar y colaborar (CEPAL, 2021).

**Plataforma Ciudadana:** Espacio digital integrador que permite al ciudadano interactuar con múltiples servicios del Estado (Ortiz, 2020).

**Política Pública:** Conjunto de decisiones, acciones y estrategias del Estado orientadas a intervenir en problemas colectivos (Hernández, 2021).

**Resiliencia Digital:** Capacidad institucional para adaptarse, recuperarse y continuar operando frente a ciberincidentes o eventos disruptivos (Ciancarini et al., 2023).

**Soberanía Digital:** Grado de control e independencia sobre los activos digitales del Estado (datos, infraestructura, software) (Autores en soberanía digital, 2024).

**Talento Digital:** Conjunto de capacidades técnicas, analíticas y adaptativas que poseen los servidores públicos para operar en entornos digitales (Guía BID, 2020).

Transformación Digital: Cambio estructural profundo que integra tecnologías, procesos y cultura institucional para un mejor funcionamiento estatal (Guía BID, 2020).

### 2.3 Marco Normativo

**Tabla 1.** Marco Normativo.

AÑO/ NORMA	DESCRIPCIÓN
<b>Constitución Política de Colombia (1991)</b>	En su artículo 209, la Constitución establece que la función administrativa debe regirse por los principios de eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, bases que sustentan la transformación digital de la gestión pública. A su vez, los artículos 15 y 74 garantizan el derecho de los ciudadanos a la protección de sus datos y al acceso a la información pública, pilares fundamentales del Gobierno Digital.
<b>Ley 87 de 1993 – Control Interno</b>	Establece mecanismos de autocontrol, autorregulación y evaluación de la gestión en las entidades públicas. Su importancia radica en que todo proceso de digitalización en el Estado debe sujetarse a estos principios de control y transparencia administrativa.

<p><b>Ley 1341 de 2009 – Ley TIC</b></p>	<p>Define los principios y objetivos para el desarrollo de la sociedad de la información y la masificación de las TIC en Colombia. Posteriormente fue modificada por la Ley 1978 de 2019, que introdujo el nuevo régimen para el sector TIC, reforzando la conectividad y la innovación tecnológica.</p>
<p><b>Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)</b></p>	<p>Reglamenta la actuación administrativa en Colombia, incorporando el uso de medios electrónicos en la gestión pública. La Ley 2080 de 2021 amplió estos lineamientos, impulsando el uso de plataformas digitales en los trámites ciudadanos.</p>
<p><b>Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales</b></p>	<p>Regula el tratamiento de datos personales en entidades públicas y privadas, garantizando la seguridad digital y el respeto por los derechos de los ciudadanos en un entorno de Gobierno Digital.</p>
<p><b>Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública</b></p>	<p>Obliga a todas las entidades del Estado a divulgar información de manera proactiva, en formatos abiertos y accesibles, fortaleciendo el principio de transparencia activa mediante herramientas digitales.</p>

<p><b>Decreto 1078 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector TIC</b></p>	<p>Compila la normativa vigente en materia TIC, estableciendo lineamientos sobre interoperabilidad, arquitectura empresarial, seguridad digital, servicios ciudadanos digitales y datos abiertos, aspectos clave para la consolidación del Gobierno Digital.</p>
<p><b>Decreto 612 de 2018 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)</b></p>	<p>Incorpora el componente de Gobierno Digital como parte de la gestión pública integral, articulando procesos de planeación, control y rendición de cuentas en las entidades estatales.</p>
<p><b>CONPES 3920 de 2018 – Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data)</b></p>	<p>Aunque no tiene fuerza de ley, este documento de política pública establece directrices para el aprovechamiento de los datos como un activo estratégico del Estado, orientando a las entidades hacia la innovación pública digital.</p>
<p><b>Decreto 620 de 2020 – Política de Gobierno Digital</b></p>	<p>Es la norma central vigente que fija los lineamientos obligatorios de la estrategia de Gobierno Digital en el país. Sustituyó al Decreto 1008 de 2018 y define seis componentes estratégicos: servicios ciudadanos digitales, arquitectura empresarial, seguridad digital, gestión de datos, innovación pública digital y estrategia de TI.</p>

### 2.4 Marco Temporal

El presente estudio se sitúa en el período comprendido entre los años 2020 y 2024, lapso en que la implementación de la política de Gobierno Digital en Colombia ha tenido hitos normativos y evaluativos fundamentales. En 2020 se oficializó el Decreto 620 que estructuró los componentes estratégicos del Gobierno Digital, y entre 2020-2021 se registraron avances cuantificables: las entidades nacionales alcanzaron un promedio de 81,4 puntos en 2020 en el Índice de Gobierno Digital, cifra que aumentó a 85,5 puntos en 2021; las entidades territoriales partieron de aproximadamente 62,9 puntos en 2020 y llegaron a 65,3 puntos en 2021, según reporte del MinTIC. Este rango temporal permite observar tanto los efectos de la normatividad como las desigualdades territoriales en su adopción, dado que más del 50 % de los municipios estaban por debajo del promedio nacional ( $\approx 64,5/100$ ) en cumplimiento del componente de transformación digital del FURAG para 2021.

En el contexto departamental de Tolima, durante 2023 la Gobernación promovió un proyecto de conectividad que contempla la instalación de 172 zonas WiFi en 43 municipios, incluyendo Flandes, con inversión superior a los \$4.166 millones de pesos, lo que evidencia una política concreta de reducción de brechas de acceso a internet como parte de la estrategia digital territorial. Este dato refuerza la pertinencia del estudio para verificar cómo estos esfuerzos se reflejan en la capacidad institucional local, los niveles de servicio en línea y la satisfacción ciudadana.

En complemento, la investigación de la monografía se realizará entre los meses de julio y noviembre de 2025, periodo en el cual se recogerá y analizará información primaria y secundaria, se formulará la propuesta de implementación local y se consolidarán los hallazgos útiles para la Alcaldía de Flandes. Esto permite contrastar el diagnóstico local con los más

recientes datos nacionales y departamentales, de modo que la propuesta sea pertinente, actual y viable en el corto plazo.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Diagnosticar el estado actual del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima) e identificar lineamientos estratégicos que orienten su implementación, con el fin de fortalecer la modernización administrativa, la eficiencia institucional y la prestación de servicios digitales, conforme a los lineamientos del MinTIC.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

Analizar el desempeño de la Alcaldía de Flandes en el Índice de Gobierno Digital, considerando los componentes definidos por el MinTIC.

Identificar las barreras institucionales, técnicas, presupuestales y de talento humano que limitan la adopción del Gobierno Digital en el municipio.

Formular recomendaciones estratégicas para la implementación gradual del Gobierno Digital en Flandes, con acciones viables a corto, mediano y largo plazo, ajustadas al contexto territorial.

#### **4. Alcance de la Monografía**

El presente trabajo monográfico tiene como alcance principal analizar el grado de avance, las limitaciones y las oportunidades en la implementación del modelo de Gobierno Digital en la Alcaldía Municipal de Flandes (Tolima), en el marco de la política pública nacional establecida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Este diagnóstico permitirá comprender el estado actual de adopción tecnológica y digital en la administración pública local, evaluando su correspondencia con los lineamientos del Decreto 1008 de 2018 y la Resolución 1519 de 2020, que reglamentan los componentes del Gobierno Digital en Colombia.

El estudio tiene un alcance descriptivo y analítico, dado que busca detallar la situación existente en torno a los procesos, estrategias y plataformas tecnológicas implementadas por la entidad territorial, al tiempo que se analizan los factores internos y externos que inciden en su desarrollo. Igualmente, se examina la capacidad institucional, el nivel de apropiación tecnológica por parte de los funcionarios y la percepción ciudadana sobre la eficiencia de los servicios digitales municipales.

De manera temporal, la monografía abarca el período 2020-2025, coincidente con la implementación progresiva de los lineamientos del Gobierno Digital 4.0 impulsado por el MinTIC, y con el plan de desarrollo municipal vigente. Este periodo permite observar la evolución de los procesos de transformación digital posterior a la pandemia por COVID-19, la cual aceleró el uso de herramientas tecnológicas en la gestión pública y en la interacción Estado-ciudadano (CEPAL, 2022).

En cuanto al alcance geográfico, la investigación se circunscribe al municipio de Flandes, Tolima, haciendo énfasis en la estructura administrativa central de la Alcaldía Municipal, pero

considerando también la articulación con otras entidades del orden departamental y nacional, así como la conectividad e inclusión digital de la ciudadanía flandesa.

El alcance propositivo del estudio consiste en plantear estrategias de fortalecimiento para la implementación efectiva del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes, a partir de los hallazgos obtenidos en el diagnóstico. Se busca contribuir a la modernización administrativa, la mejora en la prestación de servicios públicos digitales y el fortalecimiento de la transparencia y la participación ciudadana, en coherencia con los principios del Gobierno Abierto y la Transformación Digital del Estado colombiano (DNP, 2023).

Finalmente, este trabajo pretende servir como insumo técnico y académico para futuras políticas locales de transformación digital, así como para la formación de servidores públicos en competencias digitales, fomentando una gestión pública más eficiente, interoperable y orientada al ciudadano.

### **5. Pertinencia del tema frente a la problemática de la administración pública**

La pertinencia de esta monografía radica en que el Gobierno Digital se ha consolidado como una herramienta estratégica para la modernización del Estado y la mejora de la gestión pública en todos los niveles territoriales. En el caso de los municipios intermedios y pequeños, como Flandes (Tolima), su implementación representa un desafío estructural que refleja las brechas existentes en materia de conectividad, infraestructura tecnológica, talento humano y cultura organizacional orientada al uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

En el contexto colombiano, la administración pública enfrenta problemas históricos de ineficiencia, burocracia, baja transparencia y escasa participación ciudadana, los cuales obstaculizan la prestación oportuna y de calidad de los servicios públicos. De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación (DNP, 2023), cerca del 60 % de las entidades territoriales del país presentan rezagos en la adopción de políticas de transformación digital, principalmente por limitaciones presupuestales y falta de capacidades institucionales.

El Gobierno Digital, definido por el MinTIC (2020) como el uso estratégico de las TIC para transformar el Estado y generar valor público, busca precisamente superar esas falencias, fomentando una administración pública más eficiente, transparente y centrada en el ciudadano. Sin embargo, su puesta en marcha en las entidades locales no siempre ha sido efectiva, pues la mayoría de los municipios colombianos aún carecen de una arquitectura tecnológica integrada, sistemas interoperables y procesos de gestión documental digitalizados, lo cual limita la ejecución de la política pública en su totalidad (OCDE, 2022).

En el caso particular de Flandes, esta problemática se evidencia en la fragmentación de los sistemas de información, la escasa disponibilidad de trámites en línea, la falta de un portal de

datos abiertos actualizado y la debilidad en los procesos de formación del personal público en competencias digitales. Estas condiciones afectan la eficiencia administrativa, la comunicación con la ciudadanía y la rendición de cuentas, reduciendo la confianza en las instituciones locales.

La pertinencia del tema también se justifica por su alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el ODS 16, que promueve instituciones eficaces, responsables y transparentes, y el ODS 9, orientado a la innovación y la infraestructura digital. Asimismo, el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida” incorpora la transformación digital como un eje transversal para fortalecer el buen gobierno, la transparencia y la gestión pública eficiente.

Desde el ámbito académico y formativo, esta investigación resulta relevante para la Administración Pública Territorial, ya que promueve el análisis de políticas públicas contemporáneas aplicadas en el nivel municipal, contribuyendo a generar propuestas concretas que fortalezcan la gobernanza digital y la participación ciudadana.

Por tanto, la monografía no solo responde a una necesidad institucional de diagnóstico, sino que aborda una problemática estructural de la administración pública colombiana: la lenta adopción de la transformación digital como mecanismo para garantizar la eficacia administrativa, la apertura gubernamental y la generación de valor público.

## 6. Aspectos Metodológicos

### 6.1 Técnicas e Instrumentos.

De acuerdo con Sampieri, Fernández y Baptista (2021), la recolección de datos en una investigación cualitativa busca comprender la realidad social a través del análisis de percepciones, discursos, documentos e interacciones, más que mediante la medición numérica. En este sentido, las técnicas de recolección se orientan a obtener información que permita interpretar los factores que inciden en la baja adopción del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima), considerando tanto el marco institucional como las experiencias ciudadanas.

Para la recolección de datos en esta investigación se seleccionaron técnicas que permiten obtener información cualitativa y cuantitativa sobre el estado del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima). La triangulación de técnicas fortalece la validez y confiabilidad de los resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2021).

Para el presente estudio se emplearán las siguientes técnicas:

#### **Análisis documental:**

Consiste en la revisión y análisis de fuentes institucionales, normativas y técnicas relacionadas con el Gobierno Digital. Se incluirán documentos como el Manual de Política de Gobierno Digital del MinTIC (2022), los reportes del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) de las vigencias 2023 y 2024, informes de auditoría de la Contraloría General y actas de gestión de la Alcaldía de Flandes. Esta técnica permitirá identificar el nivel de cumplimiento de la estrategia de Gobierno Digital y las áreas críticas de rezago institucional.

#### **Entrevistas semiestructuradas:**

Se aplicarán entrevistas a informantes clave a funcionarios de las dependencias de Planeación,

Sistemas, Secretaría General y Atención al Ciudadano, con el fin de comprender las percepciones internas sobre los avances, limitaciones y necesidades en materia de digitalización administrativa. Según Flick (2018), este tipo de entrevista es útil para obtener información profunda y contextualizada, permitiendo captar las motivaciones y significados que los actores atribuyen a sus prácticas institucionales.

Ejemplo de pregunta:

- *“¿Cuáles considera que son los principales obstáculos para la adopción de los servicios digitales en su dependencia?”*

**Encuestas estructuradas a la ciudadanía:**

A través de un cuestionario diseñado con preguntas cerradas y de escala Likert, se recopilará información de los habitantes del barrio El Centro (zona urbana) y de la vereda El Porvenir (zona rural), respecto a su conocimiento, acceso y uso de los servicios digitales ofrecidos por la Alcaldía. Este instrumento permitirá contrastar la percepción ciudadana con la información institucional y cuantificar brechas de conectividad y confianza digital. Según el DANE (2024), en Flandes menos del 50% de los hogares tiene acceso a internet fijo, lo que hace necesaria una medición empírica de la brecha digital local.

**Tabla 2.** Ejemplo de encuesta (parcial):

ÍTEM	PREGUNTA	TIPO DE RESPUESTA
1	¿Conoce los servicios digitales que ofrece la Alcaldía de Flandes?	Sí / No
2	¿Ha utilizado alguna vez los servicios digitales de la Alcaldía (web, app, redes)?	Nunca / 1-2 veces / 3-5 veces / Más de 5 veces
3	¿Considera que los servicios digitales son fáciles de usar?	Muy fácil / Fácil / Regular / Difícil / Muy difícil
4	¿Qué canal digital utiliza con más frecuencia?	Página web / Redes sociales / Aplicaciones móviles / Otro (especificar)
5	¿Cuál considera que es la principal barrera para usar los servicios digitales?	Falta de información / Conectividad limitada / Dificultad tecnológica / Otro (especificar)

Fuente: Elaboración propia.

**Observación no participante:**

Esta técnica consistirá en la revisión directa del funcionamiento de los canales de atención presencial y digital de la Alcaldía (página web, redes sociales institucionales, puntos de atención física), registrando evidencias sobre su accesibilidad, actualización y usabilidad. Según Taylor y Bogdan (2019), la observación en contextos institucionales permite identificar incongruencias entre los procedimientos declarados y las prácticas reales.

En conjunto, estas técnicas posibilitan un abordaje integral del fenómeno estudiado, combinando la revisión documental con la percepción de los actores institucionales y ciudadanos. De esta forma, se garantiza la triangulación de la información y se fortalecen la validez y confiabilidad del diagnóstico, fundamento esencial para la formulación de una propuesta sólida de implementación del Gobierno Digital en el municipio de Flandes.

### **Técnicas de análisis de la información.**

El análisis de la información recolectada es un proceso esencial para transformar los datos en conocimiento significativo, que permita diagnosticar el estado del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes y proponer estrategias de implementación viables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2021), en investigaciones de enfoque cualitativo-descriptivo-propositivo, el análisis debe combinar interpretación de significados, categorización de información y triangulación de fuentes.

#### **1. Análisis documental:**

Los documentos institucionales, normativos y técnicos serán sometidos a un análisis de contenido, identificando categorías temáticas relacionadas con:

Nivel de cumplimiento de los lineamientos del MinTIC.

Procesos administrativos digitalizados.

Transparencia y participación ciudadana.

Se aplicará una codificación inicial de información, seguida de la construcción de matrices de contraste para detectar vacíos, fortalezas y debilidades en la implementación del Gobierno Digital (Babbie, 2020).

**2. Análisis de entrevistas semiestructuradas:**

Las entrevistas serán transcritas y analizadas mediante codificación temática, permitiendo identificar patrones comunes, barreras percibidas por los funcionarios y oportunidades de mejora. Según Flick (2018), la codificación cualitativa facilita la interpretación de percepciones y actitudes, y su integración con la información documental fortalece la validez de los hallazgos.

**3. Análisis de encuestas estructuradas:**

Los datos de las encuestas serán procesados mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias, porcentajes y gráficos comparativos. Esto permitirá contrastar la percepción ciudadana con los datos institucionales y evidenciar brechas en acceso, conocimiento y uso de los servicios digitales. Por ejemplo, se podrán calcular índices de conocimiento y satisfacción digital en la población urbana y rural.

**4. Análisis de observación no participante:**

Se evaluará la accesibilidad, actualización y funcionalidad de los canales digitales de la Alcaldía mediante listas de verificación y registros de campo. Los resultados se integrarán a las demás técnicas mediante triangulación, lo que permitirá generar un diagnóstico integral y contextualizado.

**5. Triangulación de la información:**

Se combinarán los hallazgos de las cuatro técnicas anteriores para garantizar coherencia, confiabilidad y representatividad de la información. Esta estrategia metodológica permite validar los resultados y sustentar la propuesta de implementación del Gobierno Digital con evidencia sólida y contextualizada.

### Enfoques

El presente estudio adopta un **enfoque cualitativo**, entendido como aquel que busca comprender la realidad social e institucional desde las percepciones, significados y experiencias de los actores involucrados. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación cualitativa se orienta a la comprensión profunda de los fenómenos en su contexto natural, analizando las interacciones, discursos y sentidos que las personas atribuyen a sus prácticas. De manera similar, Creswell y Creswell (2018) señalan que este enfoque permite interpretar la complejidad de las dinámicas sociales y organizacionales, más allá de los datos numéricos, integrando la perspectiva humana en el análisis científico.

Este enfoque resulta pertinente para el tema de investigación, ya que el Gobierno Digital no solo implica la adopción de herramientas tecnológicas, sino también transformaciones en la cultura institucional, la gestión pública y la relación Estado-ciudadano. En el caso de la Alcaldía de Flandes (Tolima), una entidad territorial de sexta categoría, comprender la baja adopción del Gobierno Digital exige explorar cómo los funcionarios perciben la digitalización, qué barreras enfrentan y cuáles son las condiciones locales que dificultan la implementación de las políticas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

En este sentido, el enfoque cualitativo posibilita interpretar las causas y significados detrás del limitado avance en la estrategia digital municipal. A través del análisis documental y, cuando sea posible, de entrevistas a funcionarios, y ciudadanía en general del Municipio de Flandes; se busca captar las narrativas institucionales, las prácticas administrativas y las tensiones entre los objetivos del Gobierno Digital y la realidad local. Como afirma Flick (2022),

la investigación cualitativa permite construir conocimiento desde las experiencias vividas y los discursos, ofreciendo una visión integral de los fenómenos sociales y administrativos.

Asimismo, este tipo de enfoque favorece la generación de propuestas contextualizadas y viables, ya que las soluciones se diseñan a partir del entendimiento profundo del entorno institucional y las capacidades reales del municipio. En un contexto donde, según el MinTIC (2024), el 62 % de los municipios de sexta categoría en Colombia presenta niveles bajos o incipientes de madurez digital, comprender las dinámicas locales se convierte en un paso esencial para formular estrategias efectivas de modernización pública.

Por tanto, en esta investigación el enfoque cualitativo se implementa mediante:

1. El análisis interpretativo de documentos institucionales, normativos y técnicos.
2. La revisión de informes del FURAG (Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión).
3. La posible realización de entrevistas semiestructuradas a funcionarios clave y ciudadanía en general.
4. La identificación de categorías de análisis sobre cultura digital, gestión del cambio, infraestructura tecnológica y liderazgo institucional.

De esta manera, el estudio no solo describe una situación administrativa, sino que profundiza en su comprensión, integrando la perspectiva de quienes viven y gestionan diariamente la realidad del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes.

### **Tipos de investigación**

La presente investigación es de **tipo descriptivo-propositivo**, dado que combina el análisis detallado de una realidad institucional existente con la formulación de estrategias orientadas a mejorarla. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), las investigaciones descriptivas buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos o procesos, proporcionando una visión precisa del fenómeno estudiado. Por su parte, Sabino (2020) señala que este tipo de investigación se centra en observar y registrar los hechos tal como ocurren en su contexto natural, sin manipular variables, lo que permite comprender de forma objetiva la situación actual.

Asimismo, el componente propositivo se fundamenta en el propósito de generar alternativas o rutas de acción derivadas del diagnóstico realizado. Según Tamayo y Tamayo (2021), la investigación propositiva se caracteriza por formular soluciones viables a problemas detectados, basándose en los hallazgos del análisis descriptivo. Este tipo de estudio resulta pertinente en el campo de la gestión pública, donde no solo se busca comprender los problemas institucionales, sino también ofrecer respuestas adaptadas a la realidad administrativa y tecnológica del territorio.

En el caso del estudio “Diagnóstico y propuesta de implementación del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima)”, la fase descriptiva permitirá caracterizar el estado actual del Gobierno Digital en la administración municipal, identificando las principales barreras institucionales, técnicas y humanas que limitan su implementación. Para ello, se tomarán como base los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG,

correspondientes a las vigencias 2023 y 2024. Estos informes evidencian que más del 60 % de los municipios de sexta categoría en Colombia presentan niveles bajos de madurez digital, debido a carencias en infraestructura tecnológica, falta de capacitación del personal y escasa articulación entre dependencias (MinTIC, 2024).

La fase propositiva, por su parte, busca diseñar una ruta de implementación del Gobierno Digital adaptada a las capacidades institucionales de la Alcaldía de Flandes. Esta propuesta integrará estrategias de fortalecimiento tecnológico, capacitación de talento humano y promoción de la participación ciudadana digital. De esta manera, se espera contribuir al cumplimiento de los objetivos de eficiencia administrativa, transparencia y confianza ciudadana definidos por la Política de Gobierno Digital y el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026.

En síntesis, el tipo de investigación descriptivo-propositivo resulta idóneo para abordar este tema porque no solo permite diagnosticar el estado actual de la gestión digital municipal, sino también plantear acciones concretas que faciliten su transformación hacia una administración pública moderna, eficiente y abierta a la ciudadanía.

### **Fuentes primarias y secundarias**

Para el desarrollo de esta investigación se emplearán tanto **fuentes primarias** como **fuentes secundarias**, con el fin de obtener información confiable, actual y contextualizada sobre el estado del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima). De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), las fuentes primarias son aquellas que proporcionan datos de primera mano directamente del objeto de estudio, mientras que las secundarias corresponden a documentos, estudios o informes ya elaborados por otras instituciones o autores. La combinación

de ambas garantiza una visión integral del fenómeno investigado, al permitir contrastar la evidencia empírica con los referentes normativos, técnicos y académicos existentes.

Fuentes primarias:

Las fuentes primarias de esta investigación estarán conformadas por la información obtenida directamente de los **funcionarios y contratistas** de la Alcaldía de Flandes, especialmente aquellos vinculados con las áreas de Planeación, Sistemas, Atención al Ciudadano y Secretaría de Gobierno. En caso de ser posible, se realizarán **entrevistas semiestructuradas** para conocer sus percepciones sobre la implementación del Gobierno Digital, las barreras institucionales que enfrentan y las oportunidades de mejora.

Además, se incluirán **observaciones documentales y administrativas internas** de la entidad, como planes operativos, manuales de procesos, registros de trámites, actas de comité de modernización o informes de auditoría interna, siempre que sean de acceso público o institucional. Estas fuentes permitirán identificar el nivel real de avance y las condiciones internas que influyen en la adopción de herramientas digitales.

Fuentes secundarias:

Las fuentes secundarias estarán compuestas por documentos oficiales, estudios académicos y reportes nacionales e internacionales relacionados con la estrategia de **Gobierno Digital en Colombia**. Entre ellas se destacan:

- Los **informes del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)**, en sus vigencias 2023 y 2024, los cuales evalúan los avances de las entidades públicas en componentes como TIC, servicios digitales y participación ciudadana.

- Los **lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)**, particularmente los documentos de la Política de Gobierno Digital 2022–2026 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Estudios de la **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)**, que han identificado rezagos en la madurez digital de municipios pequeños de América Latina, donde menos del 40 % dispone de infraestructura y talento humano adecuados para la transformación digital (OCDE, 2023).
- Publicaciones académicas disponibles en bases como **Scielo, RedALyC y Google Scholar**, que abordan la gestión pública digital, la innovación tecnológica en gobiernos locales y la brecha digital rural-urbana.
- Normas nacionales relevantes, entre ellas la **Ley 1341 de 2009**, la **Ley 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo)** y el **Decreto 1008 de 2018**, que reglamenta la implementación del Gobierno Digital en las entidades públicas.

El análisis cruzado entre las fuentes primarias y secundarias permitirá **triangular la información**, identificar coincidencias y vacíos, y fortalecer la validez de las conclusiones. Como sostiene Flick (2022), la triangulación en estudios cualitativos mejora la credibilidad de los hallazgos al integrar diferentes perspectivas sobre un mismo fenómeno.

En suma, la utilización de fuentes primarias y secundarias contribuye a construir una visión completa, contrastada y verificada del estado actual del Gobierno Digital en Flandes, garantizando que la propuesta final se base en información empírica y teórica sólida.

## 6.2 Población, Muestra, y Tipo de Muestreo

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la población se define como el conjunto de elementos, personas o instituciones que comparten una o más características comunes relevantes para el estudio. En esta investigación, la población corresponde a los habitantes del municipio de Flandes (Tolima), así como a los funcionarios públicos y contratistas de la Alcaldía municipal que participan en los procesos de planeación, atención al ciudadano y gestión tecnológica.

Población (P).

Según las proyecciones oficiales del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2024), el municipio de Flandes cuenta con una población aproximada de 30.025 habitantes para el año 2024. Esta cifra incluye tanto la zona urbana como la rural del municipio. Para efectos de esta investigación, se definen los siguientes grupos poblacionales de referencia:

**Tabla 3.** Proyecciones Oficiales del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2024), el municipio de Flandes.

CÓDIGO	GRUPO POBLACIONAL	DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN ESTIMADA
P1	Habitantes del barrio El Centro (zona urbana)	Residentes con mayor acceso a conectividad y servicios públicos, representativos de la zona urbana.	12.500

<b>P2</b>	Habitantes de la vereda El Porvenir (zona rural)	Residentes con acceso limitado a conectividad, representativos de la zona rural.	5.000
<b>P3</b>	Funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Flandes	Personal vinculado a áreas administrativas, tecnológicas y de atención ciudadana.	120
<b>P4</b>	Líderes comunitarios y ciudadanos activos	Representantes de juntas de acción comunal, líderes juveniles y comunitarios.	50

Fuente: Elaboración propia.

Total estimado de población relevante: 17.670 personas

(Se seleccionan grupos representativos de la totalidad del municipio para garantizar diversidad de perspectivas urbanas, rurales e institucionales)

Muestra (M).

Debido a que la población es finita, se calculará una muestra representativa aplicando la fórmula de muestreo para poblaciones finitas propuesta por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018):

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

- **n** = tamaño de la muestra
- **N** = tamaño de la población (17.670)
- **Z** = nivel de confianza (1,96 para 95%)
- **p** = probabilidad de éxito (0,5)
- **q** = probabilidad de fracaso (1 – p = 0,5)
- **E** = error máximo admisible (0,05)

$$n = \frac{17670 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{(17670 - 1) \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{17321,7}{45,175 + 0,9604} \approx 376,6$$

Por tanto, se determinará una muestra de 377 personas, distribuidas proporcionalmente entre los diferentes grupos poblacionales (P1, P2, P3 y P4), de la siguiente forma:

**Tabla 4.** Proyección de una muestra, distribuida en Grupos Poblacionales.

<b>CÓDIGO</b>	<b>GRUPO POBLACIONAL</b>	<b>POBLACIÓN ESTIMADA</b>	<b>% MUESTRA</b>	<b>MUESTRA (PERSONAS)</b>
<b>M1</b>	Habitantes del barrio El Centro	12.500	50 %	189
<b>M2</b>	Habitantes de la vereda El Porvenir	5.000	25 %	94
<b>M3</b>	Funcionarios y contratistas de la Alcaldía	120	15 %	57
<b>M4</b>	Líderes comunitarios y ciudadanos activos	50	10 %	37
<b>Total Muestra Estimada</b>		<b>17.670</b>	<b>100 %</b>	<b>377</b>

Fuente: Elaboración propia.

La selección de esta muestra responde a criterios **no probabilísticos e intencionados**, debido a la naturaleza cualitativa del estudio y a la necesidad de captar percepciones diversas sobre la implementación del Gobierno Digital. Sin embargo, el cálculo estadístico de referencia permite asegurar una **representación equilibrada** entre los sectores urbano y rural, así como entre el personal administrativo y la ciudadanía.

La inclusión de los habitantes del **barrio El Centro** y de la **vereda El Porvenir** posibilita contrastar el acceso y uso de servicios digitales en contextos con distinta conectividad.

Por su parte, los **funcionarios públicos y líderes comunitarios** aportan la perspectiva institucional y social del proceso de transformación digital en el municipio.

Este enfoque permite comprender el fenómeno de manera **integral y contextualizada**, alineado con la orientación descriptivo-propositiva de la investigación y con los propósitos de la **Política de Gobierno Digital del MinTIC (2024)**.

**Tabla 5.** Datos Generales de Flandes.

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALOR USADO
N	Población estimada del municipio de Flandes (DANE, 2024)	29.000
Z	Nivel de confianza del 95%	1,96
p	Probabilidad de éxito	0,5
q	Probabilidad de fracaso (1 - p)	0,5
E	Margen de error	0,05

Fuente: Elaboración propia.

Sustituyendo en la fórmula:

$$n = \frac{29.000 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times (29.000 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

**Resultado:**

**n ≈ 380 personas**

El cálculo muestral presentado considera los parámetros estadísticos necesarios para garantizar la validez y representatividad de la información recolectada en el municipio de Flandes, Tolima. En primer lugar, la población total (N) estimada en 29.000 habitantes, según proyecciones del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (2024), constituye la base poblacional sobre la cual se busca identificar percepciones y niveles de conocimiento sobre la implementación del Gobierno Digital. Este tamaño poblacional refleja la magnitud de una entidad territorial de sexta categoría, con limitaciones presupuestales, tecnológicas y de conectividad digital, que influyen directamente en el proceso de transformación digital del sector público.

El nivel de confianza del 95% ( $Z = 1,96$ ) se adopta como estándar metodológico en investigaciones sociales, garantizando que los resultados obtenidos reflejen con alta probabilidad las condiciones reales de la población total. En este sentido, el margen de error del 5% ( $E = 0,05$ ) permite alcanzar un equilibrio adecuado entre precisión y viabilidad en la recolección de datos, especialmente considerando las restricciones logísticas y de recursos que enfrenta la administración municipal.

Asimismo, las probabilidades  $p = 0,5$  y  $q = 0,5$  se emplean en el cálculo para maximizar la variabilidad estadística y asegurar un tamaño de muestra conservador, adecuado para estudios exploratorios y diagnósticos. Esta configuración es especialmente pertinente dado que en el municipio no existen estudios previos que midan la percepción ciudadana frente al Gobierno Digital o el nivel de apropiación tecnológica institucional.

En términos analíticos, estos valores respaldan la obtención de una muestra mínima de 380 personas, distribuida entre la zona urbana y la rural. Dicha muestra permite captar

diferencias en el acceso y uso de servicios digitales entre sectores como el barrio El Centro, que dispone de mayor conectividad, y la vereda El Porvenir, donde persisten brechas de acceso a internet y herramientas tecnológicas. Según datos del MinTIC (2024), solo el 47,3% de los hogares en municipios pequeños de Tolima cuentan con conexión fija a internet, lo que refuerza la necesidad de evaluar la inclusión digital como parte del diagnóstico institucional.

En síntesis, el uso de estos parámetros garantiza que el estudio disponga de información estadísticamente significativa, representativa de las condiciones sociales y tecnológicas de Flandes. Esto permitirá formular una propuesta de implementación del Gobierno Digital ajustada al contexto local, con fundamento empírico y proyección hacia la mejora de la eficiencia administrativa, la transparencia y la participación ciudadana.

**Tabla 6.** Cuadro Resumen General.

<b>ELEMENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Delimitación geográfica</b>	Municipio de Flandes, Tolima.
<b>Delimitación cronológica</b>	Vigencias 2023–2024 (según resultados del Índice de Gobierno Digital).
<b>Delimitación grupal</b>	Habitantes del barrio El Centro, vereda El Porvenir, funcionarios y líderes comunitarios.
<b>Tipo de muestra</b>	No probabilística – intencionada (con referencia a cálculo estadístico).
<b>Tamaño de muestra</b>	377 personas.

<b>Método de selección</b>	Criterios de representatividad geográfica y funcional.
----------------------------	--

Fuente: Elaboración propia.

El cuadro anterior sintetiza los principales criterios metodológicos aplicados para la delimitación y selección de la muestra del estudio. En él se evidencia que la investigación se circunscribe al municipio de Flandes (Tolima), durante las vigencias 2023–2024, periodo en el cual el MinTIC ha fortalecido el seguimiento al Índice de Gobierno Digital en entidades territoriales. La delimitación grupal incorpora tanto a funcionarios públicos como a ciudadanos de los sectores urbano y rural, con el propósito de contrastar percepciones y condiciones de acceso a herramientas digitales. La muestra, de tipo no probabilística e intencionada, fue determinada en 377 personas con base en criterios de representatividad geográfica y funcional, lo que garantiza la inclusión de actores clave para el diagnóstico. Este enfoque metodológico permite obtener información contextualizada y pertinente para formular una propuesta viable de implementación del Gobierno Digital en el ámbito municipal.

### **6.3 Consideraciones Éticas de la Monografía**

La presente monografía se desarrolla bajo los principios éticos fundamentales de la investigación en ciencias sociales y de la administración pública, asegurando la transparencia, la integridad académica y el respeto por los participantes y las fuentes de información. En este sentido, se han tenido en cuenta los lineamientos establecidos por la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2013), la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales en Colombia, y las orientaciones éticas definidas por la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) para los trabajos de grado.

En primer lugar, la investigación respeta el principio de confidencialidad y anonimato de las personas que aporten información, ya sea a través de entrevistas, encuestas o diálogos institucionales. Los datos recolectados se utilizarán exclusivamente con fines académicos y analíticos, garantizando que no se revelen nombres, cargos o información sensible que pueda afectar la privacidad o reputación de los funcionarios de la Alcaldía de Flandes (Tolima).

Asimismo, se asegura el principio de consentimiento informado, de manera que toda participación en el proceso investigativo sea voluntaria, previa explicación del propósito del estudio, los alcances del diagnóstico y el uso de los datos. Esto se realizará conforme a la normativa nacional de tratamiento responsable de información y al Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581.

Desde el punto de vista académico, la monografía se sustenta en el principio de honestidad intelectual, evitando cualquier forma de plagio o apropiación indebida de ideas, resultados o textos de otros autores. Todas las fuentes utilizadas —documentos oficiales, publicaciones científicas, planes de desarrollo, decretos y estadísticas— se citan conforme a las Normas APA (7.<sup>a</sup> ed.), garantizando la trazabilidad y fiabilidad de la información.

De igual manera, se adopta el principio de responsabilidad social, considerando que el objeto de estudio —la implementación del Gobierno Digital— involucra aspectos que inciden directamente en la gestión pública, la transparencia y el acceso ciudadano a la información. Por tanto, los resultados y recomendaciones derivados del trabajo se orientan al fortalecimiento institucional y a la mejora de los servicios públicos digitales, contribuyendo al desarrollo local y a la consolidación de un Estado más eficiente y participativo.





## **8. Resultados de la Monografía**

Los resultados obtenidos a partir del diagnóstico realizado sobre el estado del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima) evidencian avances importantes, pero también limitaciones estructurales y operativas que afectan la correcta implementación de esta política pública. A continuación, se presentan los hallazgos más relevantes organizados por componentes evaluados.

### **8.1. Nivel de cumplimiento del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial**

El análisis permitió establecer que la Alcaldía de Flandes presenta un cumplimiento parcial de los lineamientos del Ministerio TIC. Existen instrumentos básicos como el Mapa de Procesos y el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI), pero no se encuentran totalmente actualizados ni articulados con los objetivos de transformación digital del municipio. Esto limita la toma de decisiones y la planificación tecnológica.

### **8.2. Servicios digitales y atención al ciudadano**

Se identificó que la entidad ofrece algunos trámites y servicios a través de su página web; sin embargo, la mayoría continúan siendo presenciales, lo cual genera tiempos de atención más largos y mayor congestión administrativa. Los ciudadanos reportan dificultad para encontrar información clara sobre trámites, y el nivel de usabilidad del portal institucional es bajo según los criterios del MinTIC.

### **8.3. Gestión de datos y seguridad de la información**

El diagnóstico evidencia que, aunque la alcaldía tiene políticas básicas de protección de datos, aún no cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) ni con protocolos robustos de respaldo, clasificación y custodia de la información. Esto representa un riesgo para la continuidad de servicios y para la integridad de los datos institucionales.

### **8.4. Talento humano y capacidades digitales**

Se encontró que el personal de planta tiene disposición hacia el uso de herramientas digitales, pero existe una brecha significativa de competencias TIC, especialmente en áreas como interoperabilidad, uso de plataformas del Estado y manejo de sistemas de información para la toma de decisiones. No se evidencian programas de capacitación permanentes.

### **8.5. Infraestructura tecnológica**

La infraestructura tecnológica es funcional pero insuficiente. Los equipos presentan obsolescencia y la conectividad es inestable en algunas dependencias. Esto impacta la calidad del servicio y dificulta la implementación plena de los componentes de Gobierno Digital.

### **8.6. Percepción de los funcionarios**

Las entrevistas realizadas muestran que la mayoría de los funcionarios considera que la transformación digital es necesaria para mejorar la gestión pública municipal; sin embargo, perciben falta de recursos, acompañamiento técnico y claridad en los lineamientos para avanzar en su implementación.

## **9. Conclusiones**

El diagnóstico realizado sobre el Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima) permite concluir que la entidad presenta avances iniciales en la adopción de esta política pública, pero aún enfrenta limitaciones significativas que impiden el cumplimiento pleno de los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Si bien existe voluntad institucional para avanzar hacia una gestión pública más moderna, eficiente y orientada al ciudadano, las capacidades administrativas, tecnológicas y operativas actuales no son suficientes para consolidar un modelo de transformación digital robusto y sostenible.

En primer lugar, se evidencia un cumplimiento parcial del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, debido a la ausencia de instrumentos actualizados y articulados, lo cual afecta la coherencia en la planeación estratégica del uso de las TIC en la entidad. Esta situación limita la toma de decisiones basada en datos, la optimización de procesos y la integración de servicios entre dependencias.

Asimismo, se concluye que la oferta de trámites y servicios digitales aún es limitada. La mayoría de los servicios continúan siendo presenciales, lo que aumenta los tiempos de gestión, reduce la eficiencia administrativa y restringe el acceso de los ciudadanos a mecanismos ágiles de interacción con la administración municipal. La baja usabilidad y el limitado nivel de actualización del portal institucional representan un desafío para consolidar un gobierno centrado en el ciudadano.

En relación con la gestión de datos y la seguridad de la información, se identifican vacíos importantes en la implementación de sistemas y protocolos formales que garanticen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información pública. Esta situación expone a

la entidad a riesgos operativos y dificulta el cumplimiento de estándares nacionales en materia de protección de datos personales.

Desde el componente humano, la investigación concluye que existen brechas en competencias digitales entre los funcionarios, lo cual incide directamente en la eficacia de los procesos de digitalización. La ausencia de un plan de capacitación permanente impide que el talento humano pueda adaptarse plenamente a las exigencias de la transformación digital.

Finalmente, se evidencia que la infraestructura tecnológica de la Alcaldía es insuficiente para soportar de manera adecuada los componentes del Gobierno Digital. Las limitaciones en conectividad, actualización de equipos y disponibilidad de herramientas tecnológicas dificultan la automatización de procesos y la modernización de los servicios públicos.

En síntesis, se concluye que la Alcaldía de Flandes se encuentra en una etapa inicial de implementación del Gobierno Digital, con avances puntuales, pero con retos estructurales que requieren atención prioritaria. Fortalecer esta política pública permitirá mejorar la transparencia, la eficiencia administrativa, la participación ciudadana y la calidad de los servicios, aspectos fundamentales para el desarrollo territorial y la consolidación de un Estado más moderno y accesible.

## **10. Recomendaciones**

A partir del diagnóstico realizado y con el propósito de fortalecer la implementación del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima), se presentan las siguientes recomendaciones orientadas a mejorar la gestión pública, optimizar procesos internos y garantizar un servicio más eficiente, transparente y accesible para la ciudadanía.

### **10.1. Actualizar y articular los instrumentos de planeación digital**

Se recomienda actualizar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) y los documentos de Arquitectura Empresarial para alinearlos con los lineamientos vigentes del Ministerio TIC. Esta acción permitirá una planificación coherente, basada en metas claras y medibles, que facilite la toma de decisiones y el uso eficiente de los recursos públicos.

### **10.2. Ampliar la oferta de trámites y servicios digitales**

La Alcaldía debe fortalecer su portal institucional mediante la incorporación progresiva de trámites en línea, herramientas de autogestión y contenidos de fácil acceso. Esto permitirá reducir la atención presencial, mejorar los tiempos de respuesta y garantizar un servicio más ágil y orientado al ciudadano.

Para avanzar en este objetivo, es fundamental priorizar la digitalización de los trámites que actualmente presentan mayor demanda, mayor frecuencia de uso o que generan mayores tiempos de espera en la atención presencial. En este sentido, los procesos concretos que deberían ser priorizados en la Alcaldía de Flandes son:

#### **1. Trámites de Registro y Certificaciones**

- **Certificado de residencia.**

- **Certificado de estratificación socioeconómica.**
- **Certificaciones expedidas por la Secretaría de Gobierno** (convivencia, movimientos comunitarios, constancias varias).
- **Registro y actualización del Sisbén**, incluyendo solicitud de encuestas y novedades.

## **2. Trámites Tributarios y de Finanzas Públicas**

- **Consulta, descarga y pago del impuesto predial.**
- **Generación y pago del impuesto de industria y comercio (ICA).**
- **Generación de paz y salvo municipal.**
- **Radicación de solicitudes de acuerdos o facilidades de pago.**

## **3. Trámites de Planeación y Desarrollo Territorial**

- **Solicitudes de conceptos de uso del suelo.**
- **Radicación de solicitudes de licencias urbanísticas** (si el municipio las gestiona directamente o mediante convenio).
- **Consulta del estado de expedientes y trámites urbanísticos.**
- **Solicitud de certificados de número predial y/o información catastral básica** (si el municipio tiene habilitación o convenio para emitirlos).

## **4. Programas Sociales y Atención al Ciudadano**

- **Inscripción en programas sociales municipales** (adulto mayor, discapacidad, apoyo a familias vulnerables, entre otros).

- **Radicación y seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS).**
- **Agendamiento de citas para atención presencial** en las dependencias más demandadas.
- **Inscripción a actividades comunitarias, culturales o deportivas.**

#### **5. Procesos Administrativos y Documentales**

- **Solicitudes de copias, certificados o antecedentes administrativos municipales.**
- **Radicación de correspondencia oficial en línea.**
- **Consulta del estado de trámites radicados** por cualquier dependencia.

La digitalización de estos trámites no solo facilita la interacción del ciudadano con la administración municipal, sino que también contribuye al cumplimiento del Modelo de Gobierno Digital, mejora la eficiencia interna y fortalece la transparencia, al permitir el seguimiento en tiempo real y la trazabilidad de los procesos.

#### **10.3. Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)**

Se recomienda desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) conforme a los estándares establecidos por el Gobierno Nacional y alineado con la NTC ISO/IEC 27001. Este sistema debe incluir políticas de respaldo, protocolos de clasificación de información, medidas de protección de datos personales y mecanismos de monitoreo continuo que permitan mitigar riesgos y garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información pública municipal.

Para iniciar la implementación del SGSI, es necesario priorizar algunos controles fundamentales de la norma. Entre los numerales de la ISO/IEC 27001 que deberían recibir mayor atención se destacan:

### **Controles prioritarios de la NTC ISO/IEC 27001**

#### **1. A.5.7 – Clasificación y manejo de la información**

Este control es clave para que la Alcaldía identifique qué información es pública, reservada o sensible (por ejemplo, datos personales, información tributaria, registros sociales).

Priorizarlo permitirá:

- Definir niveles de acceso.
- Reducir riesgos de filtración de datos.
- Aplicar correctamente la Ley 1581 de protección de datos personales.

#### **2. A.5.23 – Gestión de respaldos (Backup)**

Garantiza que la información institucional tenga copias de seguridad seguras, actualizadas y recuperables en caso de fallas técnicas, ataques o pérdida de datos.

Es fundamental para municipios que dependen de archivos digitales en predial, Sisbén, finanzas, planeación, PQRS, entre otros.

Implica:

- Políticas de respaldo periódico.
- Verificación de restauración.
- Almacenamiento seguro de copias.

### **3. A.8.16 – Gestión de incidentes de seguridad de la información**

Permite establecer un proceso formal para identificar, reportar, analizar y responder a incidentes como accesos no autorizados, pérdida de información, errores de usuarios, o fallas en sistemas.

Ayuda a:

- Reducir impacto de incidentes.
- Documentar aprendizajes.
- Reaccionar más rápido ante contingencias.

### **10.4. Fortalecer las capacidades digitales del talento humano**

Es necesario establecer un plan permanente de formación en competencias digitales dirigido a todos los funcionarios de la Alcaldía. Este proceso debe orientarse al cierre de brechas tecnológicas y a la consolidación de un talento humano capaz de utilizar eficientemente las herramientas digitales institucionales.

En primera instancia, la Alcaldía debe implementar un repositorio interno de consulta, accesible para todos los servidores públicos, donde se alojen los manuales de administración y de usuario de cada uno de los aplicativos institucionales. Este repositorio permitirá que los funcionarios cuenten con información clara y disponible para resolver dudas, estandarizar procedimientos y fortalecer el uso adecuado de las plataformas tecnológicas municipales.

Asimismo, la capacitación debe incluir el manejo de aplicativos concretos y de uso cotidiano, tales como:

- Herramientas ofimáticas (Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint).

- Herramientas colaborativas y en la nube (Google Workspace: Drive, Docs, Sheets, Gmail, Calendar).
- Plataformas institucionales como:
  - Sistema de Gestión Documental Electrónica.
  - Sistemas de radicación de PQRS.
  - Portal de trámites y servicios.
  - Aplicativos contables y financieros municipales.
  - Plataforma del Sisbén y otros sistemas de información sectorial.

Además, la Alcaldía debe fortalecer los procesos de inducción y reinducción digital, garantizando que todos los servidores —especialmente quienes ingresan por primera vez o cambian de dependencia— reciban orientación formal sobre:

- Uso de herramientas institucionales.
- Gestión documental electrónica.
- Protocolos de seguridad de la información.
- Buenas prácticas digitales en la administración pública.

De igual manera, es fundamental que el municipio inicie procesos de capacitación sobre el uso estratégico de herramientas de inteligencia artificial (IA) en lo público, con el fin de mejorar la productividad institucional. Esto puede incluir:

- Uso de asistentes digitales para gestión de documentos.

- IA aplicada a la analítica de datos para la toma de decisiones.
- Automatización de tareas repetitivas.
- Herramientas de apoyo para mejorar la atención al ciudadano.

El fortalecimiento de estas capacidades digitales permitirá que la Alcaldía adopte de manera más eficiente las herramientas tecnológicas, mejore la calidad de los servicios ofrecidos y avance en el cumplimiento del Modelo de Gobierno Digital.

### **10.5. Modernizar la infraestructura tecnológica**

La Alcaldía debe priorizar la renovación de equipos, la mejora de la conectividad interna y la adquisición de herramientas tecnológicas que permitan soportar adecuadamente los procesos digitales. Contar con una infraestructura moderna y confiable es fundamental para garantizar la continuidad de los servicios institucionales, fortalecer la seguridad de la información y asegurar la sostenibilidad de la transformación digital.

Un componente esencial de esta modernización consiste en garantizar que todos los aplicativos y herramientas de software utilizados en la entidad cuenten con licencia legal vigente. Esto permite:

- Asegurar la estabilidad y correcto funcionamiento de los sistemas.
- Prevenir vulnerabilidades asociadas al uso de software no autorizado.
- Cumplir con los lineamientos del Estado en materia de propiedad intelectual, seguridad y buenas prácticas tecnológicas.

- Acceder a soporte técnico, actualizaciones y parches de seguridad necesarios para la operación institucional.

La Alcaldía debe llevar a cabo un inventario actualizado de software, identificar las necesidades de renovación o adquisición de licencias y establecer políticas institucionales que prohíban expresamente el uso de software pirata o sin soporte técnico oficial.

Asimismo, se recomienda fortalecer elementos como:

- Servidores y almacenamiento seguro.
- Redes internas y puntos de acceso con conectividad estable.
- Equipos de cómputo actualizados para cada dependencia.
- Sistemas de energía de respaldo (UPS) para mitigar interrupciones.
- Soluciones en la nube que permitan mayor escalabilidad y continuidad del servicio.

Modernizar la infraestructura tecnológica permitirá que la Alcaldía soporte de manera eficiente los trámites digitales, garantice la protección de los datos institucionales y mejore la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos.

### **10.6. Promover la participación ciudadana digital**

La Alcaldía debe fortalecer y diversificar sus canales de comunicación digital con el fin de consolidar una relación más cercana, transparente y colaborativa con la comunidad. Esto implica no solo mejorar los medios existentes, sino también incorporar mecanismos modernos de participación en línea que faciliten la interacción y la toma de decisiones colectivas.

En primer lugar, se deben fortalecer los canales institucionales de comunicación digital, entre ellos:

- Página web oficial, con información actualizada, trámites accesibles y un módulo de consulta ciudadana.
- Redes sociales institucionales (Facebook, Instagram, X, YouTube), como medios de difusión, atención y reporte de actividades comunitarias.
- Correo institucional para atención ciudadana y dependencias sectoriales.
- Línea de WhatsApp institucional, orientada a recibir consultas rápidas, reportes y notificaciones.
- Boletines electrónicos para difundir información relevante a la comunidad.

Además, es necesario implementar y fortalecer mecanismos de participación ciudadana en línea, tales como:

- Encuestas digitales para recoger opiniones sobre proyectos, políticas públicas o decisiones administrativas.
- Foros y espacios virtuales de diálogo con la comunidad, mediante plataformas de videoconferencia o salas virtuales moderadas.
- Formularios electrónicos para recepción de propuestas, iniciativas comunitarias o necesidades de los barrios.
- Transmisiones en vivo (streaming) de sesiones, audiencias públicas, rendición de cuentas y eventos institucionales.

- Plataforma de PQRS con trazabilidad y seguimiento en línea.

De manera complementaria, la Alcaldía debe avanzar hacia la implementación de una estrategia omnicanal de interacción ciudadana, que permita integrar todos los medios de comunicación en un solo ecosistema coordinado. Esto facilitará que el ciudadano pueda iniciar una consulta por un canal (por ejemplo, WhatsApp), continuarla en la página web y finalizarla por correo electrónico, sin perder trazabilidad.

Una estrategia omnicanal contribuirá a:

- Mejorar la experiencia del ciudadano.
- Unificar la atención y reducir duplicidades.
- Aumentar los niveles de participación y confianza.
- Garantizar respuestas consistentes sin importar el canal utilizado.

El fortalecimiento de la participación ciudadana digital permitirá a la Alcaldía avanzar en transparencia, corresponsabilidad y gobierno abierto, promoviendo una administración más cercana y receptiva a las necesidades de la comunidad.

### **10.7. Garantizar acompañamiento técnico y seguimiento institucional**

Es importante que la Alcaldía gestione apoyos técnicos ante el Ministerio TIC, la ESAP u otras entidades públicas para fortalecer su proceso de transformación digital. Asimismo, se sugiere establecer un comité interno encargado de monitorear avances, evaluar indicadores y garantizar el cumplimiento de los lineamientos del Gobierno Digital.

## 11. Glosario

### **Arquitectura Empresarial del Estado:**

Conjunto de lineamientos, modelos y estándares definidos por el Ministerio TIC que permiten estructurar y organizar los componentes estratégicos, tecnológicos y funcionales de una entidad pública. Su finalidad es garantizar coherencia, eficiencia y articulación en la gestión institucional.

### **Atención Omnicanal:**

Modelo de servicio al ciudadano que integra de manera coordinada diferentes canales de comunicación (presencial, telefónico, web, redes sociales, chat institucional), permitiendo una experiencia unificada e ininterrumpida sin importar el medio utilizado.

### **Gobierno Digital:**

Política pública orientada a modernizar el Estado por medio del uso estratégico de las tecnologías de la información. Busca mejorar los servicios al ciudadano, fortalecer la transparencia, promover datos abiertos, y optimizar procesos internos para una gestión pública más eficiente y centrada en las personas.

### **Interoperabilidad:**

Capacidad que tienen los sistemas, plataformas y entidades públicas para intercambiar información de manera segura, efectiva y estandarizada. Permite que diferentes instituciones compartan datos sin duplicar procesos ni generar trámites innecesarios para el ciudadano.

### **Seguridad de la Información:**

Conjunto de políticas, controles y prácticas destinadas a proteger la confidencialidad, integridad

y disponibilidad de los datos institucionales. Incluye la gestión de riesgos, la protección frente a incidentes y la adopción de mecanismos preventivos.

**Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI):**

Estructura formal basada en normas y buenas prácticas internacionales que permite gestionar, controlar y mejorar de manera continua los procesos de seguridad en una organización pública.

Se orienta a reducir vulnerabilidades y garantizar la continuidad operativa.

**Servicios Digitales:**

Trámites, consultas o procedimientos que las entidades públicas ponen a disposición del ciudadano a través de plataformas electrónicas, con el fin de facilitar la interacción con el Estado sin requerir presencia física.

**Transformación Digital:**

Proceso mediante el cual las entidades públicas integran tecnologías, rediseñan procesos y fortalecen capacidades internas para mejorar la prestación de servicios, la toma de decisiones y la eficiencia institucional. No se limita a herramientas tecnológicas, sino que implica cambio cultural y organizacional.

**Transparencia Activa:**

Obligación del Estado de publicar información pública de manera proactiva, permanente y accesible, sin que medie solicitud ciudadana. Se relaciona con rendición de cuentas y acceso a la información pública.

**Gobierno Abierto:**

Enfoque de gestión pública que promueve la transparencia, la participación ciudadana, la

colaboración y el acceso a la información como pilares para fortalecer la confianza entre el Estado y la sociedad.

**Gestión Documental Electrónica:**

Conjunto de procesos y tecnologías utilizadas para crear, almacenar, organizar, preservar y consultar documentos en formato digital, garantizando su validez, trazabilidad y disponibilidad.

**Ciudadanía Digital:**

Capacidad de los ciudadanos para interactuar con el Estado mediante herramientas tecnológicas, ejercer control social y acceder a servicios digitales de manera informada, segura y responsable.

**Datos Abiertos:**

Información pública puesta a disposición de manera libre, gratuita y en formatos reutilizables, con el fin de promover transparencia, innovación y control ciudadano.

**Infraestructura Tecnológica:**

Conjunto de equipos, redes, software y recursos tecnológicos que soportan los procesos institucionales. Su adecuado mantenimiento y actualización permiten la continuidad y eficiencia de los servicios públicos digitales.

**Talento Humano en TIC:**

Funcionarios y colaboradores con competencias y conocimientos especializados en tecnologías de la información, necesarios para liderar y ejecutar procesos de transformación digital en la administración pública.

## 12. Referencias

- Alcaldía Municipal de Flandes. (2024). Portal institucional – Información institucional, planes y gestión. <https://www.flandes-tolima.gov.co/>
- Archivo General de la Nación. (2014). Política de Gestión Documental. [https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/2020-02/politica\\_gestion\\_documental\\_2014.pdf](https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/2020-02/politica_gestion_documental_2014.pdf)
- Archivo General de la Nación. (2021). Lineamientos para la gestión documental electrónica. <https://www.archivogeneral.gov.co/>
- Banco Interamericano de Desarrollo – BID. (2019). La revolución digital y los gobiernos locales. <https://www.iadb.org/>
- Banco Interamericano de Desarrollo – BID. (2020). Gobierno digital en América Latina y el Caribe: Análisis de políticas públicas y hoja de ruta. <https://publications.iadb.org/es/gobierno-digital-en-america-latina-y-el-caribe>
- Banco Interamericano de Desarrollo – BID. (2022). Transformación digital de los gobiernos locales. <https://www.iadb.org/>
- Banco Mundial. (2020). GovTech Maturity Index. <https://www.worldbank.org/govtech>
- Banco Mundial. (2022). Digital Government Readiness Assessment. <https://www.worldbank.org/>
- CEPAL. (2018). Digitalización y productividad en el sector público. <https://www.cepal.org/>
- CEPAL. (2020). Agenda Digital para América Latina eLAC 2022. <https://www.cepal.org/>
- CIO Network Colombia. (2022). Retos del Gobierno Digital en municipios. <https://www.cio.gov.co/>
- CLAD. (2021). Carta Iberoamericana de Gobierno Digital. <https://www.clad.org/>
- Colombia Compra Eficiente. (s.f.). Manual para la publicación de datos abiertos en SECOP II. [https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce\\_public/files/cce\\_documents/manual\\_datos\\_abiertos\\_secop\\_ii.pdf](https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/manual_datos_abiertos_secop_ii.pdf)
- Comisión Europea. (2020). Digital Economy and Society Index (DESI). <https://digital-strategy.ec.europa.eu/>
- Criado, J. I. (2018). Gobierno abierto y transformación digital en Iberoamérica. INAP España.
- Dane. (2022). Estadísticas de ciudadanía digital en Colombia. <https://www.dane.gov.co/>
- Dane. (2023). Transformación digital en entidades públicas. <https://www.dane.gov.co/>
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2023). Guía de gestión del talento humano en la era digital. <https://www.funcionpublica.gov.co/>
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2023). Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

- Departamento Nacional de Planeación – DNP. (2020). Política de Modernización del Estado colombiano. <https://www.dnp.gov.co/>
- Departamento Nacional de Planeación – DNP. (2021). Modernización del Estado: Hacia una administración pública más efectiva. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Institucional/Modernizacion-del-Estado.pdf>
- Escuela Superior de Administración Pública – ESAP. (2020). Modernización administrativa y TIC en municipios colombianos. <https://www.esap.edu.co/>
- Escuela Superior de Administración Pública – ESAP. (2021). Gobierno Digital y gestión pública local. <https://www.esap.edu.co/>
- Fountain, J. (2015). Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change. Brookings Institution Press.
- García, A. (2018). Gestión pública digital en América Latina. Revista del CLAD Reforma y Democracia.
- Gartner. (2023). Government Digital Transformation Trends. <https://www.gartner.com/>
- Heeks, R. (2006). Implementing and Managing eGovernment: An International Text. SAGE Publications. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/implementing-and-managing-egovernment/book226943>
- Luna-Reyes, L., & Gil-García, J. R. (2020). Digital Government and Public Management. Government Information Quarterly.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC. (2019). Guía de servicios ciudadanos digitales. <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC. (2020). Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información. <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC. (2020). Política de Gobierno Digital. <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC. (2023). Lineamientos de interoperabilidad del Estado colombiano. <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC. (2024). Resultados del Índice de Gobierno Digital y FURAG. <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/mediciones>
- Minges, M. (2019). Exploring Digital Government. World Bank. <https://www.worldbank.org/>
- Naciones Unidas. (2020). Trends in Digital Government. <https://publicadministration.un.org/>
- Naciones Unidas. (2022). E-Government Survey. <https://publicadministration.un.org/egovkb/>
- OCDE – Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). Gobernanza Pública en Colombia: Más allá del gobierno digital. <https://www.oecd.org/gov/gobernanza-publica-colombia-2019-9789264314600-es.htm>
- OCDE. (2020). Digital Government Review Toolkit. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/>

OCDE. (2021). Principios para el Gobierno Digital. <https://www.oecd.org/governance/>

OCDE. (2022). Digital Transformation of the Public Sector. <https://www.oecd.org/>

Presidencia de la República de Colombia. (2020). Decreto 620 de 2020 – Política de Gobierno Digital. <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/>

Procuraduría General de la Nación. (2023). Transparencia y acceso a la información en entidades territoriales. <https://www.procuraduria.gov.co/>

Red GEALC. (2021). Diagnósticos de madurez digital en gobiernos locales. <https://www.redgealc.org/>

Transparencia por Colombia. (2022). Índice de Transparencia Territorial. <https://transparenciacolombia.org.co/>

UIT – Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2022). Índice de Desarrollo Digital. <https://www.itu.int/>

## **12. Anexos**

### **Anexos A Encuesta**

#### **Instrumento de Recolección de Información (Encuesta aplicada a ciudadanos del municipio de Flandes)**

##### **Cordial saludo.**

Soy estudiante de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), del programa de Administración Pública. Como parte del trabajo de grado titulado “**Diagnóstico e Implementación del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima)**”, solicito su colaboración para diligenciar la siguiente encuesta, cuyo propósito es conocer la percepción ciudadana frente al uso, acceso y efectividad de los servicios digitales ofrecidos por la administración municipal.

##### **Cláusula de confidencialidad – Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales)**

Toda la información suministrada será tratada con absoluta confidencialidad. Ningún dato permitirá identificar a los encuestados. Su participación es **voluntaria** y puede abstenerse de responder cualquier pregunta.

**Nota.** La encuesta se aplicó a través de Google Forms. Lo siguiente corresponde al contenido del cuestionario aplicado.

**INDICACIONES:**

Por favor marque con una **X** la opción que considere adecuada.

**1. Datos Generales**

1. Edad
  - a. 18–25
  - b. 26–40
  - c. 41–60
  - d. Más de 60
  
2. Sexo
  - a. Femenino
  - b. Masculino
  - c. Prefiere no responder
  
3. Nivel educativo
  - a. Primaria
  - b. Secundaria
  - c. Técnico
  - d. Tecnólogo
  - e. Profesional
  - f. Postgrado

**2. Acceso a Servicios Digitales**

4. ¿Cuenta con acceso a internet en su vivienda?
  - a. Sí
  - b. No
  
5. ¿Con qué frecuencia utiliza servicios digitales del sector público?
  - a. Nunca
  - b. Rara vez
  - c. Ocasionalmente
  - d. Frecuentemente

**3. Conocimiento sobre Gobierno Digital en Flandes**

6. ¿Conoce el portal web oficial de la Alcaldía de Flandes?
  - a. Sí
  - b. No
  
7. ¿Sabe que existen servicios en línea para trámites o solicitudes ciudadanas?
  - a. Sí
  - b. No
  
8. ¿Ha utilizado algún servicio digital de la alcaldía (PQRS, SISBEN digital, impuestos, agendamiento, etc.)?
  - a. Sí
  - b. No

**4. Calidad y Usabilidad**

9. Si ha utilizado servicios digitales de la Alcaldía de Flandes, ¿cómo evalúa su facilidad de uso?
- a. Muy fácil
  - b. Fácil
  - c. Difícil
  - d. Muy difícil
10. ¿Considera que los trámites digitales reducen tiempos y costos para el ciudadano?
- a. Sí
  - b. No
  - c. Parcialmente
11. ¿Los canales digitales de la alcaldía responden oportunamente a sus solicitudes?
- a. Sí
  - b. No
  - c. A veces

**5. Percepción general**

12. ¿Qué obstáculos identifica para el fortalecimiento del Gobierno Digital en Flandes?

(Respuesta abierta)

---

---

---

---

13. ¿Qué considera más prioritario para mejorar la digitalización municipal?
- a. Mejor conectividad
  - b. Más capacitación a funcionarios
  - c. Mayor difusión de servicios digitales
  - d. Rediseño del portal web
  - e. Automatización de trámites
14. ¿Estaría dispuesto a realizar trámites mayoritariamente de forma digital si el sistema fuera eficiente y confiable?
- a. Sí
  - b. No

**¡Gracias por su participación!**

**Anexo B. Consentimiento Informado para Entrevistas a Funcionarios y Contratistas de la Alcaldía de Flandes**

**Consentimiento Informado para Participantes de Entrevistas**

El propósito de este documento es informar a los funcionarios de la Alcaldía de Flandes sobre los objetivos de la investigación titulada **“Diagnóstico e Implementación del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima)”** y solicitar su autorización para participar en una entrevista semiestructurada.

La investigación es realizada por un estudiante del programa de Administración Pública de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP). La entrevista tiene una duración aproximada de 20–30 minutos.

La información recolectada será utilizada únicamente con fines académicos y se manejará bajo los lineamientos de la Ley 1581 de 2012. Ningún dato personal o nombre de funcionarios será publicado en el informe final.

La participación es completamente voluntaria. El funcionario puede retirarse en cualquier momento sin que esto tenga repercusiones.

Declaro haber leído y entendido la información anterior. Autorizo la utilización de la información suministrada durante la entrevista para fines de esta investigación.

**Nombre del participante:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Dependencia:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

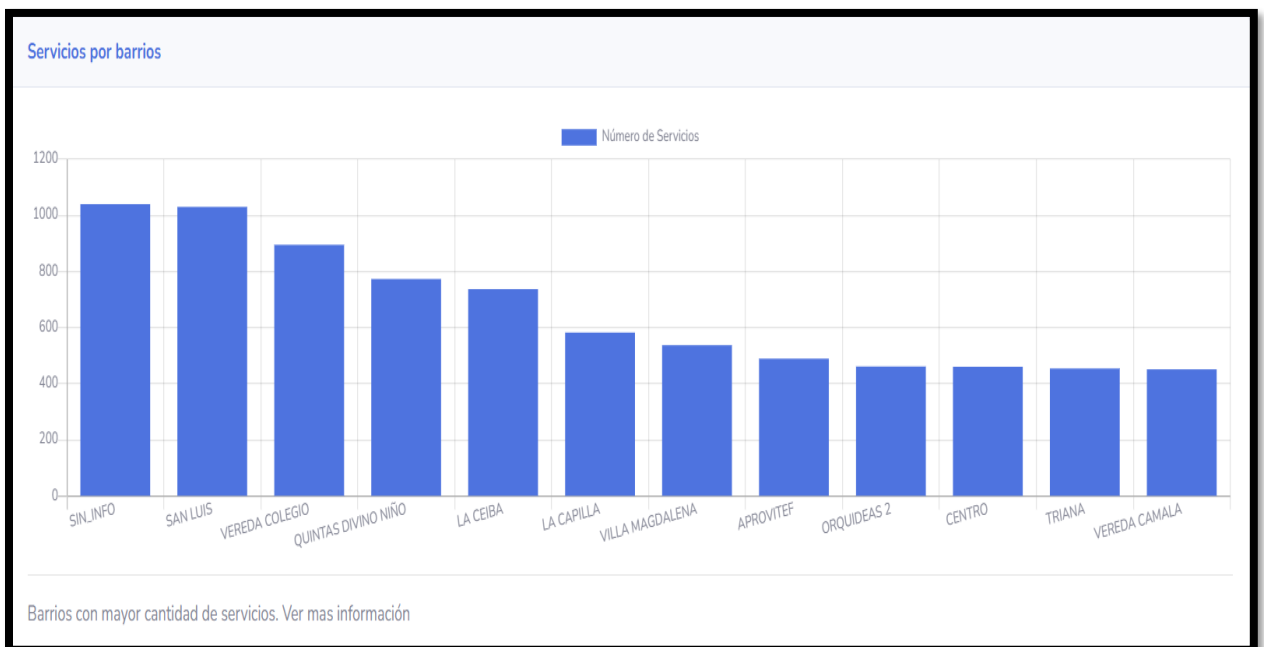
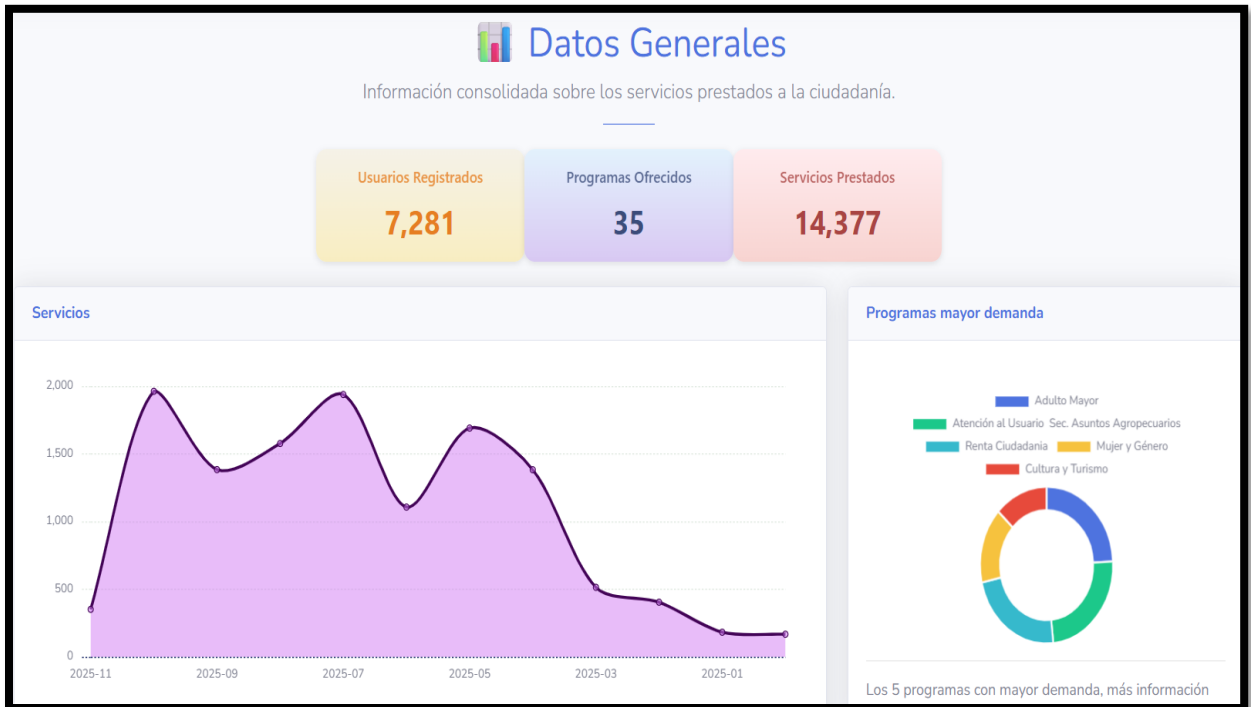
**Anexo C. Entrevista Semiestructurada para Funcionarios Municipales**

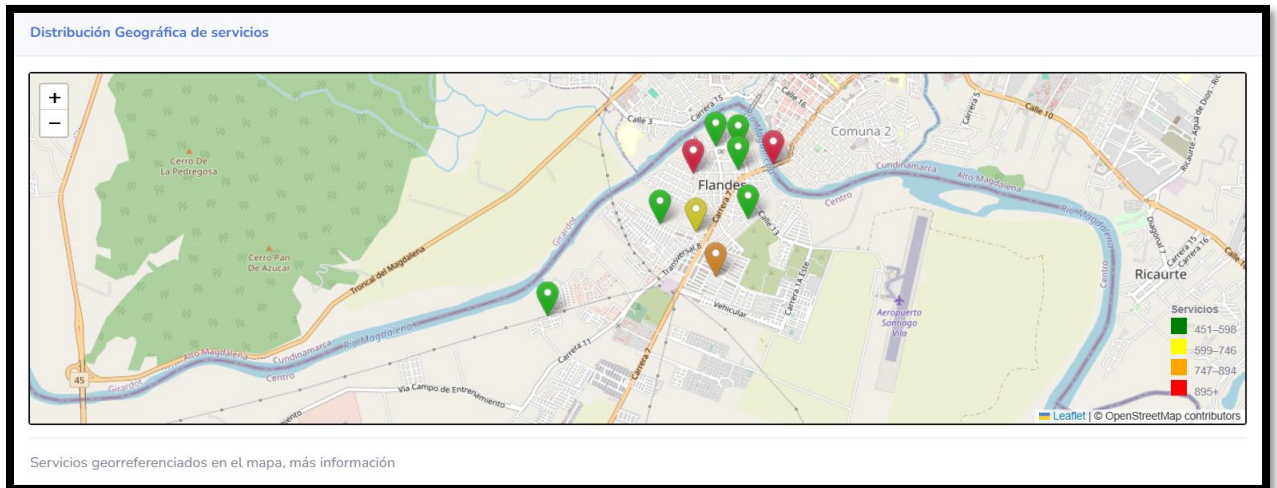
**Guía de entrevista** (preguntas orientadoras):

1. ¿Qué tan avanzado considera que está el proceso de implementación del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes?
2. ¿Cuáles son los principales logros alcanzados en materia de digitalización?
3. ¿Qué limitaciones presupuestales, tecnológicas o de talento humano se han identificado?
4. ¿Cómo se está promoviendo la cultura digital entre funcionarios y ciudadanos?
5. ¿Qué necesidades prioritarias tiene la administración para fortalecer el ecosistema digital?
6. ¿La alcaldía utiliza instrumentos como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), PETI o Política de Gobierno Digital?
7. ¿Qué estrategias consideran más viables para mejorar la prestación de servicios digitales?

**Anexo D. Informes Estadísticos sobre los servicios prestados a la ciudadanía.**

Enlace Web: <https://indica.sedeflandes.gov.co/public/index.php?route=inicio>





### Datos por Servicios

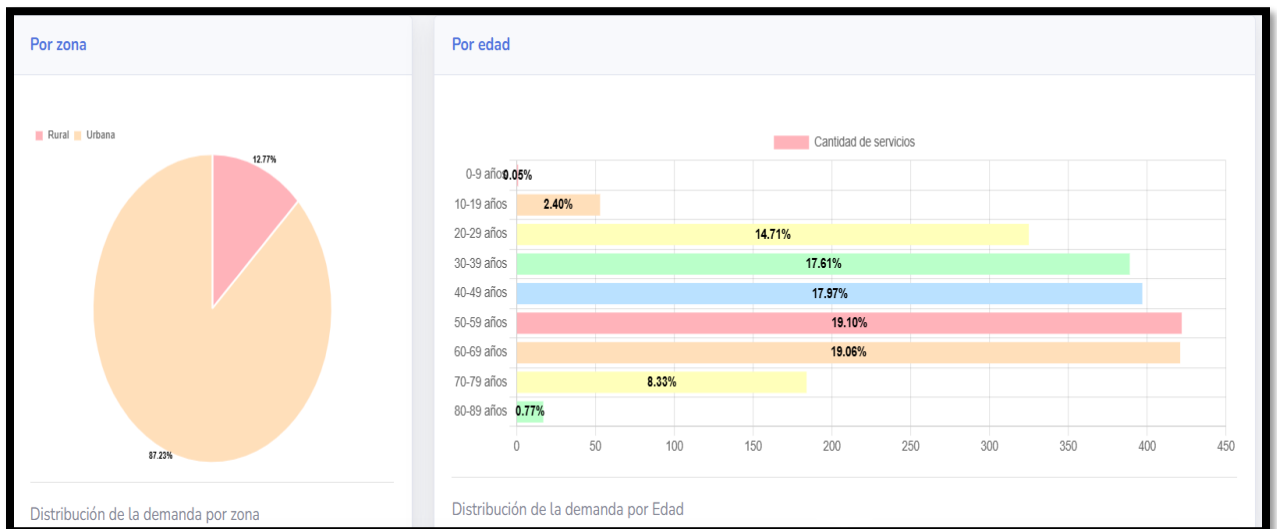
Secretaría: SECRETARIA ASUNTOS AGROPECUAR | Programa: Atención al Usuario Sec. Asuntos Agrope | Fecha desde: 01/01/2024 | Fecha hasta: 26/11/2025

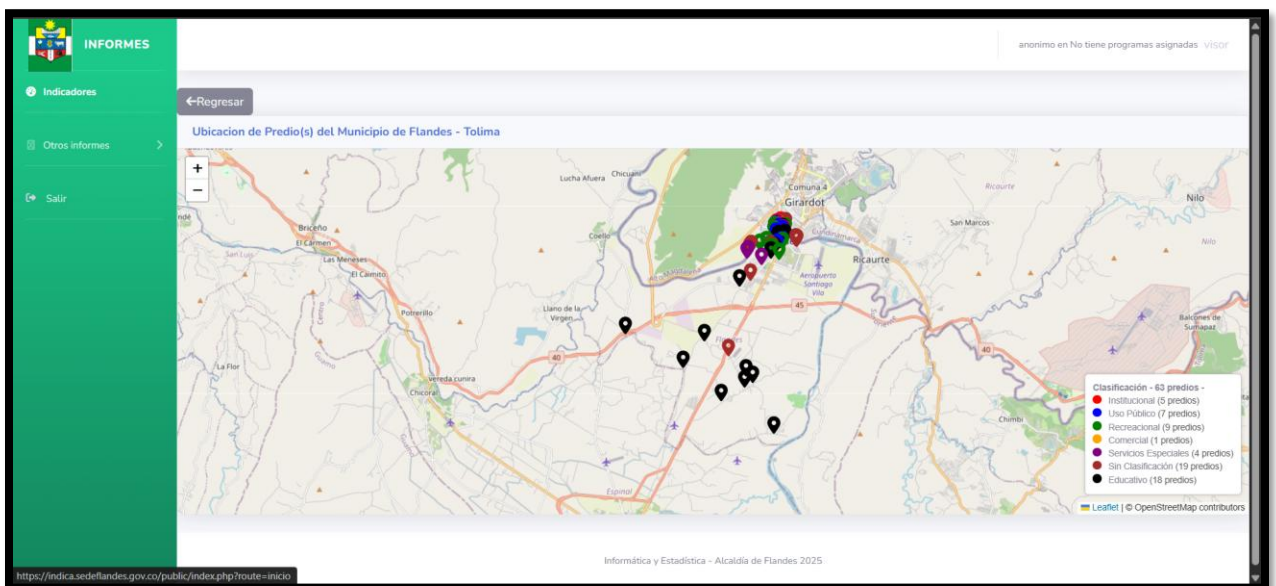
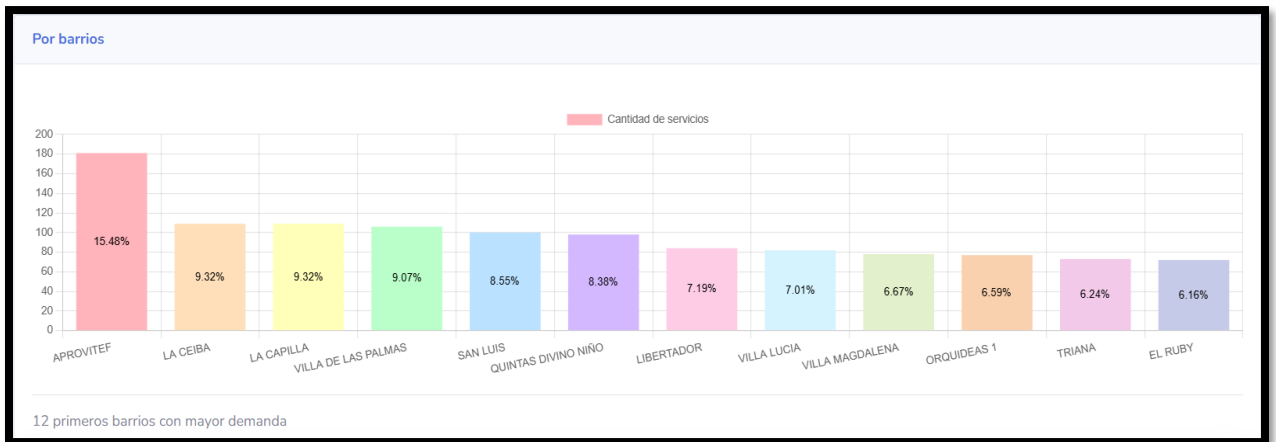
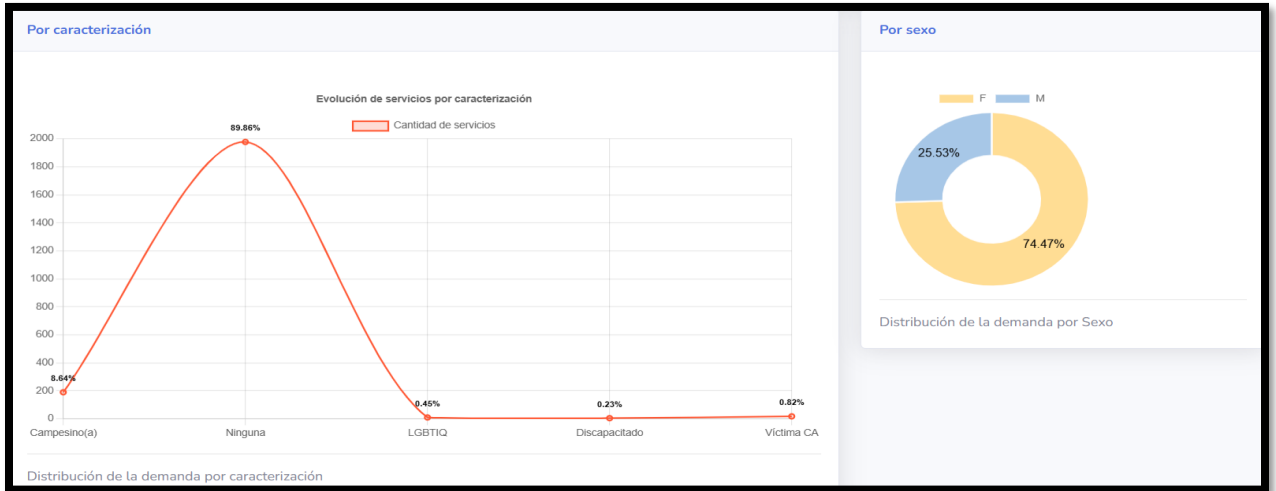
[Generar Reporte](#) [← Regresar](#)

### Resumen de la Demanda

Programa seleccionado: Atención al Usuario Sec. Asuntos Agropecuarios -> 1 de enero de 2024 - 26 de noviembre de 2025

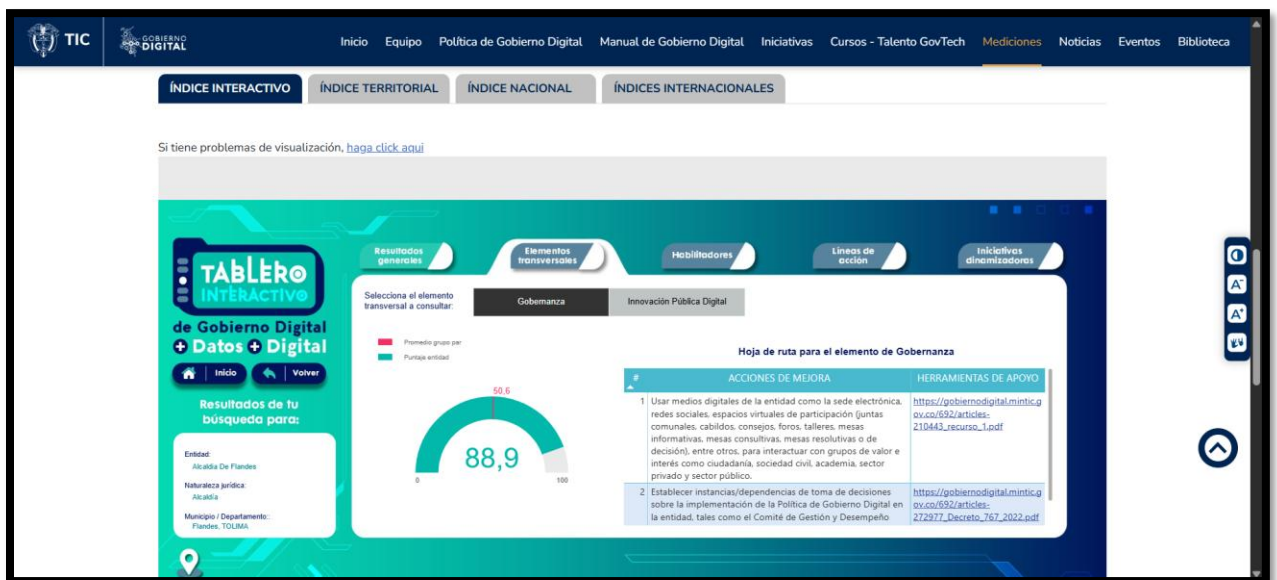
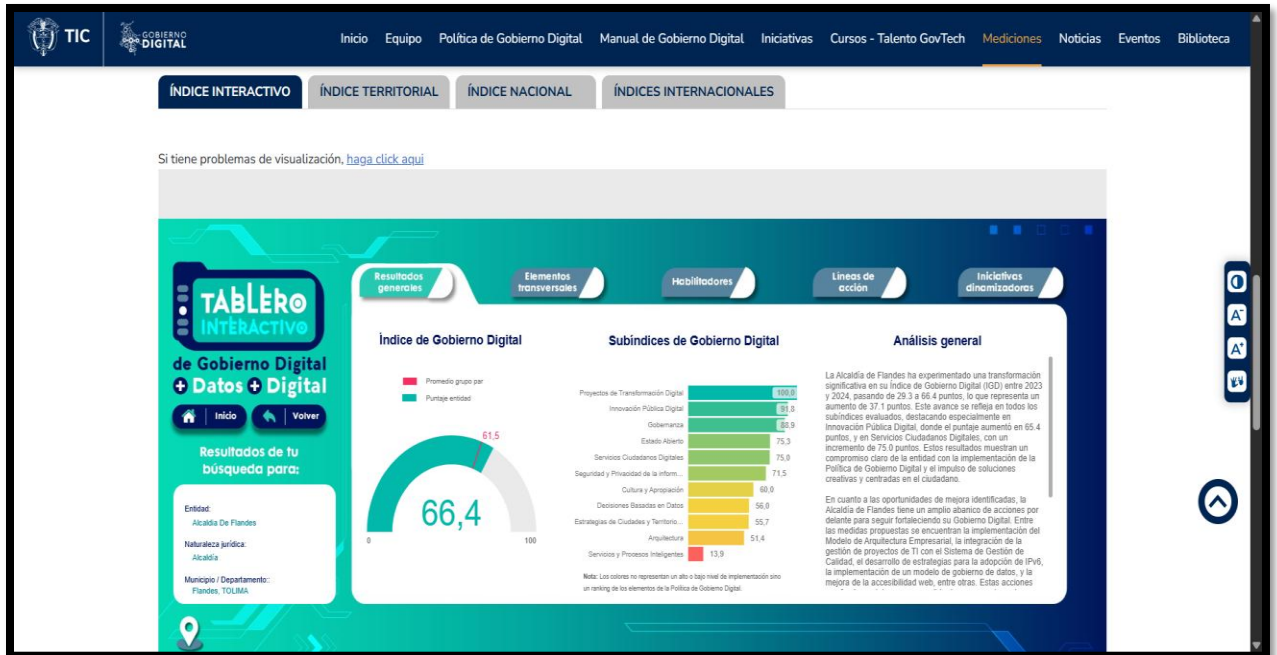
Servicios	Barrios	Beneficiarios	Promedio/Mes	Posición	Otros Reportes
2209	59	1590	96.04	1 de 35	Reporte Adicional

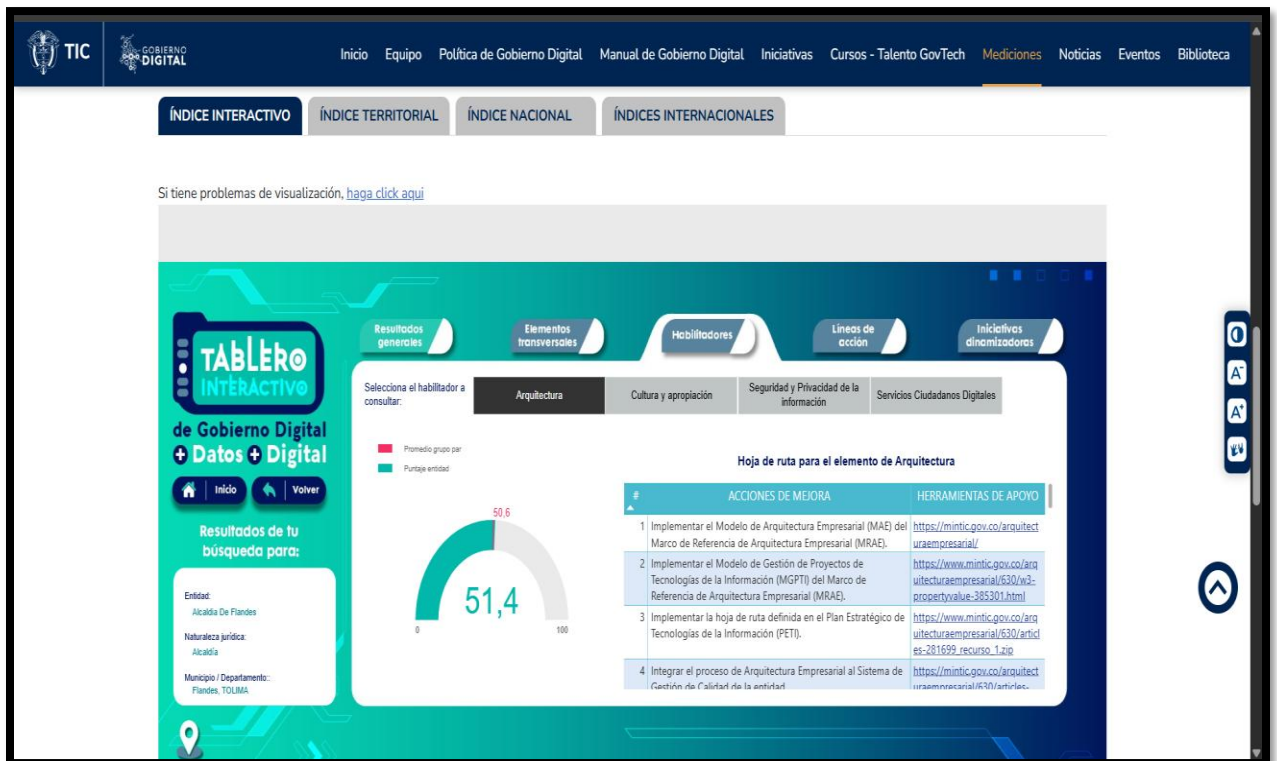
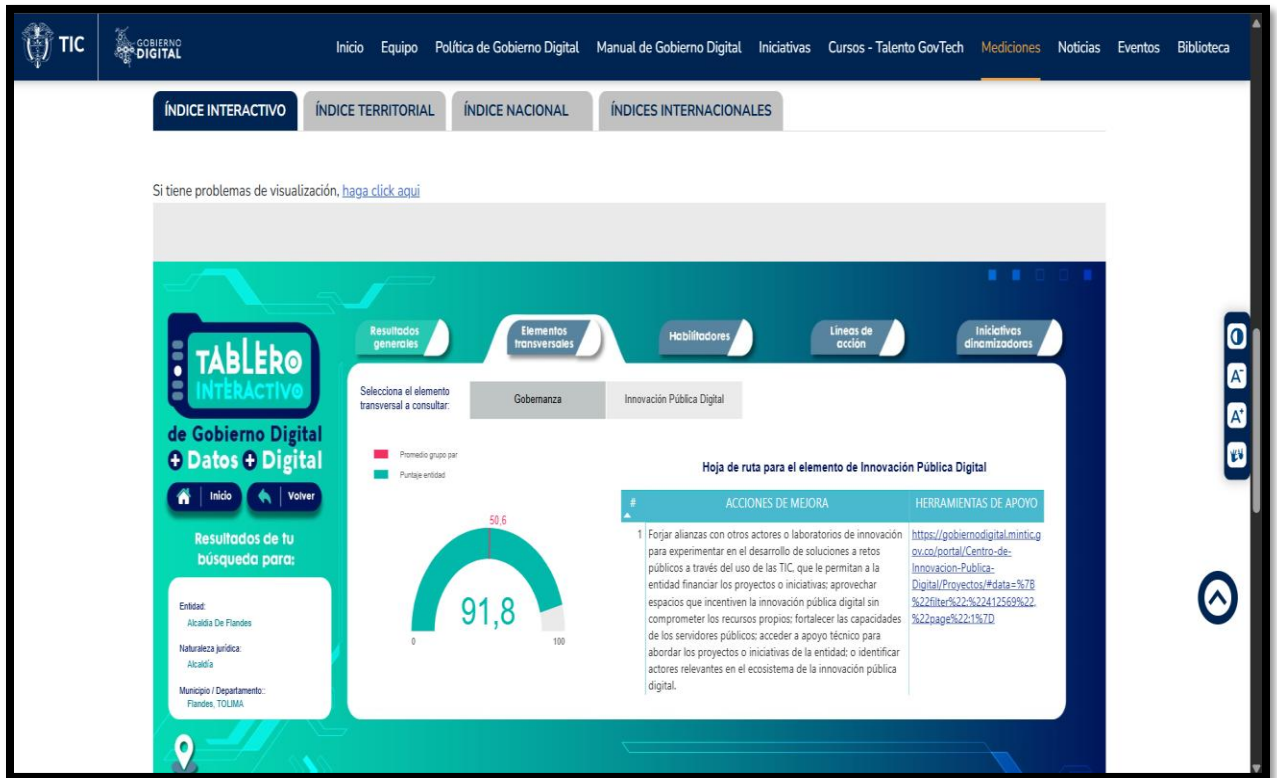


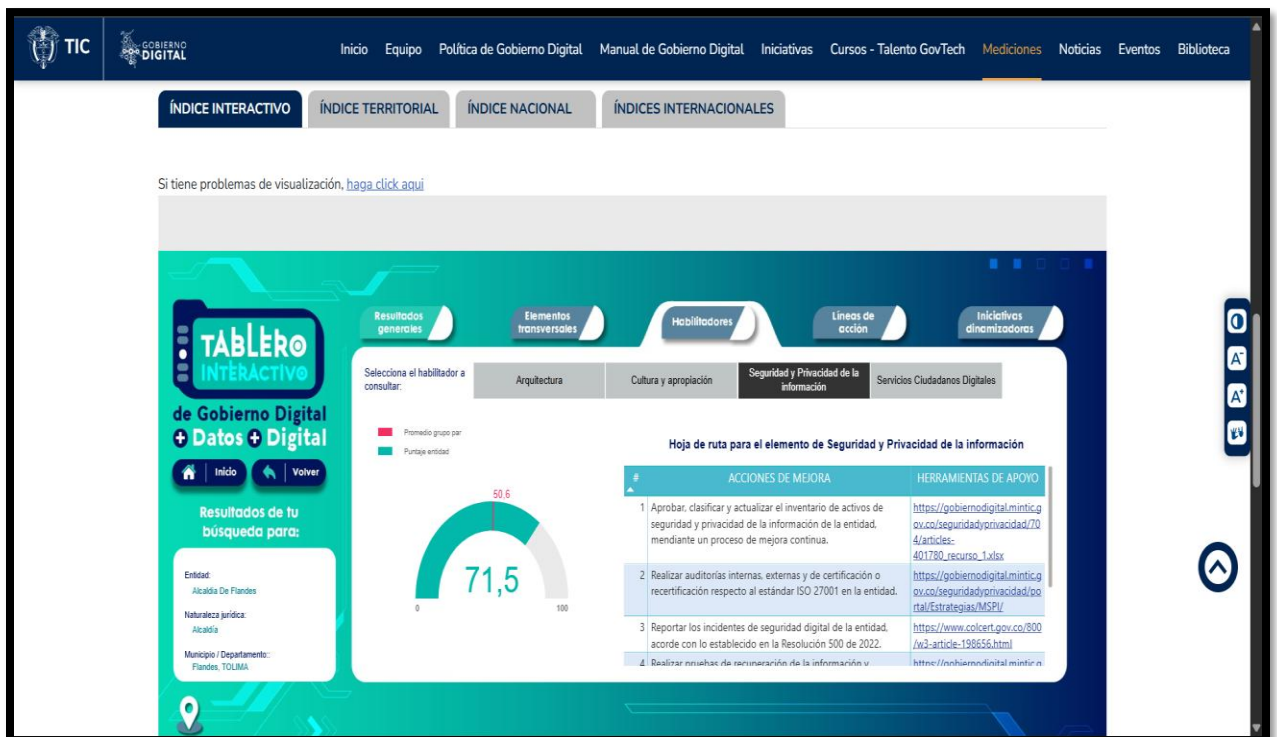
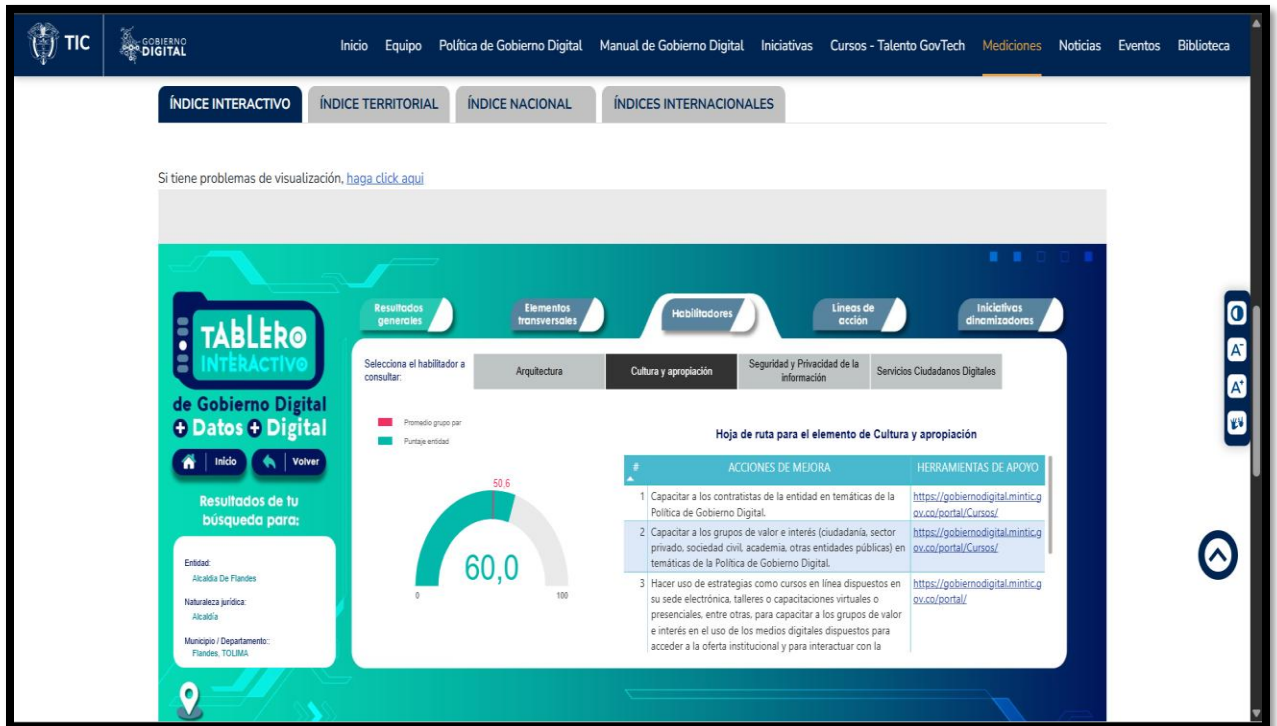


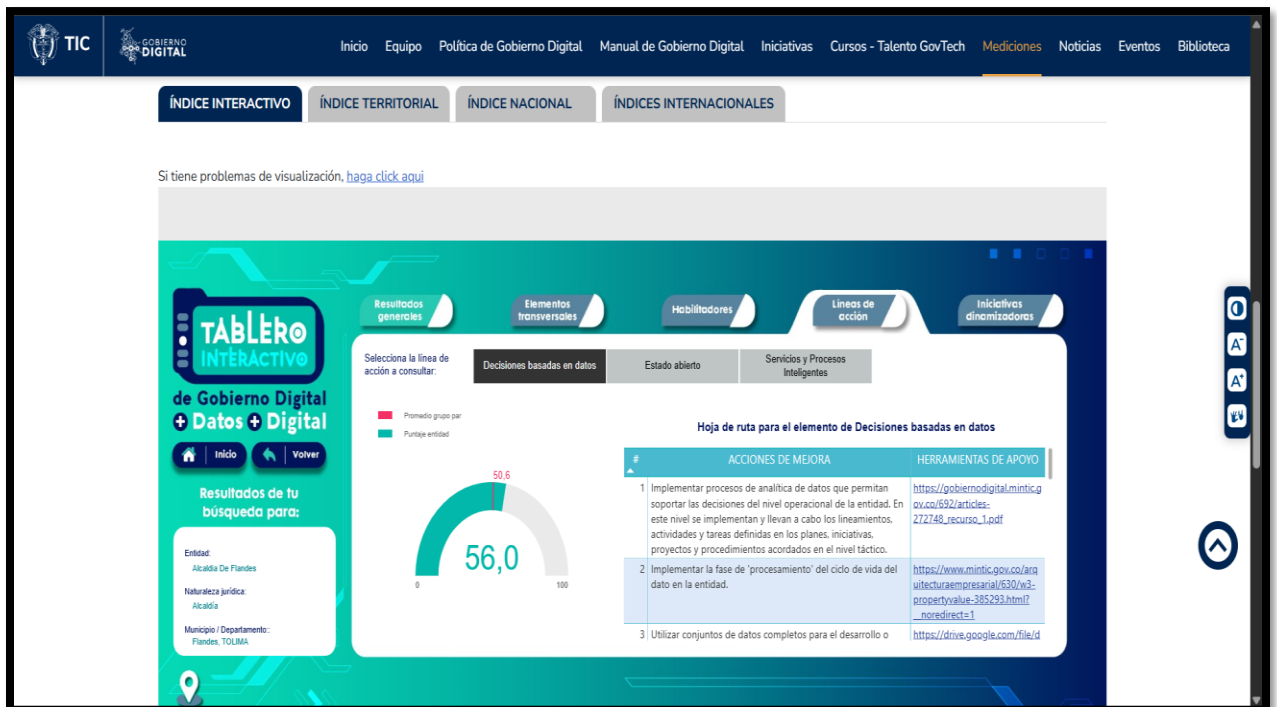
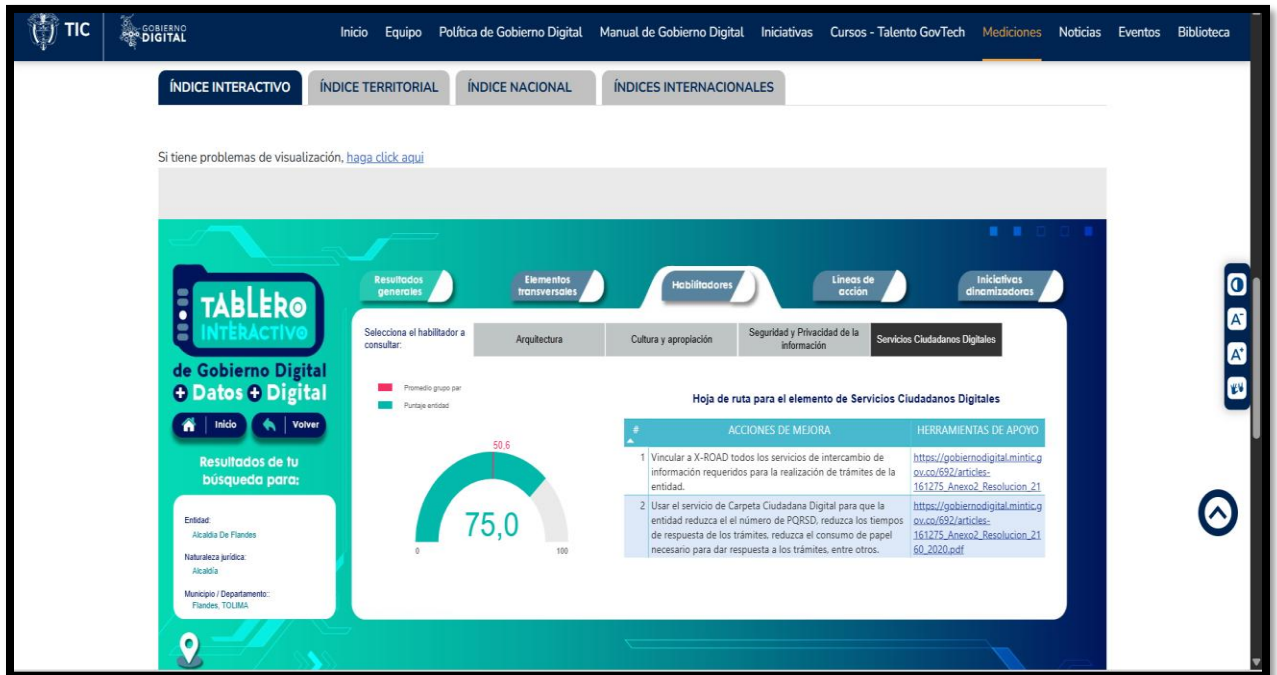
Anexo E. Mediciones- Resultados y documentación sobre el ecosistema digital y la implementación de la Política de Gobierno Digital en el Municipio de Flandes, Departamento del Tolima.

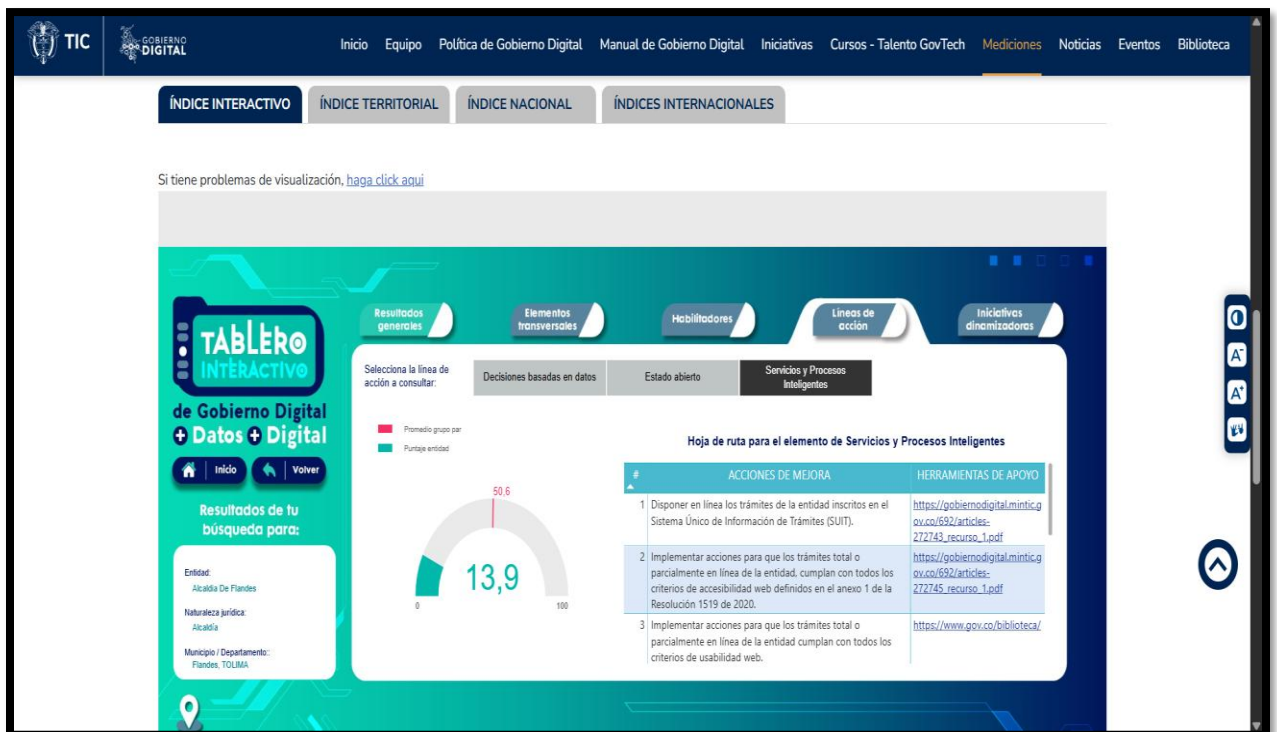
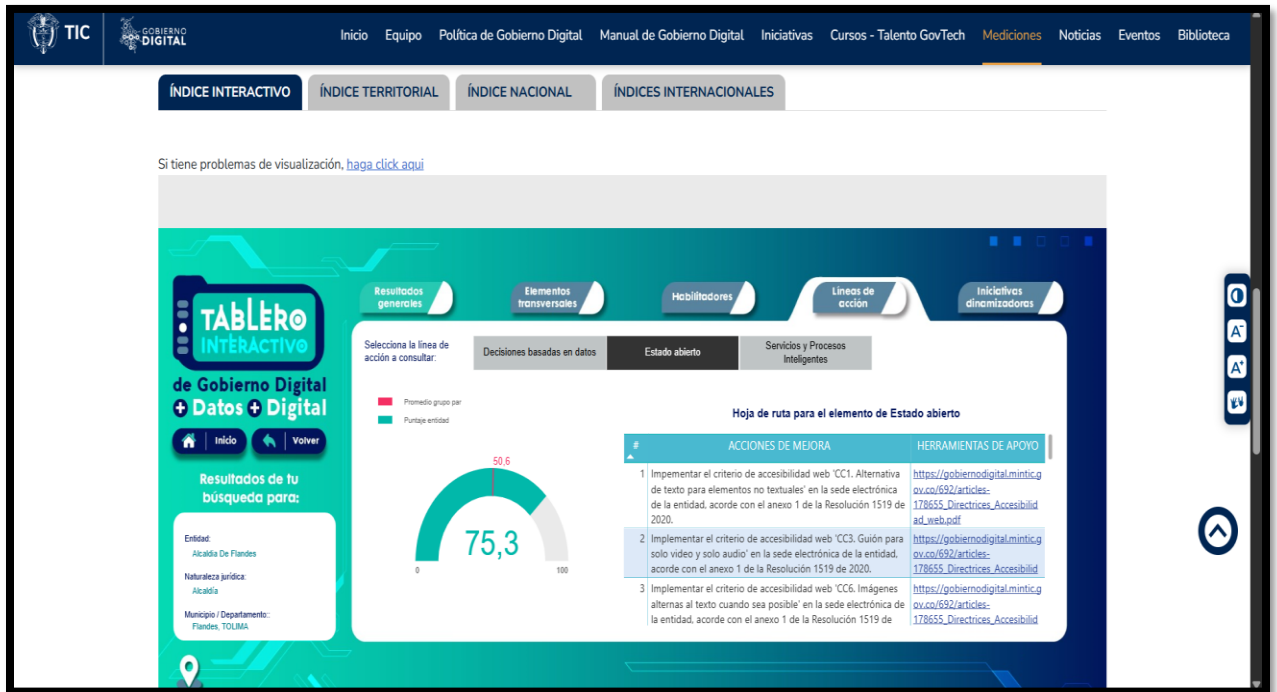
Enlace Web: <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/>

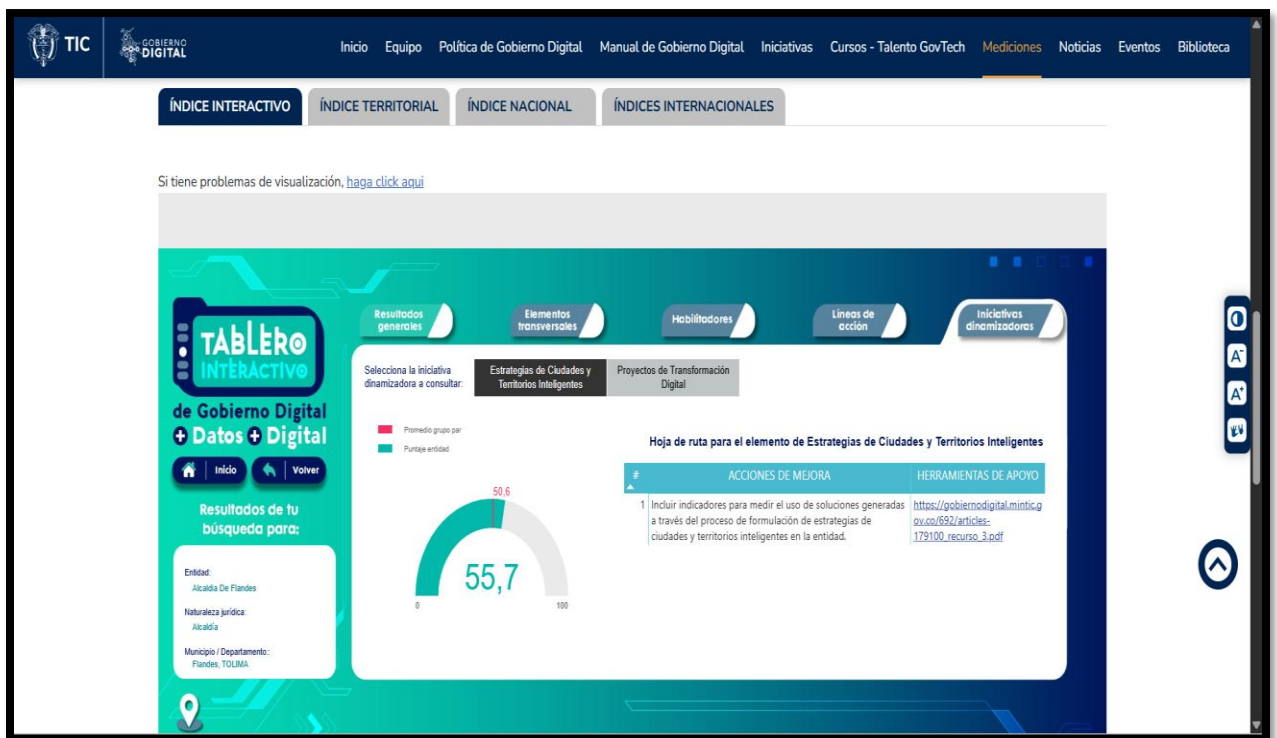
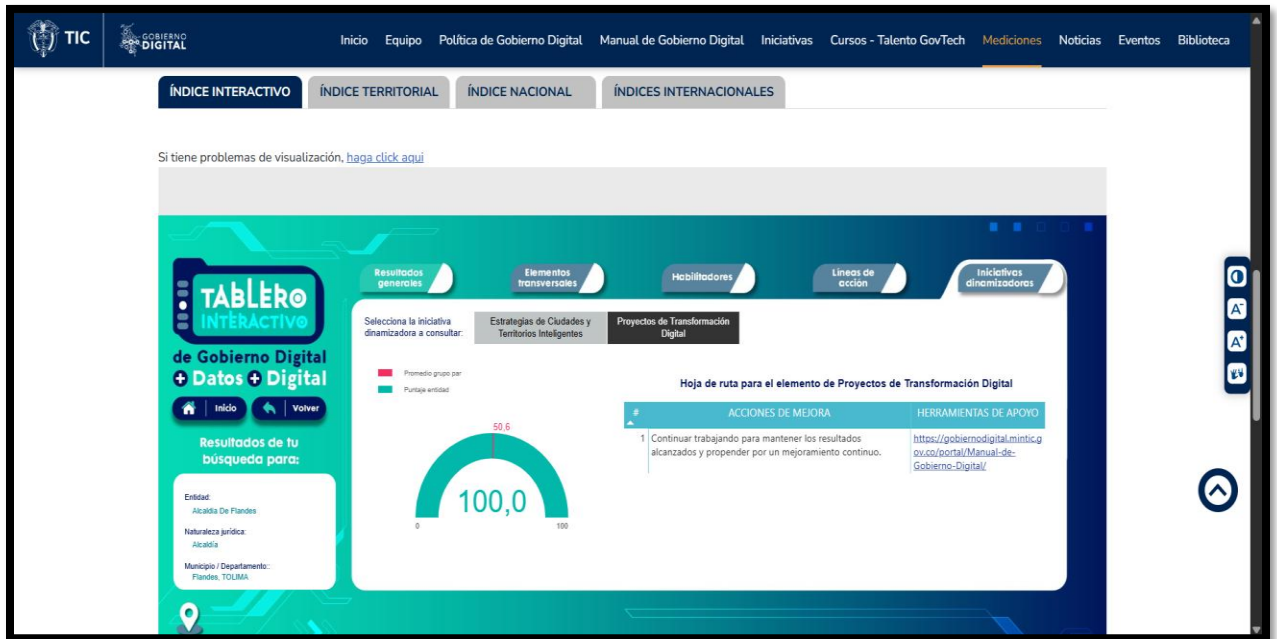












Anexo F. Solicitud Autorización Realización Monografía.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLANDES  
SECCIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Girardot, 12 de Agosto del 2025

FECHA: 13 AGO 2025 HORA: 8:45

No. RADICACIÓN: 5624

ENVIAR: Alcalde

RECIBIÓ: 580 IP

Doctora  
ANA JUDITH GAMBOA MANTILLA  
Alcaldesa Municipal  
Flandes – Tolima

Asunto: Solicitud Autorización Realización Monografía

Reciba un cordial saludo Doctora:

Deseándole éxitos en sus labores diarias, de manera atenta solicito de su autorización y valioso apoyo, para poder desarrollar mi monografía en la entidad que usted lidera, teniendo en cuenta que me encuentro adelantando mis estudios de pregrado en la Escuela Superior de Administración Pública en el CETAP de Flandes y en este segundo semestre del 2025 ingreso a noveno semestre, motivo por el cual me encuentro interesada en realizar mi opción de grado en tan prestigiosa entidad, la monografía lleva como título "Diagnostico y Propuesta de Implementación del Gobierno Digital en la Alcaldía de Flandes (Tolima)", este proyecto fue planteado de acuerdo a los resultados del Índice de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), así como el FURAG; de igual manera me permito exaltar la buena gestión que viene realizando en la alcaldía de acuerdo a los resultados del índice de desempeño Institucional 2024, en donde se evidencia que el desempeño esta por encima del promedio (72.1). Así mismo tenga a bien considerar la posibilidad de agendar una cita, con el fin de dar a conocer más a fondo esta propuesta, de igual manera me permito aclarar que la información suministrada para el desarrollo de la monografía es netamente académica.

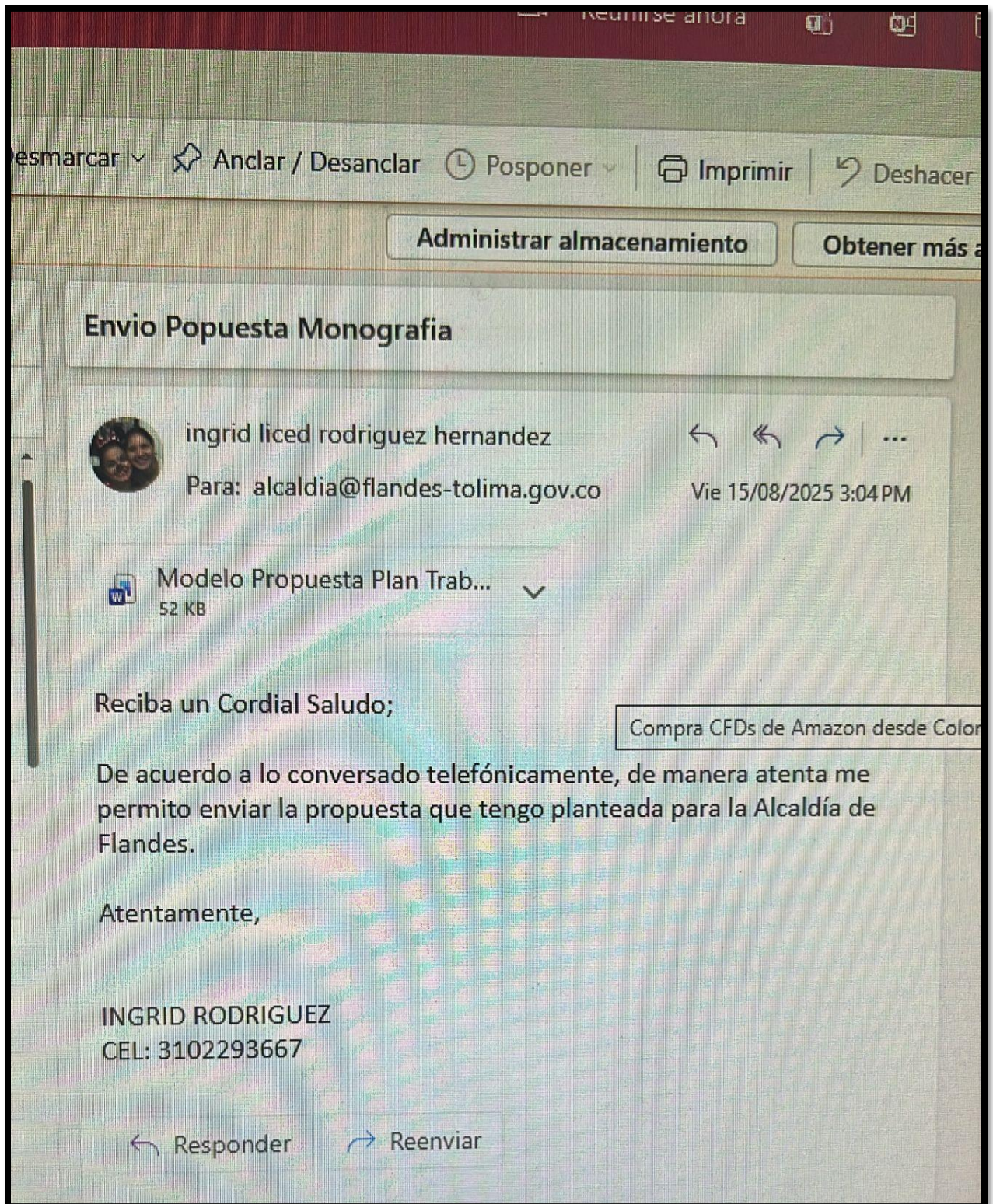
Agradezco su colaboración.

Quedo atenta a una positiva respuesta.

Atentamente,

*Ingrid L. Rodríguez H*  
INGRID LICED RODRIGUEZ HERNANDEZ  
ESTUDIANTE 9 SEMESTRE DE ADMINISTRACION PUBLICA  
CETAP – FLANDES  
CEL: 3102293667  
Correo Electrónico: inlrohe@hotmail.com

Anexo G. Envío Propuesta Monografía del Modelo a la Alcaldía de Flandes



Anexo H. Evidencias Fotográficas- Mesas de Trabajo con la Oficina de Sistemas de la Alcaldía de Flandes.

