

ANÁLISIS DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LA POBLACIÓN
DE TERCERA EDAD EN LA LOCALIDAD DE SUBA- BOGOTÁ

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

NOVIEMBRE 2024

BOGOTÁ D.C.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LA POBLACIÓN
DE TERCERA EDAD EN LA LOCALIDAD DE SUBA- BOGOTÁ

MARY PAOLA CARREÑO PÉREZ

JORDY SANTIAGO CASTAÑEDA CHAVES

PROFESOR

FABIO ORLANDO CRUZ PÁEZ

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

BOGOTÁ D.C.

2024

Tabla de contenido

Introducción	4
Antecedentes	6
Fenómenos del problema	6
Problema de Investigación	25
Objetivo General	27
Objetivos Específicos	27
Justificación teórica	28
Acceso abierto	30
Adulto	37
Digitalización	41
Gestión del conocimiento.....	56
Inclusión social	62
Rendición de cuentas	64
Justificación práctica	69
Justificación metodológica.....	71
Estado del arte	74
Marco conceptual.....	74
Marco teórico.....	75
Marco legal.....	77
Metodología	81
Informe de resultados	82
Conclusiones y recomendaciones	99
Bibliografía	Error! Bookmark not defined.

Introducción

La presente investigación se centra en identificar las dificultades a las que se tiene que enfrentar la población colombiana, principalmente, tomando en cuenta a los adultos mayores y personas de la tercera edad al acceder a la información pública y hacer uso de los recursos tecnológicos dispuestos por el gobierno nacional.

En primer lugar, se analizará en los antecedentes la relevancia que tiene este sector de la población sobre el conocimiento de los asuntos públicos y la toma de decisiones y la clara comprensión de los mismos, debido a que esto es de suma importancia para la participación activa de este grupo de población mayor reforzando el conocimiento en aspectos democráticos para así, mejorar su calidad de vida. Luego se plantea la problemática de este proyecto de investigación y se analizan algunos de los desafíos más relevantes que generan el difícil acceso a información clara e importante para las personas de la tercera edad, así como posibles soluciones a estos problemas y barreras generando mayor entendimiento para todos y una participación más inclusiva en la vida pública.

De acuerdo a la información obtenida se plantea el objetivo general y específicos de la investigación y se procede a realizar las justificaciones del mismo y desarrollar el estado del arte, la importancia del estudio es que está centrado en la priorización y urgencia de garantizar que todos los sectores de la población, particularmente los más vulnerables como lo son los adultos mayores, tengan un acceso más equitativo y más completo a toda la información pública, como se mencionó anteriormente, con el fin de mejorar su calidad de vida. Basándonos en esto, procederemos a realizar una revisión exhaustiva sobre políticas existentes y algunas prácticas que puedan reducir y mitigar estas barreras, en especial aquellas que se relacionan con accesibilidad digital, adulto y gestión del conocimiento a nivel nacional y a nivel local. Se realiza

una investigación de tipo mixto con información y encuestas de la población afectada para entender a profundidad a los adultos de tercera edad con relación acceso a la información y se pretende plantear algunas estrategias claves que podrían poner en práctica las instituciones públicas para generar facilidades para los adultos mayores en el acceso a la información y servicios, fomentando un entorno más inclusivo y participativo.

Antecedentes

Fenómenos del problema

Nacional

1. Implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014)

La Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia, busca asegurar que todas las personas tengan acceso a la información pública, promoviendo la transparencia en el gobierno y la rendición de cuentas de las entidades del Estado. A pesar de haber sido aprobada hace varios años, su implementación ha sido lenta y ha cobrado mayor relevancia recientemente, ya que aún quedan retos importantes para garantizar que todos los ciudadanos puedan ejercer este derecho de manera efectiva.

Impacto en los Adultos Mayores

Aunque se han hecho esfuerzos por mejorar el acceso a la información pública, los adultos mayores siguen enfrentando muchas dificultades. La mayoría de la información está disponible en formatos digitales o con un lenguaje técnico, lo que complica su comprensión para esta población. Esto muestra que no se han implementado medidas adecuadas que consideren sus necesidades específicas, lo cual limita su capacidad de participar en procesos de transparencia y en la toma de decisiones (Fundación Karisma, 2020).

Retos Actuales

Los adultos mayores enfrentan varios obstáculos para acceder a la información pública. Uno de los más importantes es la falta de portales de transparencia que sean fáciles de usar para

ellos. Además, muchos documentos no están disponibles en formatos accesibles, como braille o con letras grandes para personas con problemas de visión. También falta personal capacitado para ayudarlos a navegar estos recursos y obtener la información que necesitan. Esto hace que el acceso a la información sea un gran desafío para esta población, dificultando su participación en asuntos públicos y su derecho a la información. Esto se agrava por la carencia de campañas educativas que informen a los adultos mayores sobre su derecho a acceder a la información pública y los procedimientos necesarios para ejercer este derecho. La combinación de estos factores contribuye a una barrera significativa para que los adultos mayores se beneficien plenamente de la transparencia y el acceso a la información en la era digital. (Misión de Observación Electoral, 2018).

2. Aumento de la Digitalización y la Brecha Digital

La digitalización de los servicios públicos ha sido una prioridad en Colombia con el objetivo de mejorar la eficiencia del gobierno y facilitar el acceso a la información. Programas como "Gobierno en Línea" y "Gobierno Digital" han creado herramientas digitales para que los ciudadanos puedan interactuar con el Estado de manera más sencilla.

Impacto en los Adultos Mayores: Muchas personas mayores enfrentan dificultades para utilizar estos servicios debido a la falta de habilidades digitales y el acceso limitado a la tecnología. Según datos del DANE (2021), mientras el acceso a internet ha crecido, los adultos mayores en zonas rurales o de bajos ingresos tienen dificultades significativas para conectarse, ya sea por el costo del acceso o por falta de conocimiento sobre cómo usar las tecnologías.

Brecha Digital Persistente

La brecha digital no solo significa tener o no acceso a internet, también incluye la habilidad de usarlo de manera eficiente. Aunque existen programas de formación digital, la mayoría no está pensado para personas mayores. Este grupo necesita enfoques más personalizados, como plataformas más simples y asistencia en un lenguaje más accesible (DANE, 2021).

3. Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2015-2024

La Política Nacional de Envejecimiento y Vejez de Colombia está enfocada en proteger los derechos de los adultos mayores, garantizando su acceso a información y participación activa en la sociedad. Aunque esta política se estableció para el periodo 2015-2024, su aplicación ha sido irregular, sobre todo en zonas más apartadas.

Acceso a la Información

A pesar de que la política reconoce el derecho de las personas mayores a acceder a la información, en la práctica, no siempre se cumple de manera equitativa. Mientras que en algunas ciudades se han hecho esfuerzos por mejorar este acceso, como con la creación de centros de atención, muchas zonas rurales siguen sin contar con los recursos necesarios (Ministerio de Salud, 2020).

Desigualdad Regional

La implementación de la política depende mucho de las autoridades locales, que a veces no cuentan con los recursos suficientes o no priorizan las necesidades de los adultos mayores.

Esto genera diferencias en el acceso a servicios e información en las distintas regiones del país, lo que contribuye a una gran desigualdad (UNFPA, 2021).

4. Impacto de la Pandemia de COVID-19 (2020-2022)

La pandemia trajo consigo enormes retos en cuanto al acceso a la información, ya que la mayoría de las comunicaciones oficiales se realizaron de forma digital. Los adultos mayores, al no estar familiarizados con las tecnologías o no tener acceso a ellas, se vieron muy afectados.

Aislamiento y Falta de Información

Durante la pandemia, la información sobre temas de salud, como la vacunación, fue crucial. Sin embargo, muchos adultos mayores no pudieron acceder a estos datos debido a la falta de habilidades digitales y el aislamiento social, lo que los dejó en una situación de mayor vulnerabilidad (Fundación Saldarriaga Concha, 2021).

Esfuerzos Limitados

Aunque se intentaron realizar algunos programas para capacitar a los adultos mayores en el uso de tecnologías, la mayoría se llevaron a cabo en las grandes ciudades, dejando a las zonas rurales prácticamente sin acceso a estos beneficios. Esto agravó aún más la exclusión de los adultos mayores en estas áreas (OEA, 2021).

5. Programas de Inclusión Digital y Capacitación

En respuesta a esta brecha digital, varias instituciones han puesto en marcha programas para enseñar a los adultos mayores cómo usar internet y herramientas digitales. Iniciativas como "Ciudadano Digital" del MinTIC son un ejemplo de estos esfuerzos.

Resultados Mixtos

Aunque algunos de estos programas han tenido buenos resultados, han enfrentado dificultades como la baja participación y la resistencia de algunos adultos mayores a adoptar nuevas tecnologías. Además, los métodos de enseñanza no siempre se ajustan a las necesidades de este grupo, lo que hace que el aprendizaje sea más complicado (MinTIC, 2019).

Barreras Sociales y Culturales

Aparte de los problemas tecnológicos, también existen barreras sociales. Muchos adultos mayores piensan que no necesitan las tecnologías o que son muy difíciles de aprender, lo que les impide participar en programas de formación. Esta actitud también contribuye a que no aprovechen las oportunidades para mejorar sus habilidades digitales y, por ende, su acceso a la información (Universidad Nacional de Colombia, 2020).

6. Desigualdad Regional en el Acceso a la Información Pública

La desigualdad regional es un factor clave que afecta el acceso a la información pública, especialmente para los adultos mayores. En las grandes ciudades hay avances en la digitalización de servicios, pero en las zonas rurales la falta de infraestructura y conectividad sigue siendo un problema.

Acceso Inequitativo: En muchas áreas rurales, los adultos mayores enfrentan limitaciones significativas en el acceso a la información pública debido a la falta de acceso a internet, la escasez de centros de información y la carencia de programas de capacitación. Estas deficiencias crean barreras que dificultan que los adultos mayores en estas regiones puedan obtener y utilizar la información pública de manera efectiva (**DANE, 2021**).

Necesidad de descentralizar los Servicios: Es necesario descentralizar los servicios y adaptar los enfoques a las necesidades específicas de cada región para mejorar el acceso a la información en las comunidades rurales. Esto incluye la creación de centros de información móviles y la implementación de asistencia personalizada que pueda atender de manera directa las necesidades de los adultos mayores. Estas estrategias ayudarán a superar las barreras existentes y facilitarán un mejor acceso a la información en áreas con recursos limitados (**PNUD, 2022**).

7. Normativas para el Uso de Lenguaje Claro en Entidades Públicas

En 2019, el gobierno de Colombia presentó la "Guía de Lenguaje Claro para la Administración Pública". El propósito de esta iniciativa es hacer que los documentos oficiales sean más fáciles de entender para todos, incluyendo a los adultos mayores, eliminando el uso de palabras complicadas o técnicas.

Impacto en los Adultos Mayores: El uso de lenguaje sencillo ayuda mucho a las personas mayores, ya que suelen tener problemas para entender textos muy técnicos o difíciles.

Sin embargo, no todas las entidades han adoptado esta guía de manera uniforme, lo que aún dificulta el acceso de los adultos mayores a la información pública (Gobierno de Colombia, 2019).

Necesidad de Monitoreo y Capacitación: Para que la normativa de lenguaje claro funcione realmente, es importante que se realicen seguimientos y se capacite a los funcionarios. Garantizar que se use un lenguaje claro es esencial para que los adultos mayores y todos los ciudadanos puedan comprender la información pública (Centro de Investigación y Educación Popular, 2020).

8. Participación Ciudadana y Consultas Públicas

La participación de la gente en la toma de decisiones del gobierno es clave en un sistema abierto y democrático. Aunque en Colombia se han hecho esfuerzos por mejorar este aspecto, los adultos mayores todavía encuentran dificultades para participar.

Bajo Nivel de Participación de Adultos Mayores: A pesar de que existen mecanismos de participación, como consultas públicas, los adultos mayores no siempre pueden participar de manera efectiva. Esto se debe a que la información no siempre es accesible o fácil de entender, lo que reduce su involucramiento (Revista Semana, 2021).

Impacto Local en Suba, Bogotá

A nivel local, en Suba, Bogotá, se pueden observar los efectos de las políticas nacionales, como la digitalización de servicios y la participación ciudadana, pero con diferencias importantes debido a las características particulares de la comunidad.

1. Digitalización de los Servicios Públicos y la Brecha Digital

A nivel nacional, el programa "Gobierno Digital" del MinTIC busca hacer que los servicios públicos sean más eficientes y accesibles a través de la digitalización. Sin embargo, el acceso a internet y la tecnología no es igual en todo el país.

Impacto en Suba: En Suba, hay una gran brecha digital. Mientras que algunas áreas tienen acceso adecuado a internet, otras, especialmente las más vulnerables, no cuentan con esta facilidad. Esto afecta especialmente a los adultos mayores, quienes, además de no contar con suficientes recursos tecnológicos, a menudo tienen menos conocimientos sobre el uso de dispositivos e internet.

Iniciativas Locales: En respuesta, algunas bibliotecas y centros comunitarios en Suba han empezado a ofrecer clases sobre cómo utilizar computadoras y otras herramientas tecnológicas. Aunque estas iniciativas son positivas, todavía falta mucho por hacer, ya que no todos los sectores tienen acceso a estas capacitaciones.

2. Implementación de Políticas de Participación Ciudadana

En el ámbito nacional, la Ley Estatutaria 1757 de 2015 fomenta la participación de los ciudadanos en las decisiones públicas. Esto se logra mediante mecanismos como los Presupuestos Participativos, donde los ciudadanos pueden decidir sobre proyectos locales.

Impacto en Suba: En Suba, la participación de la comunidad en la toma de decisiones es importante, pero los adultos mayores enfrentan barreras para involucrarse. Falta de información accesible, problemas de movilidad y desconocimiento de cómo participar son obstáculos comunes. Aunque algunas organizaciones locales tratan de incluirlos, su participación aún es limitada.

3. Política Nacional de Envejecimiento y Vejez

La Política Nacional de Envejecimiento y Vejez (2015-2024) está diseñada para asegurar que las personas mayores tengan una vida activa y digna, con acceso a información, servicios y actividades que promuevan su bienestar.

Impacto en Suba: En Suba, esta política ha generado programas como "Bogotá Te Cuida", que ofrece apoyo a los adultos mayores en áreas como recreación y salud. Sin embargo, la cobertura de estos programas no es suficiente, y muchas personas mayores todavía no tienen acceso a estos servicios en todas las partes de la localidad.

4. Seguridad y Acceso a la Información Pública

A nivel nacional, el acceso a la información pública y la seguridad son temas clave para el gobierno. En Suba, la seguridad puede afectar el acceso de los adultos mayores a estos servicios.

Impacto en Suba: En algunas zonas de Suba, la inseguridad hace que los adultos mayores no se sientan cómodos saliendo de sus casas para hacer trámites o acceder a servicios públicos. Para solucionar esto, se han implementado centros de atención cercanos a las comunidades y servicios móviles que llevan la información directamente a las áreas más inseguras.

Estrategias Locales: Además, se han desarrollado campañas informativas y servicios móviles para garantizar que los adultos mayores puedan acceder a la información pública de manera segura, sin tener que preocuparse por los problemas de seguridad en sus vecindarios.

5. Programas de Salud Pública y Atención al Adulto Mayor

Plan Nacional de Salud en Colombia

El Plan nacional de salud en Colombia incluye medidas que aseguran que la población del adulto mayor tenga una atención integral y prioritaria, que va desde la prevención, atención y tratamiento de muchas enfermedades. El objetivo de estos programas es garantizar que la atención sea adecuada y accesible para este grupo poblacional.

En la Localidad:

En Suba se han desarrollado programas de salud que van dirigidos a las personas de la tercera edad, un ejemplo de esto son las campañas de vacunación y centros especializados en salud, sin embargo, hay factores externos a los adultos mayores que los perjudican, como la falta de personal capacitado lo cual genera un afectamiento de la calidad y disponibilidad de servicios en salud.

¿Cómo mejorar?

Para poder hacer frente a estos retos, en Suba, a raíz de la pandemia se han generado brigadas que atienden con servicios de salud puerta a puerta especialmente en zonas donde no se puede encontrar puestos de salud u hospitales cercanos.

6. Programas de Inclusión Social y Cultural a Nivel Local

Contexto Nacional:

En Colombia se ha evidenciado que muchos de los programas de inclusión social y cultural se dirigen a integrar a los adultos mayores y mejorar su calidad de vida a nivel comunitario, fomentando su participación activa a través de actividades educativas, culturales y recreativas.

Impacto en la localidad:

En la localidad de Suba se han llevado a cabo iniciativas en pro del adulto mayor de la mano del Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) como por ejemplo el programa “Vida Activa” el cuál ha generado que los adultos mayores puedan involucrarse en actividades físicas, culturales y recreativas, lo cual contribuye al bienestar integral de este sector poblacional.

Limitaciones y Áreas de mejora:

Sin embargo, a pesar de que las instituciones distritales hacen un esfuerzo por llevar estos beneficios a la población, no todos los adultos mayores logran ser partícipes de esto, existen múltiples barreras de transporte, falta de información o miedo al “estigma social” razones por lo cual se impide su participación, una vez evidenciados los problemas es importante recalcar que más allá de los programas y actividades se deben cerciorar de que todos accedan a estos.

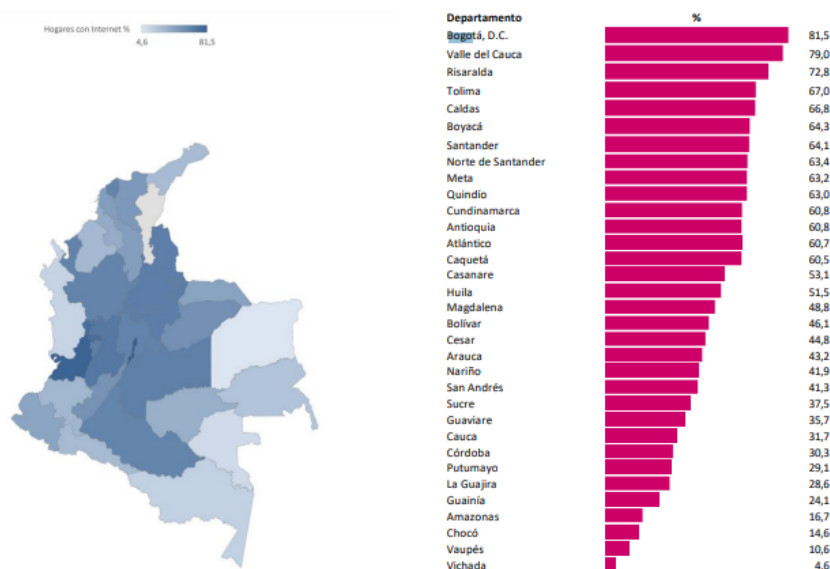
CONCLUSIÓN:

Muchos de estos programas y actividades realizados a nivel nacional se pueden ver registrados a nivel local en Suba. Nuevamente se resalta que, aunque el gobierno nacional promueva métodos se debe generar en cada localidad una implementación más detallada tomando en cuenta las necesidades y dificultades de cada una.

Figura 1

Proporción de hogares con conexión a internet (Total nacional)

Gráfico 6. Proporción de hogares con conexión a Internet
Total nacional, Departamental, Cabecera y Centros poblados y rural disperso
2021



Total nacional	60,5
Cabecera	70,0
Centros poblados y rural disperso	28,8

Fuente: DANE, ECV.

Nota: Los datos del presente indicador son tomados del módulo TIC de la Encuesta de Calidad de Vida 2021.

(Tomado de DANE)


Como podemos ver en la figura 1, en 2021, el acceso a internet en los hogares colombianos evidenció importantes disparidades según la ubicación geográfica y el tipo de conexión. A nivel nacional, el 60,5% de los hogares contaban con conexión a internet. Este porcentaje era significativamente más alto en las áreas urbanas, con un 70% de los hogares conectados en las cabeceras municipales, mientras que en los centros poblados y en las zonas rurales dispersas, la proporción se reducía drásticamente a sólo el 28,8%. En términos de distribución regional, Bogotá D.C. lideraba con la mayor proporción de hogares conectados a internet, alcanzando un 81,5%. Por el contrario, el departamento de Vichada se encontraba en el extremo opuesto, con solo el 4,6% de sus hogares conectados a este servicio, lo que refleja las profundas desigualdades en el acceso a la infraestructura digital entre las diferentes regiones del país.

Respecto al tipo de conexión, la mayoría de los hogares a nivel nacional utilizaban internet fijo, representando un 78,8%. Este tipo de conexión era aún más común en las cabeceras, donde alcanzaba un 83,2%. No obstante, en los centros poblados y zonas rurales dispersas, el acceso a internet móvil era el predominante, con un 62,1%, lo que podría deberse a la limitada infraestructura para conexiones fijas en estas áreas más remotas.

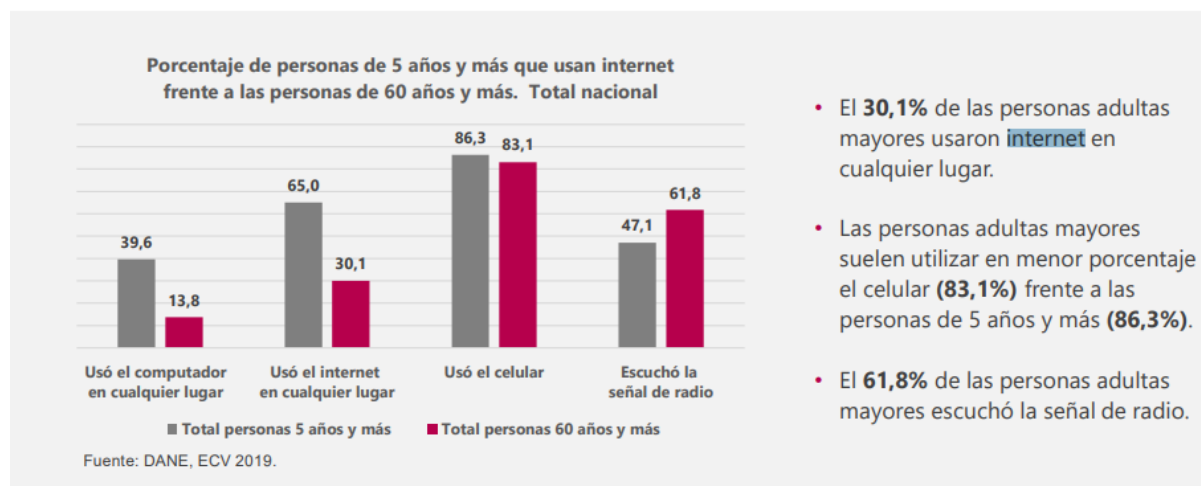
Estos datos subrayan la necesidad de políticas públicas que aborden la brecha digital y promuevan la equidad en el acceso a internet, especialmente en las zonas rurales y regiones menos conectadas del país. La diferencia en el tipo de conexión predominante también señala que las soluciones deben ser adaptativas y considerar las particularidades de cada región.

Figura 2

Uso TICS, personas de 60 años y más.

 INFORMACIÓN PARA TODOS

Uso de TICS, personas de 60 años y más



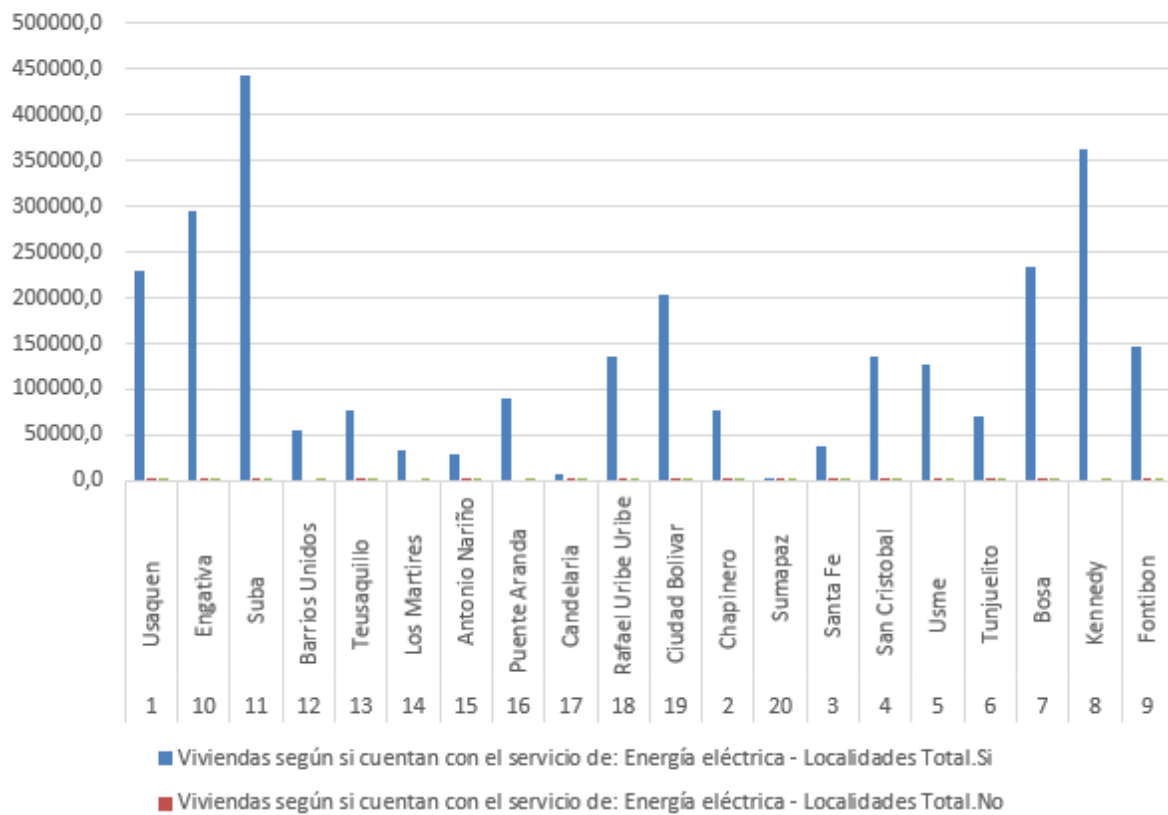
(Fuente: DANE, ECV 2019.)

Los datos de la figura 2 reflejan una clara brecha digital entre las personas adultas mayores en Colombia en comparación con otros grupos etarios, evidenciando que solo el 30,1% de estas personas utilizan internet en cualquier lugar. Este bajo porcentaje sugiere que existen barreras significativas como la falta de habilidades digitales, el acceso limitado a dispositivos adecuados y servicios de internet, y una percepción de poca relevancia en el uso de la tecnología, especialmente en las zonas rurales. Además, aunque el 83,1% de las personas adultas mayores utilizan el celular, este uso es menor en comparación con el 86,3% de las personas de 5 años y más, lo que podría explicarse por una preferencia hacia teléfonos más simples o por factores de salud que dificultan el manejo de dispositivos más complejos. A pesar de que las tecnologías digitales se expanden, el 61,8% de las personas adultas mayores aún prefiere escuchar la señal de radio, un medio tradicional que no requiere habilidades tecnológicas avanzadas y que sigue siendo accesible y familiar. Este escenario evidencia la necesidad de políticas públicas que promuevan la inclusión digital, adaptadas a las particularidades de las personas mayores, mejorando su acceso a la tecnología, su alfabetización digital, y ofreciendo contenidos más relevantes para ellos, a fin de reducir la exclusión digital que enfrentan y asegurar su plena integración en una sociedad cada vez más digitalizada.

Figura 3

Gráfico de número de habitantes con acceso a energía eléctrica en Bogotá

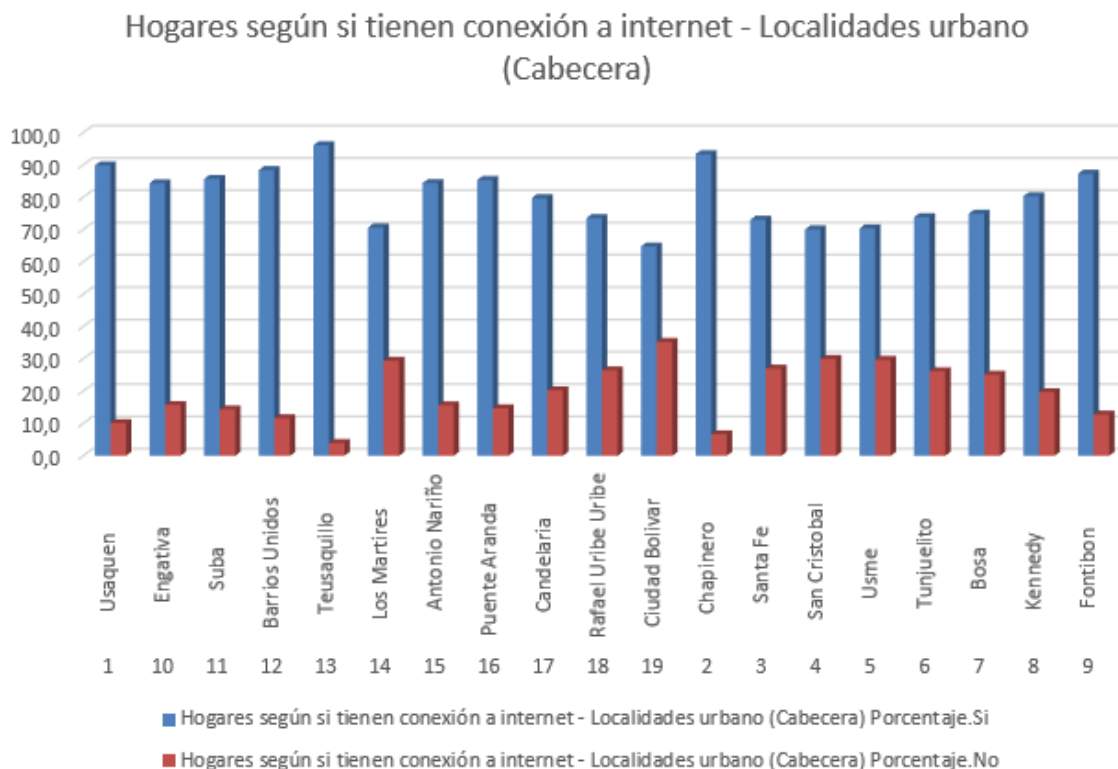
ENERGÍA ELÉCTRICA



(Encuesta Multipropósito 2021: Resultados por pregunta)

Figura 4

Hogares según si tienen conexión a internet - Localidades urbano (Cabecera)



(Encuesta Multipropósito 2021: Resultados por pregunta)

En el análisis de la figura 3 relacionado con la figura 4 sobre la localidad de Suba en Bogotá, se evidencia que, aunque Suba es la localidad con más viviendas con acceso a energía eléctrica, con alrededor de 450,000 hogares, también enfrenta importantes desafíos para las personas de la tercera edad en cuanto al acceso a servicios de internet. Aunque cerca del 85% de los hogares en Suba tienen conexión a internet, este porcentaje es inferior al de otras localidades más pequeñas como Barrios Unidos, Mártires, Santa Fe, Teusaquillo, Antonio Nariño, Chapinero, Sumapaz y Tunjuelito, las cuales, a pesar de tener menos de 100,000 viviendas con electricidad, presentan mayores niveles de conectividad digital. Esta situación pone de manifiesto una desigualdad en el acceso a servicios digitales que resulta particularmente problemática para la población de adultos mayores.

Resaltamos que la localidad de Suba es en términos de extensión y de población, la más grande de la ciudad de Bogotá, esto genera que se presenten problemas que pueden afectar a los habitantes mayores. Entre los problemas principales que afronta la población de la tercera edad se encuentra, el tamaño de la localidad y la dispersión geográfica, Según el DANE y sus estudios, las barreras tecnológicas como la falta de dispositivos inteligentes y la baja alfabetización digital son un detonante del problema de la desigualdad en el acceso a la conectividad, nuevamente se evidencia que es esencial implementar políticas que consideren estos puntos para mejorar el acceso digital y el conocimiento de la información pública

La idea de este trabajo radica en que podamos analizar las diferentes barreras que pueden dificultar el acceso a la información pública para los adultos mayores en la localidad de Suba en Bogotá, buscando entender los factores que limitan su capacidad para obtener información y el desconocimiento sobre asuntos públicos, servicios sociales, derechos y deberes de la ciudadanía en temas de acceso a la información, Abordar esta problemática como lo estamos haciendo es importante porque el acceso a la información en Colombia es un derecho fundamental para todos debido a que fomenta una mayor participación democrática, muchos de estos adultos enfrentan barreras tecnológicas, baja alfabetización digital, falta de canales de comunicación e información adaptados a sus necesidades, se elige esta localidad porque además de la cercanía de los investigadores con esta localidad lo cual facilita el acceso a fuentes locales y a las personas, también se puede realizar una comparación entre las demás localidades, como por ejemplo analizar los datos publicados por las entidades distritales y así entender la problemática desde lo local.

El objetivo final de esta investigación y análisis es mejorar el acceso a la información pública para los adultos mayores en Suba, para incrementar su inclusión y participación social,

esto luego de haber identificado las barreras que se presentan y así proponer soluciones que favorezcan a este sector de la ciudadanía, con la esperanza de que este estudio sirva como modelo para otras localidades, para generar políticas más inclusivas en la ciudad de Bogotá.

Problema de Investigación

En Colombia, el servicio público toma una gran relevancia en el sector administrativo del estado, debido a que este debe ser eficiente y eficaz para toda la población. Es necesario que las instituciones lleven un proceso vinculatorio y comunicativo con la población, siempre atendiendo y dando respuesta de manera oportuna a las solicitudes y también siendo un ejemplo en la prestación de servicios públicos y de atención. Como mencionan Siachoque y sus colaboradores “Es fundamental que el servicio público se convierta en un modelo de atención eficiente, tanto para los usuarios como para la sociedad en general” (Siachoque et al., 2011).

Añadiendo, el tema de la innovación digital ha sido una motivación para mejorar la atención al ciudadano. Según Angela María Chacón, la inclusión digital se ha desarrollado con el pasar del tiempo para convertirse en un derecho, y esto va de la mano con el uso de herramientas digitales para mejorar la prestación de servicios públicos y garantizar los derechos de todos los ciudadanos (Chacón, 2020). A partir de esto planteamos unas importantes preguntas como: ¿Cuáles son las principales barreras que impiden el acceso de los ciudadanos a la información pública?, ¿Cómo impactan estas barreras a los adultos mayores en su acceso a la información?

Tomando en cuenta lo previamente establecido, en el caso de los adultos mayores, se debe garantizar y proveer un adecuado acceso a la información pública tanto digital como físico, ya que no se debe centrar solo un tema tecnológico teniendo en cuenta el grupo demográfico que se focaliza, es decir, la administración pública debe garantizar una información clara y comprensible. Es importante que se ofrezcan documentos claros en formatos de fácil acceso, brindando asistencia personalizada y con servidores públicos capacitados, se debe usar un lenguaje claro de igual manera ya que facilita el acceso a los servicios públicos, promoviendo

inclusión y participación activa de los adultos mayores en los asuntos públicos, generando una motivación y fortaleciendo su relación con instituciones y organizaciones públicas.

Objetivo General

Analizar el acceso a la información de los adultos de la tercera edad en la localidad de Suba en Bogotá, identificando las barreras que limiten dicho acceso y proponiendo soluciones que reduzcan brechas, minimicen el problema y que promuevan una integración efectiva en procesos públicos incrementando su conocimiento en asuntos públicos.

Objetivos Específicos

- Investigar las barreras tecnológicas, comunicacionales y administrativas que dificultan el acceso a la información de las personas de la tercera edad en la localidad de Suba.

- Proponer recomendaciones y estrategias prácticas, como la simplificación de procesos digitales, la formación en competencias tecnológicas y la creación de canales de comunicación accesibles, que mejoren el acceso a la información de los adultos mayores en Suba.

Esta investigación busca no solo describir el problema, sino también ofrecer soluciones prácticas que puedan ser implementadas para fomentar una mayor participación de los adultos mayores en la vida pública de su comunidad, asegurando su derecho a la información y su capacidad de influir en las decisiones que afectan su bienestar.

Justificación teórica

El acceso a la información es un derecho fundamental reconocido por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Constitución Política de Colombia. Este derecho implica que todas las personas tienen el derecho a acceder a cualquier información, sin importar su origen, formato o contenido.

El acceso a la información es importante para la población de tercera edad por varias razones. En primer lugar, les permite estar informados sobre los acontecimientos actuales, lo cual es fundamental para su participación en la sociedad. En segundo lugar, les permite conocer sus derechos y deberes, lo cual es importante para su protección. En tercer lugar, les permite acceder a servicios y oportunidades, lo cual es importante para su calidad de vida.

En la localidad de Suba, la población de tercera edad representa el 12,1% del total de la población. Esta población se caracteriza por tener un nivel educativo relativamente bajo, lo cual puede dificultar su acceso a la información. Además, esta población puede tener dificultades para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), lo cual también puede dificultar su acceso a la información.

En este contexto, es importante promover el acceso a la información por parte de la población de tercera edad de la localidad de Suba. Para ello, se pueden implementar las siguientes acciones:

Desarrollar programas de alfabetización digital para adultos mayores. Estos programas deben enseñar a los adultos mayores a utilizar las TIC de manera básica, lo cual les permitirá acceder a la información en línea.

Ofrecer servicios de información adaptados a las necesidades de los adultos mayores. Estos servicios pueden incluir, por ejemplo, centros de información y documentación, líneas telefónicas de información o programas de radio y televisión dirigidos a adultos mayores.

Eliminar las barreras que impiden el acceso a la información por parte de los adultos mayores. Estas barreras pueden incluir, por ejemplo, el costo de la conectividad a Internet o la falta de infraestructura tecnológica en las comunidades.

El acceso a la información es un derecho fundamental que debe ser garantizado para todas las personas, independientemente de su edad. En la localidad de Suba, es importante promover el acceso a la información por parte de la población de tercera edad, para que esta población pueda ejercer sus derechos y participar plenamente en la sociedad.

A continuación, se presentan algunos ejemplos específicos de cómo el acceso a la información puede beneficiar a la población de tercera edad de la localidad de Suba:

Los adultos mayores pueden mantenerse informados sobre los servicios sociales y de salud disponibles en su localidad. Esto les permitirá acceder a estos servicios y mejorar su calidad de vida.

Los adultos mayores pueden conocer sus derechos y deberes en materia de pensión, salud y vivienda. Esto les permitirá defender sus derechos y reclamar los beneficios a los que tienen derecho.

Los adultos mayores pueden participar en actividades educativas y culturales. Esto les permitirá mantenerse activos y contribuir al desarrollo de su comunidad.

El acceso a la información es una herramienta fundamental para que la población de tercera edad pueda vivir una vida plena y satisfactoria.

Acceso abierto

Sabemos que la información de estas entidades debe ser compartida con toda la población ya que este es un derecho básico de las personas y es la manera en la cual se puede evidenciar un proceso que relaciona entidad-población, es por esto que es importante la difusión de la información para garantizar una correcta participación ciudadana. Este modelo debe ser adquirido en Colombia tal y como se está haciendo en otros países como por ejemplo en Costa Rica tal y como lo indica Chacón *“mediante sentencia de 2010, de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, que el acceso a internet y en general a las telecomunicaciones, debe ser garantizado a la universalidad de la población tanto por entidades públicas como privadas para no vulnerar el derecho fundamental a la información y la comunicación. En la sentencia, se reconoce el derecho de comunicación e información como un derecho fundamental, distinto al de libertad de expresión, y se plantea que este nuevo derecho genera una obligación positiva en cabeza del Estado y de los particulares encargados por él”* (Chacón, 2017 p. 152)

Este artículo nos indica cuales son los verdaderos pasos que debe tomar nuestro país y de esa manera considerar el acceso a la información un espacio cotidiano para toda la población en general haciéndolo obligatorio para las entidades, resaltando el hecho que las TIC son importantes para la fácil difusión de información para que las personas mantengan informadas y comunicadas. Así mismo las TIC logran un acceso más fácil y eficaz a la información. Esto es fundamental en la educación, la toma de decisiones informadas y la participación ciudadana en la parte democrática.

Dentro de la información hay un tema relevante que es la participación ciudadana y la autora Chaparro Mónica (2020) en su artículo Tejido social competente para la participación

ciudadana en el gobierno de las ciudades hablan sobre la evolución de la World Wide Web que ha experimentado una transformación significativa al pasar de una fase inicial estática a una web participativa y dinámica.

Al principio cuando comenzó la web se generó una diferencia entre los diseñadores y los consumidores, en el caso de los consumidores, estos asumieron un papel no activo en la condensación de información existente. Sin embargo, es importante resaltar que los avances tecnológicos, como lo son la infraestructura digital y las arquitecturas de la Web 2.0, han logrado allanar el camino para una web en donde las culturas de consumo se han vuelto ahora en culturas de reciprocidad, ofreciendo a todos los usuarios la oportunidad de participar muy activamente en eventos de su real interés. En la mayoría de los sitios web del gobierno electrónico han logrado adaptar esta tendencia al promover la interacción abierta y también la co-creación con los habitantes de la ciudad, logrando de esta forma el crowdsourcing y fortaleciendo la innovación tecnológica de manera más colaborativa.

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que en la Web Semántica se logra cumplir un papel crucial al mejorar la experiencia de usuario y a la vez la eficiencia de la página web. Al dar permiso de una comprensión más detallada del contexto de búsqueda, la Web Semántica ofrece resultados más sustanciales y personalizados, con base en las intenciones y el historial de navegación del usuario. De la misma forma, se facilita la integración entre diversos servicios web, lo que genera a la vez una mayor eficiencia y que además exista colaboración en entornos digitales que se encuentren abiertos. Este camino de cambio y evolución en lo digital no solo interfiere la comunicación y la participación ciudadana on line, sino que también vuelve a definir

la forma en que el gobierno interactúa con sus ciudadanos y promueve la co-construcción de políticas públicas y servicios en la era digital.

En el artículo sobre "La descripción documental como medio de acceso a la memoria institucional Experiencia de uso del software ICA AtoM" en la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano –UNINPAHU- Bogotá, Colombia la autora Parra G. (Pág.21) (2020) cuentan que este estudio logró exitosamente sus tres objetivos principales. El primero de ellos, es que se evaluaron y seleccionaron algunos softwares de gestión documental, logrando destacar la elección del software ICA-AtoM de código abierto, que cumplió los requisitos en un 83% y a la vez demostró una sólida capacidad para poder aplicar normas internacionales de descripción documental. Para el segundo punto, se analizaron las funciones, características y requisitos del software que se escogió, logrando asegurar su idoneidad para su implementación del mismo. En tercer y último lugar, instalaron y configuraron el software de manera efectiva, logrando permitir la captura de datos y que se diera la recuperación de información documental. Este relevante logro, generó que el software quedará listo para su implementación en un entorno totalmente académico, facilitando los procesos y prácticas de los estudiantes.

Con esto en mente, podemos evidenciar que el estudio logra dejar ver un hito al ser el primer proyecto en utilizar este tipo de software para la automatización de la descripción de los documentos en universidades dentro del país. Esto establece un precedente importante y allana el camino para que otras instituciones de educación superior adopten tecnologías similares, lo que podría mejorar el acceso a la memoria documental y la producción académica en el país. Por último, se enfatiza la necesidad de desarrollar y seguir un plan de descripción archivística en

UNINPAHU para preservar la memoria institucional contenida en diversos tipos de documentos. Esto contribuirá a facilitar el acceso a la información para la comunidad universitaria y garantizar la conservación de la herencia documental de la institución.

En el artículo El derecho, la sociedad de la información y el principio de la neutralidad de red el autor López T. (Pág.) (2014) cuenta como el acceso abierto a la información empodera a las personas y transforma la democracia al promover la transparencia en el gobierno y cambiar la forma en que aprendemos. La vieja estructura de poder basada en la ocultación de información se desmorona en una sociedad donde se comparte cada vez más lo que antes se mantenía en secreto.

Además, el poder se vuelve más distribuido gracias a la posibilidad que tienen las personas de crear conocimiento y servicios en Internet. Según Chris Anderson, en la era actual, prácticamente cualquier persona con una idea y una computadora puede iniciar una empresa que cambie el mundo. Esto democratiza tanto la invención como la producción, en contraste con la época en la que el control de los medios de producción determinaba el poder.

Es primordial entender el comportamiento del acceso a la información en la era digital, y Velásquez J (pág. 41) (2012) en el artículo sobre el acceso a la información en la era digital nos cuenta algunos de sus beneficios como la transparencia en el gobierno y el acceso público a la información son fundamentales para el funcionamiento de la democracia, ya que generan confianza y credibilidad tanto a nivel nacional como internacional. Además, estos principios son derechos fundamentales. La divulgación de las acciones gubernamentales impone la obligación a las entidades públicas de ser claras en su comunicación, lo que a su vez permite a los ciudadanos

supervisar el ejercicio del poder y fomenta la rendición de cuentas de los funcionarios frente a la sociedad. En conjunto con el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación, este proceso ha remodelado la dinámica entre el Estado y la población, posibilitando una comunicación directa y fortaleciendo el rol del Estado como un "Estado comunicador" en los procesos democráticos.

Es importante que las personas tengan acceso a la información y Ramírez M. (Pag. 73) (2017) nos cuenta que el acceso abierto se trata de compartir información académica o científica de forma gratuita y sin restricciones para los usuarios, esto significa que los autores o titulares de los derechos de una obra permiten que su trabajo esté disponible en línea de manera pública y gratuita, sin ningún costo o limitación de derechos de autor, siempre y cuando se les atribuya como autores. Este movimiento se basa en las Declaraciones de Budapest y se enfoca en proporcionar acceso libre a textos completos en línea, respetando las leyes de derechos de autor. También busca asegurar que el copyright no impida que las personas accedan a los artículos científicos y que los archivos pueden guardarse en repositorios institucionales. En resumen, el acceso abierto promueve que la información científica esté disponible en línea de manera gratuita y accesible para todos.

Así mismo en el artículo de La integración de Colombia a la sociedad de la información de la autora Ortiz L. (Pág. 84) (2019) da a conocer que se presenta un índice diseñado para evaluar la integración de Colombia en la sociedad de la información. Este índice se enfoca en medir tres aspectos clave: el acceso a Internet, la disponibilidad de dispositivos digitales y la capacidad de las personas para pagar una suscripción que les permita conectarse a la red. Aunque estos datos no proporcionan información sobre cómo las personas utilizan la tecnología o cuán

hábiles son con ella, ofrecen una idea de cómo se ha expandido el acceso a la información en el país y sientan las bases para la participación de Colombia en la sociedad de la información. Los resultados del índice muestran que Internet llegó relativamente tarde a Colombia en 1994 y su desarrollo inicial fue limitado. En el año 2000, solo había dos suscripciones a Internet por cada 100 habitantes, y para 2016, esta cifra aumentó a 58 suscripciones por cada 100, lo que indica un crecimiento gradual en el acceso y la familiarización con la tecnología en el país. No obstante, persisten desafíos en cuanto a la igualdad de acceso a Internet en algunas regiones geográficas de Colombia, donde la conectividad sigue siendo limitada. El impacto de Internet en áreas como el trabajo, el entretenimiento y la educación es innegable y ha transformado incluso las prácticas tradicionales en estos campos. Ahora, millones de personas en todo el mundo tienen acceso instantáneo a una amplia gama de información, lo que les permite participar en un mundo globalizado y altamente competitivo.

En el artículo “El servicio público de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” (TIC) en Colombia 2010-2018 del autor Tabarquino R. (Pág.) (2018) analiza cómo se ha logrado evolucionar la regulación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en Colombia. Antes de que apareciera la Ley 1341 de 2009, las TIC se agrupaban en dos categorías distintas que no se encontraban relacionadas: una de estas son las telecomunicaciones, que están reguladas como un servicio público domiciliario, y por el otro lado se encuentra la informática, que es considerada una actividad comercial. De acuerdo a la ley que se expone, se logra establecer un nuevo marco regulatorio que trata a las TIC como un servicio público que no es domiciliario y a la vez logra abrir la puerta a la competencia internacional, pero principalmente enfocados en fomentar una "ciudadanía digital".

La transición que se evidencia tiene importantes intervenciones legales y regulatorias, ya que las TIC pueden llegar a dejar de considerarse como un servicio público domiciliario, lo que a su vez complica su regulación al requerir una coordinación entre los operadores y el Estado como un ente regulador dentro del país. Además, se enfatiza que los productos y servicios relacionados con las TIC no son simplemente bienes comerciales, sino productos del conocimiento. Por lo tanto, se sugiere que la regulación debería centrarse en tratar a las TIC como un bien público y garantizar principios como el acceso equitativo y universal. El texto también destaca tendencias en la telefonía móvil, telefonía fija, banda ancha y la densidad de la red de TIC en Colombia, así como la importancia de las alianzas estratégicas en este sector.

En el acceso a la información también es relevante la educación de las personas y algunas barreras que tienen para acceder a la información, en el artículo educación en tecnología para la sociedad del siglo XXI de la autora Tellez M. (Pág. 7) (2016) nos cuenta que a pesar de los esfuerzos de los ministerios de Educación y Tecnologías de la Información en Colombia, es necesario comunicar de manera más efectiva el valor de la tecnología en la sociedad, considerando las necesidades reales de la población. Esto implica no solo definir políticas, sino también proporcionar los recursos y la capacitación adecuada para que la tecnología esté al alcance de todos.

Los profesores reconocen la importancia de la tecnología en la sociedad actual, especialmente en la educación y los valores sociales. Sin embargo, en su práctica diaria, suelen utilizar la tecnología de manera más personal que educativa. Teniendo esto en cuenta, poder exponer que, si se quiere una formación integral, es fundamental que se adopte una perspectiva más global y reflexiva sobre el conocimiento existente sobre lo tecnológico, que ha sido

necesario en la sociedad actual y en aspectos como la calidad de vida de las personas, la adaptación al entorno a la vanguardia, la educación y la ciencia.

Adulto

Nos encontramos en una sociedad que ha cambiado a lo largo de los años y donde se logra encontrar que existe una consolidación de la identidad como tal, la cual está compaginada a la vez con la admisión de las tareas adultas y específicamente al ingreso al mundo laboral. Esta consolidación favorece la definición de los límites que existen, tanto los límites individuales como los límites sociales, así pues, habrá sentido de pertenencia y la asignación de responsabilidades. "La identidad sirve para organizar la interpretación de las experiencias asignándoles un significado subjetivo que puede ser modificado por la propia experiencia" (Moraga, 1991).

Es un proceso complicado cuando se ve afectada la identidad laboral porque esto da a entender o simboliza un nuevo desafío considerable para los adultos mayores, quienes ven que va en decaída una parte fundamental de su ser. El trabajo se puede entender también como la dignidad humana y a través de los años se ha logrado constituir un pilar central en la construcción de la identidad individual, que a su vez genera que exista un sentido de propósito, un sentido de pertenencia y finalmente un sentido de realización personal. Cuando llega el momento de jubilarse o verse sometidos a dejar de lado sus actividades laborales, los adultos de tercera edad logran sentir una disrupción en su estructura identitaria, esto a su vez puede generar sentimientos de inutilidad, sentimientos de soledad y sentimientos de depresión.

Cuando sucede esto, puede irse agravando y se intensifica la situación porque hay la estigmatización social asociada a los adultos de la tercera edad, que generalmente también conlleva a la idea de que los adultos de tercera edad poseen ahora menos capacidades, habilidades y su nivel de proactividad y producción disminuye. Al pasar a un segundo plano y sentirse alejados de sus roles activos en la sociedad, estas personas llegan a desarrollar una baja autoestima, que a la vez conlleva a una sensación de pérdida de control sobre sus propias vidas.

Es fundamental reconocer la importancia de la identidad laboral para el bienestar emocional y psicológico de los adultos mayores. Promover su participación activa en la comunidad, fomentar el voluntariado y ofrecer oportunidades de aprendizaje continuo son algunas de las estrategias que pueden ayudar a mitigar los efectos negativos de la pérdida de identidad y a mejorar la calidad de vida de este sector de la población.

Desde este punto de vista la Sociedad ha cometido una falla inexcusable en cuanto a su capacidad para definir un conjunto de actividades significativas específicas de las personas mayores que ayudara a ganar el reconocimiento social (Barros, 1999). "La identidad social se levanta como una construcción representativa de sí en relación en relación con los otros y la sociedad

"(Moscovici, 1981). La "Identidad" entendida como proceso puede avanzar hacia la consolidación o la difusión. La consolidación es también un proceso que puede involucionar lo que la diferencia de un estado. Si bien el reconocimiento del yo individual, es decir quién soy hoy, quien fui ayer y quien seré mañana está mantenido; la función de la identidad social se ve alterada y por lo tanto lo que plantea Maritza Montero

(1993) en relación a que la identidad social " proporciona un marco de referencia dando a la definición individual un sentido y proyección histórica." se ve interferido.

Freud ya decía que para la infancia las tareas prescritas están referidas a las actividades lúdicas y al estudio, para la adultez los roles definidos en la familia y en el ambiente laboral y, para el adulto mayor, todo esto se desconoce. Probablemente si Freud viviera hoy su juicio sería distinto o por lo menos un intento de respuesta ya habría sido propuesto, dado que en su época la expectativa de vida no supera los 45 años. Sin embargo, no es posible cerrar los ojos en cuanto a lo poco que se ha avanzado respecto de este tema desde principios de siglo.

En la sociedad actual se ve el fenómeno de que se empieza a excluir sistemáticamente a las personas de tercera edad, no dando relevancia a su valiosa experiencia y dejándolos en un segundo plano. Un concepto que llama la atención es la identidad laboral, que se empieza a arraigar en nuestra cultura, se ha convertido en un pilar base para definir quiénes somos como personas. Los adultos cuando llegan a la tercera edad y pierden sus empleos pueden experimentar una crisis existencial que impacta desde su autoestima, hasta su bienestar. Ocurre una pérdida de propósito y sentido que se va agravando por la estigmatización social en donde se encuentran, dándose a conocer como un estereotipo de personas inútiles y dependientes.

Cuando existe esta carencia de reconocimiento social hacia los adultos mayores hay consecuencias más allá del individuo en sí. Es decir, al dejar de lado a este grupo poblacional, estamos perdiendo una importante fuente de sabiduría, conocimiento y experiencia que podría transmitirse de generación en generación para enriquecer la sociedad. Los adultos de tercera edad poseen habilidades únicas y un tipo de perspectiva de vida que puede resultar invaluable para enfrentar los desafíos actuales y construir un futuro más justo y equitativo para la sociedad en donde se encuentran.

Esta parte no visible en la sociedad se vuelve en una serie de problemas como el aislamiento social, porque se sienten excluidos y sin un espacio en la comunidad donde antes si

hacían parte, muchos adultos de tercera edad experimentan soledad y aislamiento. Por otro lado, el deterioro de la salud, La falta de propósito y las emociones negativas asociadas a la marginación pueden afectar negativamente la salud física y mental de los adultos mayores y también pérdida de capital social donde la sociedad pierde el beneficio de compartir la experiencia y el conocimiento acumulados por generaciones anteriores, que serían valiosas en el hoy.

Para revertir esta situación, es necesario un cambio profundo en nuestra forma de concebir el envejecimiento y el papel de los adultos mayores en la sociedad. Debemos por ejemplo, replantear el valor del trabajo, es decir, ampliar nuestra definición de trabajo para incluir actividades voluntarias, cuidados familiares y otras contribuciones a la comunidad, así mismo, promover la inclusión social donde es crear espacios y oportunidades para que los adultos mayores participen activamente en la vida social y cultural e invertir en programas y servicios como desarrollar programas que fomenten el aprendizaje continuo, el voluntariado y la participación en actividades recreativas y culturales.

Por otro lado, cambiar las narrativas, es decir, desmantelar los estereotipos negativos asociados a la vejez y promover una imagen más positiva y realista de los adultos mayores y también algo importante es fortalecer las redes de apoyo: Fomentar la creación de redes de apoyo comunitarias que permitan a los adultos mayores sentirse conectados y respaldados.

Al reconocer y valorar el potencial de los adultos mayores, estamos construyendo una sociedad más justa, inclusiva y sostenible. Los adultos mayores tienen mucho que ofrecer, y es nuestra responsabilidad crear las condiciones para que puedan seguir siendo activos y participativos en la construcción de un futuro mejor para todos.

Digitalización

Según el artículo de Competencias digitales para el siglo XXI una visión desde la ciudadanía digital de Trujillo Luis Martín (2022) nos cuenta que cada vez más, los seres humanos están inmersos en un entorno virtual que está provocando cambios profundos en la cultura, la sociedad y la educación. Estos cambios afectan a todas las personas, ya que interactúan constantemente con tecnologías que se han vuelto parte integral de sus vidas cotidianas. Esto implica la aparición de nuevos hábitos y roles sociales y profesionales, lo que requiere la definición de compromisos y acuerdos, tanto explícitos como implícitos, para fomentar la convivencia, la colaboración y la construcción de una sociedad mejor.

Además, la creciente influencia de las tecnologías en nuestras vidas está transformando a las personas en ciudadanos digitales de manera inadvertida. Por lo tanto, se vuelve esencial educar a las personas en competencias digitales, a pesar de que existe un alto grado de desconocimiento sobre lo que significa ser un ciudadano digital y las consecuencias que esto conlleva. Los cambios actuales que ha tenido el mundo como su digitalización o herramientas como la realidad virtual, la inteligencia artificial y la automatización están cada vez más presentes en el día a día de las personas y acogen a la sociedad en general.

El artículo mencionado anteriormente, nos expone la situación de hoy en día en nuestro contexto y sugiere diversas estrategias para conformar una ciudadanía digital que pueda lograr de manera más profunda la relación entre los seres humanos y la tecnología. Además, se pone sobre la mesa la importancia de adoptar posturas más fuertes y éticas que logren una transformación en

el uso de la tecnología y que a la vez permitan un paso a paso de humanización tecnológica necesario para tener garantía de la supervivencia de los seres humanos en el mundo actual.

Por otro lado, un concepto bastante relevante que nos expresa este mismo autor es el de netiqueta, esto hace referencia a las normas de etiqueta que se aplican en diversos contextos on line, como lo son las redes sociales, email, foros, webinars, chats y otros entornos digitales. Según Furgang (2018), la netiqueta no solo es por cortesía, sino también de usar adecuadamente las computadoras y otros dispositivos, acceder a internet en lugares públicos, realizar búsquedas de manera responsable y compartir información de manera apropiada, como en WhatsApp.

Es importante llevar la netiqueta más allá de las interacciones sociales en línea e incorporar en la forma en que interactuamos, compartimos y descargamos documentos, ya que esto no solo es un proceso comunal, sino también privado. La netiqueta desempeña un papel fundamental en la construcción de la ciudadanía on line, ya que representa un conjunto de acuerdos entre los usuarios. El hecho de que los usuarios hagan uso de estas normas nos deja ver un gran compromiso sobre la convivencia en el entorno digital.

Por otro lado, según el artículo de Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos, el autor Correa Luis Carlos (2020), menciona que un gobierno transparente es aquel que divulga de manera oportuna información (datos abiertos) sobre las actividades de sus diversos organismos, ya sea en respuesta a las solicitudes de los ciudadanos o por iniciativa propia. Esto no solo tiene como objetivo combatir la corrupción, sino también garantizar el derecho de los ciudadanos a conocer cómo se utilizan sus impuestos por parte del gobierno. Este estudio tiene como objetivo seleccionar y revisar diversas fuentes de

información relacionadas con la estrategia del gobierno digital, que incluye la apertura de datos y, por lo tanto, la promoción de la transparencia.

El propósito es identificar los aspectos más relevantes y las tendencias emergentes en la aplicación de nuevas tecnologías en las instituciones gubernamentales, así como entender cómo esto afecta la toma de decisiones y la mejora de los servicios proporcionados por el gobierno a los ciudadanos. El proceso de investigación se realizó siguiendo los pasos de una revisión de la literatura que involucra diversas fuentes y se enfoca en ocho categorías relacionadas con el gobierno digital.

Y es por esto que se puede afirmar que la influencia y la adopción de estrategias de gobierno digital en diferentes países están contribuyendo a acercar a los ciudadanos al Estado, aumentando la transparencia y mejorando la calidad de los servicios gubernamentales ofrecidos a la población.

De acuerdo a esta información evidenciamos que empiezan a aparecer desafíos en la inclusión digital dentro del servicio público de las entidades de un país y se empieza a ver la necesidad de que la digitalización en Colombia este presente y es por esto que la autora Chacón Angela María (2017) en su artículo hacia el reconocimiento de la inclusión digital como un derecho fundamental en Colombia, este artículo se enfoca en este reconocimiento de la inclusión digital como un derecho fundamental en Colombia y tiene el objetivo de contribuir al desarrollo de la teoría constitucional relacionada con la garantía de derechos fundamentales en el país. En los últimos años, ha habido un creciente interés tanto a nivel nacional como internacional en la brecha digital, considerándola una cuestión intrínsecamente ligada a los derechos fundamentales. Esto se debe a que se reconoce que la inclusión digital desempeña un papel crucial en el desarrollo tanto de individuos como de Estados.

Este artículo realiza una evaluación de la literatura académica y de los precedentes judiciales que tienen relación con la introducción de nuevos derechos fundamentales y su protección por medio de la acción de tutela. Este procedimiento se realiza mediante un análisis documental y una interpretación jurídica con el fin de explorar argumentos que soporten el reconocimiento de la inclusión digital como un derecho fundamental en Colombia.

De la misma forma se deben entender que hay inconvenientes e impedimentos en estos procesos y la autora Gonzales Mayda (2015) en su artículo de identificación de factores que afectan el desarrollo de la inclusión digital relata que los factores habilitantes, esenciales para fomentar la inclusión en la sociedad digital, comprende varios elementos identificados en este estudio. En primer lugar, el acceso a la infraestructura de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se erige como un pilar fundamental, ya que proporciona el medio necesario para acceder a los servicios disponibles en la Sociedad de la Información (SI). Además, las condiciones particulares de la población, que abarcan no solo aspectos individuales, sino también condiciones socio-geográficas, económicas y culturales, se revelan como elementos significativos que pueden influir en los procesos de e-inclusión. Asimismo, se ha identificado que las competencias digitales y la motivación de los ciudadanos para acceder a los servicios digitales disponibles son factores determinantes en su participación activa en la sociedad digital. Estos elementos habilitantes son esenciales para comprender y promover la inclusión en un entorno cada vez más impulsado por la tecnología.

Así mismo se deben disminuir las brechas en esta implementación digital en los procesos del gobierno, según la autora Ramirez Luz (2018) en su artículo de Brecha digital e inclusión digital: fenómenos socio – tecnológicos se menciona que tanto la brecha digital como la inclusión digital involucran aspectos tecnológicos y sociales, y para abordarlos adecuadamente se requiere de individuos con conocimientos y la capacidad de trabajar de manera interdisciplinaria. Sin embargo, hasta el momento, los estudios que se han llevado a cabo sobre estos fenómenos se han centrado de manera limitada, al igual que la formulación y aplicación de políticas públicas, en la brecha de acceso. En la mayoría de los casos, los procesos se ejecutan sin tener en cuenta las particularidades de las personas que forman parte de estas comunidades, sin considerar que cada miembro tiene un nivel de acceso diferente a la tecnología, lo que resulta en necesidades y experiencias distintas en cuanto a su uso y funcionalidad.

Entendiendo esto se puede empezar a hablar de cómo se está viendo esta actualización en las redes sociales, según el autor Ruiz M (2022) Este estudio enfatiza cómo la comunicación del gobierno ha experimentado un cambio significativo debido a la creciente influencia de las redes sociales, lo que se conoce como la institucionalización de estas plataformas en el ámbito gubernamental. Este cambio implica una adaptación tanto dentro como fuera de las instituciones gubernamentales. La innovación en la comunicación gubernamental en la era digital implica una reestructuración en la manera en que se comunica, especialmente en la interacción con los ciudadanos para promover agendas y políticas públicas, así como para ganar visibilidad en la opinión pública.

Este nuevo enfoque requiere que los gobiernos establezcan una relación de confianza con la ciudadanía mediante la recopilación y el análisis de datos a través de redes sociales y

herramientas de inteligencia artificial. Además, se ha observado un creciente interés en la relación entre el Congreso y los ciudadanos, lo que puede ayudar a comprender los niveles de confianza de la ciudadanía, especialmente en momentos de crisis. Así mismo se logran visualizar otras áreas de oportunidad en esta investigación, como la carencia y la necesidad de evaluar a las personas desde sus emociones en contextos de crisis y la falta de estudios enfocados en la comunicación gubernamental en América Latina en el contexto de las redes sociales. Estos hallazgos resaltan la importancia de seguir explorando y desarrollando estrategias innovadoras de comunicación gubernamental en el mundo digital.

En el artículo Brecha digital e inclusión digital: fenómenos socio – tecnológicos la autora Ramírez L. (Pág. 3) (2018) nos habla de La Administración de Sistemas de Información (ASÍ) que es una disciplina que combina aspectos de la administración, relacionados con las ciencias sociales, y de los sistemas informáticos, vinculados con las ciencias exactas. En este contexto, se analiza la inclusión digital y la brecha digital como áreas de estudio y aplicación de la ASI. Se establece una conexión entre la ASI y estos dos fenómenos al considerar cómo interactúan aspectos sociales y tecnológicos, y se lleva a cabo una revisión conceptual.

Se evidencia una brecha digital, que empieza en términos prácticos y teóricos, es un concepto clave en esta situación. Hace referencia a la diferencia entre las personas que tienen acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y las que no lo poseen. Este concepto surgió en 1995, definido por la Agencia Nacional de Telecomunicaciones e Información (NTIA), y sirve como punto de partida para abordar la inclusión digital.

Un tema relevante para los procesos de acceso a la información y atención al ciudadano es el gobierno electrónico y el autor Durán F. (Pág.122)(2009) en su artículo Retos y

oportunidades de la administración y el gobierno electrónicos: Derecho a las TIC y alfabetización digital, cuenta que El aprendizaje de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), especialmente en informática, se ha vuelto una prioridad en las políticas relacionadas con la Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC). Últimamente, se ha agrandado esta perspectiva con el concepto de "alfabetización mediática en el entorno digital". La idea va más allá de solamente usar las tecnologías y se refiere a la habilidad de consultar, comprender, analizar críticamente y crear contenido en los medios digitales. Por lo tanto, esto se vuelve algo fundamental para el desarrollo de los ciudadanos activos y conscientes en la era actual digital y se logran aplicar a diversos medios de comunicación como lo son la televisión, el cine, la web, la radio y los videojuegos. Además, la alfabetización que existe de por medio son los cimientos para abordar la creciente cantidad de información que se encuentra en línea y el auge de la web social que cobra un papel bastante relevante para el desarrollo de la sociedad actual. Para lograr disminuir la diferencia en la brecha digital, es fundamental que esta alfabetización vaya de la mano del acceso inclusivo a las TIC, asegurando que las personas menos privilegiadas puedan tener acceso y que las tecnologías se adapten a sus necesidades específicas.

Así mismo, por el lado de los sistemas de información, el autor Vega C. (Pág.7) (2017) dice que el principal desafío para las organizaciones, incluyendo las del sector agropecuario, es convertir la documentación e información en un recurso estratégico que mejore la toma de decisiones, se adapte a los cambios en el entorno, descubra nuevas oportunidades de negocio y aumente la eficacia en la gestión empresarial. Esto implica que las personas tengan acceso a la información que necesitan para tomar decisiones informadas y que sus opiniones sean

consideradas. Además, los sistemas de información deben ir más allá de ser técnicamente perfectos y realmente ayudar a mejorar las decisiones y los resultados de la organización.

En relación a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), es fundamental dar pasos hacia una planificación estratégica de los sistemas de información (SISP) que logre identificar la relación entre los sistemas de información y el uso de las TIC. Las TIC se han convertido en una herramienta integral que conecta diferentes aspectos de las operaciones comerciales, desde proveedores hasta consumidores, y los sistemas de información estratégicos son esenciales para la supervivencia y el crecimiento de las organizaciones en entornos altamente competitivos. En este proceso, es fundamental destacar que la información desempeña un papel central en la interacción entre la información y la tecnología informática, y el desarrollo de productos y servicios de información de alta calidad es esencial para satisfacer las necesidades de los productores rurales en el sector agropecuario colombiano.

Así mismo este acceso a la información por medio digital como las redes sociales afecta la vida de las personas y esto lo expone Lavalle M. (Pág. 8) (2020) en su artículo Redes sociales y calidad de vida relacionada con la salud en estudiantes universitarios, muestra que los estudiantes universitarios no usan principalmente las redes sociales debido a la influencia de sus amigos, y a pesar de sentir que tienen una buena salud, muchos pasan demasiado tiempo en estas plataformas, lo que podría afectar negativamente su desempeño académico y bienestar mental. Estos hallazgos resaltan la importancia de promover la interacción social fuera de las redes sociales en el entorno universitario, así como fomentar un uso más equilibrado de estas plataformas y la prevención del ciberacoso.

Un caso que vale la pena mencionar es sobre los Reporteros comunitarios en Colombia, y la autora Ladino P. (Pág. 8) (2022) en su artículo de Lineamientos para el uso de la hipermedialidad, multimedialidad e interactividad en el ejercicio periodístico digital comunitaria para redes sociales (Facebook). Caso de análisis de la Red de Reporteros Comunitarios de Colombia (RRC), nos da a conocer y este estudio ofrece una serie de recomendaciones para mejorar la calidad y la influencia de una Red de Radios Comunitarias (RRC) en su presencia en Facebook, y estas sugerencias también pueden ser útiles para otras páginas de seguidores enfocadas en el periodismo comunitario en las redes sociales. Las recomendaciones incluyen el uso de contenido multimedia para enriquecer la narración de historias, la importancia de mantener una producción escrita sólida, la incorporación complementaria de videos e imágenes, la utilización de infografías para comunicar información de manera efectiva, la inclusión de elementos sonoros para una experiencia auditiva, la necesidad de publicar contenido regularmente para mantener el interés de la audiencia, la segmentación y comprensión de la audiencia, la interacción activa con la comunidad, la vinculación de contenido externo de manera estratégica, el uso de enlaces hacia otros tipos de contenido multimedia y el respeto de normas de redacción para la web, así como la independencia de influencias gubernamentales para garantizar una cobertura imparcial y auténtica. Estas recomendaciones buscan fortalecer el periodismo comunitario y mejorar la comunicación en las redes sociales.

Es importante conocer casos de otras regiones y otros ámbitos y en el artículo Redes sociales: usos y finalidades en jóvenes de la Amazonía y Orinoquía colombiana del autor Camelo A. (Pág.) (2022) nos cuenta que en el estudio que realizó se centró en las regiones de la Amazonía y Orinoquía de Colombia, se analiza cómo los jóvenes utilizan las redes sociales y las aplicaciones de mensajería instantánea. A pesar de las limitaciones de conectividad en estas

áreas, se revela que el acceso a estas tecnologías desempeña un papel esencial en la vida de los jóvenes. Entre las tendencias destacadas se encuentra el uso frecuente de WhatsApp para asuntos económicos e informativos, así como la preferencia por Facebook para la interacción con amigos y familiares. Además, se señala que los jóvenes con niveles más altos de educación tienden a utilizar las redes sociales con fines académicos. También se destaca una diferencia de género en el uso de las redes sociales, con las mujeres aplicándolas con mayor frecuencia para propósitos académicos e informativos, mientras que los hombres las utilizan para una variedad de objetivos, incluyendo cuestiones políticas y de entretenimiento.

Este estudio subraya la importancia de continuar investigando temas relacionados con la accesibilidad a la tecnología digital, la brecha digital y la percepción de las redes sociales por parte de los jóvenes. Además, plantea la necesidad de explorar cómo estas plataformas pueden influir en la educación de los jóvenes, especialmente en el contexto de la pedagogía digital. Se alienta a otros investigadores a replicar este estudio en diferentes regiones de Colombia y a examinar el impacto de las redes sociales en la era post pandemia. El estudio agradece la colaboración de los estudiantes y otros colaboradores que participaron en la investigación en las regiones de la Amazonía y Orinoquía.

Así mismo, en Boyacá, según el autor Pérez C (Pág.4) (2023) en su artículo Apropiación de los elementos de innovación social en organizaciones comunitarias agropecuarias del departamento de Boyacá, Colombia nos cuenta que, en el desarrollo de la innovación social en la investigación académica, donde los expertos buscan una comprensión más profunda utilizando diferentes perspectivas y estudiando casos prácticos. Se destaca que las organizaciones comunitarias han sido fundamentales para impulsar estos cambios, pero carecen de herramientas

efectivas para lograr mejoras significativas en la calidad de vida de las comunidades que sirven. Además, se enfatiza que el éxito a largo plazo de estas innovaciones sociales depende en gran medida de cómo las organizaciones gestionan sus agendas y las adaptan a las necesidades específicas de sus áreas geográficas. En último lugar, se expone la importancia de crear y desarrollar las habilidades y talentos de los humanos a través del aprendizaje en conjunto, lo que puede ser una ventaja competitiva en este campo en específico.

En el artículo Mejora al proceso “Servicio de atención al ciudadano y al operador” en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la autora Siachoque D. (Pág.) (2011) destaca que el Ministerio de TIC ha acogido con éxito una propuesta y la ha puesto en práctica, superando las expectativas iniciales del equipo de investigación. Este trabajo ha resultado fundamental para la entidad al rediseñar su proceso de atención al ciudadano y mejorar significativamente la calidad del servicio, que previamente había tenido problemas. La implementación parcial de la propuesta también logró reducir de manera considerable los tiempos de respuesta a las preguntas, quejas y solicitudes (PQR), lo que muestra el esfuerzo conjunto del equipo de investigación y la coordinación de PACO. Además, es importante resaltar que esta iniciativa generó una mayor conciencia dentro de la entidad sobre la importancia de mejorar y adaptar el proceso de servicio y atención al ciudadano y al operador. Uno de los logros más destacados fue la identificación de responsabilidades, lo que cambió la forma en que se abordaban las actividades de atención al ciudadano y al operador, promoviendo un enfoque basado en procesos para brindar una atención más eficaz a las PQR y reducir los tiempos de respuesta. La creación del rol de facilitador de PQR fue un aspecto clave en la propuesta, ya que introdujo un nuevo flujo para recibir, resolver y remitir todas las PQR, asignando

responsabilidades de manera clara y contribuyendo al rediseño del proceso de servicio de atención al ciudadano y al operador.

En el artículo “El impacto del tic en el millennial” del autor Gómez E. (Pág.) (2019) nos cuenta que el estudio busca comunicar que los Millennials en México, Colombia y Brasil muestran comportamientos similares en relación con el impacto de la tecnología en cada una de sus vidas. Esta generación tiende a enfrentar dificultades en las interacciones sociales en persona y prefiere las interacciones en línea. Han sacrificado actividades y reuniones presenciales con amigos para pasar más tiempo en redes sociales y dispositivos móviles. Además, experimentan ansiedad cuando no están conectados a las redes sociales y se sienten incómodos si dejan sus dispositivos móviles en casa. Estos patrones de comportamiento son comunes en los Millennials de estos tres países.

De acuerdo a lo anterior ahora es relevante hablar de la inclusión digital y en el artículo de Inclusión digital y los retos para la innovación educativa en Brasil y Colombia de la autora Pereira S. (Pág. 7) (2018) nos deja evidenciar la importancia de crear políticas gubernamentales en Brasil y Colombia que fomenten el acceso a la tecnología digital y aumenten las oportunidades educativas para todas las personas, con el objetivo de promover la igualdad. Se hace hincapié en que la innovación en la educación, cuando se implementa adecuadamente, puede ser una herramienta valiosa para mejorar la calidad de la educación a través de la utilización de tecnologías digitales. Esto implica elevar los niveles de educación, ofrecer capacitación continua para mejorar las perspectivas laborales y capacitar a las personas para que sean autónomas en la construcción de sus propios caminos de aprendizaje a lo largo de sus vidas, tanto dentro como fuera del ámbito educativo tradicional.

Ahora entrando únicamente en el ámbito de Colombia, el autor Saénz A. (Pág. 7) (2019) en su artículo La preservación digital en Colombia: un análisis desde la perspectiva normativa cuenta la importancia de establecer reglas y condiciones para conservar y proteger documentos electrónicos en Colombia. Estas reglas se basan principalmente en asegurarse de que los archivos existentes estén relacionados con las actividades de una organización y puedan guardarse tanto en formato digital como en papel, según las leyes y las necesidades de la organización. También se destaca la necesidad de mantener la total integridad y así mismo la autenticidad de estos archivos a lo largo de su vida útil, considerando principios de preservación en el tiempo, valoración, vulnerabilidad y disponibilidad.

Además, se hace alusión a que la transferencia de archivos electrónicos a archivos generales solo se puede realizar cuando se cumplen con algunos estándares específicos de preservación digital respaldados por el Archivo General de la Nación. También se centran en que las instituciones privadas que deben cumplir con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública deberían de poseer programas para administrar fundamentalmente sus documentos electrónicos, incluyendo políticas de preservación digital. En conclusión, el texto logra resaltar la necesidad de tomar algunas medidas y seguir estándares para garantizar la forma adecuada de preservación y protección de documentos o archivos electrónicos, asegurando su integridad y acceso a largo plazo.

Se empieza a ser consciente que existe una diferencia abismal digital en ambos países, pero se destaca que aquellos que no tienen el acceso a Internet no están marginados de las

consecuencias de los cambios económicos y tecnológicos que estos implican. El acceso a la red se considera fundamental para ampliar las oportunidades de desarrollo en diversas áreas, incluida la educación. Sin embargo, simplemente estar conectado no garantiza un aprovechamiento completo de las tecnologías digitales para el aprendizaje. En este sentido, se enfatiza la necesidad de replantear las prácticas educativas y adoptar un enfoque más amplio sobre cómo las personas aprenden en la sociedad actual del siglo XXI.

En el artículo *La naturaleza jurídica de la gestión documental en Colombia* del autor Ruiz E. (2021) se enfatiza la importancia de tener políticas públicas sólidas para la gestión de los archivos gubernamentales en Colombia. Estos archivos cumplen múltiples roles esenciales, como ayudar en la planificación del desarrollo del país, conservar la memoria nacional e institucional, documentar las obligaciones y derechos del gobierno y los ciudadanos, y promover la comprensión de la identidad nacional.

Es importante resaltar que los documentos y archivos en general son fuentes relevantes de información científica y cultural, que logran impulsar la investigación, también contribuyen al crecimiento económico y social del país, apoyan la democracia, registran eventos y decisiones significativas, y permiten que las personas accedan a información y beneficios sociales, al mismo tiempo que facilitan la supervisión ciudadana de la administración pública. Por otro lado, el patrimonio documental, que acoge documentos de gran valor ya sea histórico o cultural, es totalmente fundamental y se encuentra protegido por ley en Colombia. Por lo tanto, se resalta la necesidad de desarrollar e incluir políticas y leyes que garanticen la preservación adecuada de este patrimonio documental en el país, para evitar ciertas consecuencias.

Del mismo autor Ruiz E. (Pág. 13) (2019) en su artículo La gestión documental (gd) como herramienta de desarrollo relacionadora entre la transparencia y el acceso a la información en Colombia también nos habla de que en Colombia es crucial examinar cómo se están implementando los Derechos Humanos, específicamente en lo referente al acceso a la información pública. Esta integración no solo protege los derechos de los ciudadanos, sino que también optimiza el funcionamiento del Estado al promover la transparencia y la rendición de cuentas.

Podemos evidenciar que la influencia de la Organización de los Estados Americanos (OEA) ha sido punto fundamental para la promulgación de leyes de acceso a la información en la región. "Abrir el gobierno" no se limita a proporcionar acceso a datos y procesos, sino que también requiere una evaluación crítica de cómo se está manejando la documentación y archivos en el país y determinar si estos avances están teniendo un impacto social positivo y tangible. Es importante que se explore la interconexión entre el derecho de acceso a la información, la libertad de expresión y el derecho al desarrollo, lo que puede fortalecer estos principios fundamentales a través de un análisis legal y crítico.

Así mismo, en el artículo sobre Derecho a la información gubernamental: importancia de la edición y el acceso abierto a las publicaciones oficiales de Colombia del autor Colmenares W. (Pág. 14) (2023) nos expone que el acceso abierto a la información es una iniciativa a nivel global que busca que la información de investigaciones esté disponible en línea para todos, sin restricciones tanto legales, como económicas o tecnológicas. Esto se debe a preocupaciones sobre el control y los altos costos de acceso a investigaciones financiadas con dinero que

pertenece al Estado. En Colombia, se ha propuesto una normativa para el depósito legal de obras digitales, sin embargo, no se ha destacado la importancia de conservar y facilitar el acceso a las publicaciones oficiales en formato digital. A diferencia de otros países que han incorporado las publicaciones oficiales en sus leyes de depósito legal, Colombia parece no darle suficiente relevancia a la preservación de este patrimonio digital, lo que podría afectar la memoria institucional, la transparencia y la historia del país.

Gestión del conocimiento

La autora González Y. (Pág. 114) (2008) en su artículo “Una propuesta para la profesionalización de la gestión del conocimiento en Colombia” expone que gestionar el conocimiento implica que las personas en una organización sean capaces de aprovechar y adaptar las herramientas tecnológicas disponibles, como bases de datos e Internet, para generar información que, cuando se utiliza de manera innovadora, añade valor a los productos, servicios o formas de trabajar. Para lograr esto, es necesario contar con una cultura y una estructura organizativa que fomenten aspectos intangibles como la creatividad, la colaboración, el deseo de aprender y compartir conocimientos, la disposición para asumir riesgos y aprender de la experiencia colectiva. Estos elementos intangibles son esenciales para aprovechar al máximo los recursos tangibles, como la tecnología.

Molina V. (Pag.14) (2015) en su artículo escuela, Conocimiento y Saber Nasa. Aspectos Críticos para una Política Educativa Intercultural en Colombia, nos cuenta acerca de la educación principalmente en comunidades indígenas y esto como restringe el acceso a muchas posibilidades para los jóvenes, y cuenta que la educación formal ha distanciado a las comunidades indígenas de sus tradiciones, relegando sus prácticas culturales y creencias

ancestrales. Para abordar esto, el Consejo Regional Indígena del Cauca (CRIC) promueve un proyecto educativo que respete su herencia cultural, buscando restaurar su identidad y fomentar las costumbres tradicionales, como el trabajo comunitario y las creencias religiosas.

Las universidades, tal como están estructuradas hoy, no siempre ofrecen las oportunidades que las comunidades indígenas necesitan. Es hora de repensar la educación superior para que sea más inclusiva. Debemos abrir las puertas de las universidades a los conocimientos ancestrales, adaptando horarios y estructuras para que los estudiantes indígenas puedan participar plenamente. Además, es fundamental crear entornos donde se valore tanto la sabiduría ancestral como los conocimientos académicos tradicionales, y trabajar juntos para reducir las altas tasas de deserción escolar que enfrentan estos estudiantes.

Para poder entender el funcionamiento del Estado Colombiano hay que entender cómo funciona la ciencias políticas y Ángel J. (Pág. 312) (2021) en el artículo Método y conocimiento de la ciencia política en Colombia, da a conocer que se discute la relevancia de la teoría y la aplicación práctica en la investigación política, así como la confrontación entre distintos enfoques de investigación en este campo. Se enfatiza que los politólogos deben elegir cuidadosamente sus métodos y enfoques de investigación según el objeto de estudio y los problemas que investigan. Se argumenta que un investigador competente debe ser capaz de combinar enfoques cuantitativos y cualitativos para comprender completamente los fenómenos políticos. Se menciona un debate en Colombia sobre si se deben utilizar enfoques cuantitativos o cualitativos en la investigación política, y se sugiere que ambos tienen méritos y que no se debería limitar la investigación a uno u otro enfoque. Además, se critica la tendencia a

sobrevalorar las técnicas estadísticas en detrimento de la capacidad analítica de los investigadores políticos, y se destaca la importancia de considerar tanto aspectos objetivos como subjetivos en el estudio de la política.

Como parte del conocimiento, es importante traer un tema fundamental en el desarrollo de los países y es el COVID 19, el autor López G. (Pág. 6) (2020) en su artículo Estado de excepción y restricción al derecho a la educación en Colombia por la COVID-19 nos cuenta que el internet ha tenido un papel clave en la sociedad, desde su origen en aplicaciones militares hasta su utilidad en la educación y la atención médica. Sin embargo, la pandemia de la COVID-19 ha agravado las desigualdades educativas al forzar el cierre de escuelas, dejando en desventaja a quienes no pueden acceder a internet ni disponen de recursos económicos para continuar su aprendizaje. Esto ha generado una abertura de la brecha social y expone la importancia de garantizar la conectividad para todos los estudiantes del país.

La sentencia T-030 de 2020 de la Corte Constitucional de Colombia establece un precedente relevante al proteger el derecho a la educación de los estudiantes afectados por la falta de acceso a internet en una escuela. Este fallo resalta la importancia del acceso a internet en la educación y abre la puerta para la protección de este derecho a través de acciones legales en casos similares. Además, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) enfatiza la necesidad apremiante de aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en diversos aspectos de la sociedad, reconociendo su impacto en el crecimiento económico y el desarrollo social.

Así mismo el autor Castro F. (Pág.7) (2020) en su artículo Del acceso a la Internet a las competencias infocomunicacionales, un comparativo de resultados estadísticos para el periodo 2015 a 2017 entre Brasil, Colombia y España, da a conocer que, en Colombia, la mayoría de las

personas tienen acceso a Internet, principalmente a través de dispositivos móviles, lo que ha llevado a un rápido aumento en la cantidad de personas conectadas. Sin embargo, aunque la conectividad está disponible, no todos aprovechan plenamente las capacidades de Internet. Muchos se limitan a usarlo para mensajes y redes sociales en línea, sin explorar su potencial completo.

Una de las barreras fundamentales para este acceso, es la falta de acceso a Internet en los hogares, lo que logra afectar a más de la mitad de la población colombiana debido a inconvenientes de infraestructura y costos. Esto amplía la brecha en las habilidades digitales, ya que no todos tienen la oportunidad de aprender a utilizar Internet de manera efectiva. Además, muchas personas no consideran importante el uso de Internet o simplemente no saben cómo utilizarlo adecuadamente. Para que se aproveche lo máximo en la parte de la tecnología y sus beneficios económicos, culturales y sociales, es necesario que no solo se garantice el acceso a Internet, sino también es necesario promover la adquisición de algunas habilidades en información y comunicación en la sociedad actual.

En el artículo *La relación de la perspectiva de eficiencia del ciudadano con su comportamiento de uso de los servicios de e-gobierno municipal* el autor Carrera O. (Pág. 9) (2019) expone que el texto subraya que la percepción de los ciudadanos sobre la eficiencia del gobierno electrónico tiene un impacto directo en la cantidad de usuarios que adoptan estas plataformas digitales. Esto puede generar desafíos económicos para la administración pública, ya que aún se requiere una inversión considerable en procesos manuales que no han sido reemplazados por sistemas automatizados de e-gobierno. El principal desafío radica en aumentar

la adopción de estas herramientas digitales mediante estrategias que consideren factores como la seguridad, la usabilidad y la educación ciudadana, para construir confianza y estimular un mayor uso de los servicios en línea.

Además, se identifican dos áreas cruciales para futuras investigaciones: la seguridad cibernética en las plataformas de gobierno electrónico y la legislación relacionada, especialmente en países en desarrollo como México, donde la falta de confianza en los servicios en línea puede obstaculizar su adopción. Comprender mejor cómo los funcionarios públicos en países en desarrollo diseñan estrategias de gobierno electrónico es esencial para abordar estos desafíos y promover una percepción más positiva de la eficiencia ciudadana en relación con el e-gobierno.

En el artículo Efectos del desplazamiento forzado sobre el acceso a la educación en Colombia la autora Castiblanco C. (Pág.5) (2021) aborda la relación entre el conflicto armado en Colombia y la educación de calidad. Se destaca que la falta de educación formal tanto es una causa como una consecuencia del conflicto, ya que genera una población con bajos niveles de habilidades y un desarrollo limitado, lo que a su vez contribuye a la desigualdad y a empleos de baja calidad. Esto se relaciona con la falta de inversión en zonas rurales, lo que facilitó la entrada del narcotráfico, exacerbando el conflicto y forzando a la gente a desplazarse. En las ciudades, la falta de un sistema educativo adecuado perpetúa la desventaja de las personas desplazadas. La investigación revela que solo un pequeño grupo de desplazados tiene educación superior, lo que confirma que la falta de educación es un problema que se transmite de generación en generación.

Se argumenta que, a pesar de los esfuerzos gubernamentales para ayudar a la población desplazada, estos no han sido suficientes, en gran parte debido a que no se ha prestado suficiente atención al acceso a la educación. En el contexto del posconflicto, se enfatiza la importancia de abordar el acceso a la educación, particularmente en la transición entre la educación básica y la educación superior, incentivando a las instituciones educativas y promoviendo la formación de capital humano a través de instituciones públicas como el SENA para facilitar la movilidad social y la reintegración de la población afectada por el conflicto.

Así mismo en el artículo Análisis de datos abiertos de instituciones de educación superior colombianas como apoyo a la relación Universidad-Entorno la autora Mariutsi A. (2020) hace un análisis que se concentra en la idea de que las universidades en Colombia compartan más información de manera abierta para beneficiar a la sociedad. Sin embargo, se encontró que hay menos información disponible de lo que se esperaba, a pesar de la existencia de leyes y proyectos relacionados con datos abiertos. Aunque algunas universidades han publicado datos sobre temas importantes, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la utilidad de esta información es limitada para la comunidad y otros interesados. Se hace referencia a algunos desafíos clave existentes, como lo son la necesidad de algunas políticas para tener un mejor manejo de datos abiertos, la identificación de datos adecuados, la preparación de datos y estrategias para promover su uso.

Es primordial que se promueva la colaboración entre universidades del Estado y universidades privadas para poder compartir conocimientos y datos en específico que beneficien tanto a la comunidad académica, algunos investigadores, el desarrollo de conocimiento, como

también a la sociedad en todo su conjunto. Al promover la cultura de datos abiertos, se impulsa la innovación, se fortalece la investigación y se contribuye al desarrollo del país. De esta forma, el gobierno del estado puede y debe asumir un papel protagónico, ofreciendo a la vez el apoyo necesario y generando las condiciones adecuadas para que las instituciones educativas puedan implementar políticas de datos abiertos de manera eficiente y efectiva.

Inclusión social

La inclusión social actualmente ha sido una ideal relevante en la sociedad, se llega a asociar con un ideal al que aspiramos como comunidad, sin embargo, aún queda mucho camino por recorrer para que se logre la meta. Sabemos bien que se han dado pasos agigantados, que se han cambiado ciertas maneras de pensar, pero persisten barreras que logran impedir que todos los miembros de nuestra sociedad puedan disfrutar de los mismos derechos y oportunidades que se brindan. La palabra “inclusión social” va más allá de brindar ciertos servicios básicos. Esto implica que se garantice a los habitantes que todas las personas tengan las mismas oportunidades de desarrollo y bienestar, donde no tenga relación o se margine de la sociedad por su origen, género, edad, discapacidad o cualquier otra característica personal. En primer lugar, se necesitan políticas sociales adecuadas, y también de un cambio cultural profundo que desafíe los prejuicios y la discriminación arraigados en nuestra sociedad, esto quiere decir un cambio mental, de pensamiento, donde todos podamos convivir. Los desafíos para lograr una inclusión social efectiva son múltiples y complejos. La fragmentación de las políticas sociales, la insuficiente financiación, la falta de participación ciudadana y la resistencia al cambio son algunos de los obstáculos que dificultan el avance hacia una sociedad más justa y equitativa. Lo mencionado dificulta la implementación de políticas integrales en la sociedad de Colombia y coherentes que

aborden las necesidades de la población de manera holística. La insuficiente financiación es otro desafío importante.

Los recursos destinados a las políticas sociales suelen ser limitados, lo que restringe la capacidad de respuesta del Estado ante las necesidades de la población. Esta situación se agrava en contextos de crisis económicas, donde los recortes presupuestarios suelen afectar en mayor medida a los programas sociales.

Un inconveniente es la falta de participación ciudadana, que se vuelve en un obstáculo que socava la legitimidad y la efectividad de las políticas sociales. Los grupos más vulnerables, al sentirse excluidos de los procesos de toma de decisiones, desconfían de las instituciones y limitan el alcance de las medidas implementadas. Esta situación genera un círculo vicioso que dificulta la construcción de sociedades más justas y equitativas. Para avanzar hacia una inclusión social más efectiva, es necesario adoptar un enfoque multidimensional que aborde tanto las causas estructurales como las manifestaciones individuales de la exclusión social. Algunas de las medidas que pueden contribuir a este objetivo son: fortalecer la gobernanza de las políticas sociales, promover la coordinación interinstitucional, la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de los programas sociales; aumentar el financiamiento, destinando una mayor proporción del presupuesto público a políticas sociales, priorizando aquellas que tienen un mayor impacto en la reducción de las desigualdades; promover la igualdad de oportunidades, garantizando el acceso a servicios de calidad en educación, salud y empleo para todos los ciudadanos, sin discriminación alguna; combatir la discriminación, adoptando medidas legislativas y educativas para prevenir y sancionar cualquier forma de discriminación, así como promover una cultura de respeto a la diversidad; empoderar a los grupos vulnerables,

fortaleciendo las capacidades de los grupos más vulnerables para que puedan defender sus derechos y participar activamente en la sociedad; y promover la participación ciudadana, creando espacios de diálogo y participación para que la ciudadanía pueda expresar sus necesidades y expectativas en relación con las políticas sociales. La inclusión social es un proceso continuo que requiere un compromiso a largo plazo.

Es necesario evaluar constantemente el impacto que pueden generar las políticas sociales dentro de la sociedad, que se puedan adaptar según las necesidades de la sociedad y aprender de las experiencias de otros países. De esta forma en Colombia podremos construir sociedades más justas y equitativas, que es lo que se busca, donde todas las personas tengan la oportunidad de alcanzar su máximo potencial, en este caso principalmente en los adultos de tercera edad.

Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es la unión entre el Estado y la ciudadanía, un mecanismo que sirve de base para garantizar la transparencia, la participación ciudadana y la eficacia en la gestión pública. Al exigir a los funcionarios públicos que rindan cuentas de sus acciones, se fortalece la democracia, se promueve la confianza en las instituciones y se asegura que los recursos públicos se utilicen de manera eficiente y equitativa.

La rendición de cuentas no hace alusión solamente a los resultados o informes que se puedan presentar, es también un tema que afecta culturalmente y donde es fundamental que exista un compromiso desde la parte de las comunidades, se requiere el compromiso de todos los actores involucrados: ciudadanos, servidores públicos y entidades gubernamentales. Al otorgarle poder a los ciudadanos para que participen activamente en el control y seguimiento de las

acciones del Estado, se logra fomentar una cultura de transparencia y responsabilidad que beneficia a toda la sociedad.

Es necesario que se modernice la gestión pública para que se pueda generar una adecuada rendición de cuentas, tanto a nivel institucional como a nivel ciudadano. Se necesitan nuevas capacidades y herramientas para evaluar el desempeño, garantizar el cumplimiento de la normativa y articular los diferentes niveles de gobierno. Además, es fundamental fortalecer los mecanismos de participación ciudadana para que puedan ejercer un control social efectivo sobre las acciones de las autoridades.

En la rendición de cuentas, la transparencia es clave. Permite que las decisiones, los procesos y los resultados de la gestión pública generen confianza y faciliten la participación ciudadana. Además, ayuda a prevenir la corrupción y mejora la eficiencia en la administración pública. La rendición de cuentas está vinculada a otros aspectos de la gobernanza, reforzando los mecanismos del país, optimizando la planificación del desarrollo, asegurando el respeto a los derechos humanos y fortaleciendo el Estado de derecho.

La academia también hace parte de la rendición de cuentas porque a través del conocimiento que se produce por investigación juega un papel crucial en el fortalecimiento de la rendición de cuentas, esto porque la evaluación de políticas y la formación de profesionales, la academia puede generar conocimiento y herramientas para mejorar la gestión pública y a la vez en Colombia es fundamental fomentar la investigación empírica que permita analizar las prácticas de rendición de cuentas en los diferentes niveles de gobierno y proponer recomendaciones para su mejora.

En conclusión, la rendición de cuentas es un proceso dinámico y complejo que requiere la participación activa de todos los actores involucrados mencionados anteriormente para el buen

desarrollo en el país, es decir, que, al fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas, se contribuye a construir sociedades más justas, equitativas y democráticas.

Por lo mismo, en cuanto a los sistemas de información, el autor Vega C. (Pág. 7) (2017) dice que el principal desafío para las organizaciones, incluyendo las del sector agropecuario, es convertir la documentación e información en un recurso estratégico que mejore la toma de decisiones, se adapte a los cambios en el entorno, descubra nuevas oportunidades de negocio y aumente la eficacia en la gestión empresarial. Esto implica que las personas tengan acceso a la información que necesitan para tomar decisiones informadas y que sus opiniones sean consideradas. Además, los sistemas de información deben ir más allá de ser técnicamente perfectos y realmente ayudar a mejorar las decisiones y los resultados de la organización.

En un mundo cada vez más digitalizado, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han tejido una red compleja que conecta a organizaciones, proveedores y consumidores. Para navegar con éxito en este entorno, las empresas necesitan una planificación estratégica de los sistemas de información (SISP) sólida. Esta planificación es fundamental para identificar cómo los sistemas de información pueden aprovechar al máximo las TIC y generar una ventaja competitiva sostenible. En este proceso, es fundamental destacar que la información desempeña un papel central en la interacción entre la información y la tecnología informática, y el desarrollo de productos y servicios de información de alta calidad es esencial para satisfacer las necesidades de los productores rurales en el sector agropecuario colombiano.

En el artículo Mejora al proceso “Servicio de atención al ciudadano y al operador” en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la autora Siachoque D. (2011) destaca que el Ministerio de TIC ha acogido con éxito una propuesta y la ha puesto en

práctica, superando las expectativas iniciales del equipo de investigación. Este trabajo ha resultado fundamental para la entidad al rediseñar su proceso de atención al ciudadano y mejorar significativamente la calidad del servicio, que previamente había tenido problemas. La implementación parcial de la propuesta también logró reducir de manera considerable los tiempos de respuesta a las preguntas, quejas y solicitudes (PQR), lo que muestra el esfuerzo conjunto del equipo de investigación y la coordinación de PACO. Además, es importante resaltar que esta iniciativa generó una mayor conciencia dentro de la entidad sobre la importancia de mejorar y adaptar el proceso de servicio y atención al ciudadano y al operador. Uno de los logros más destacados fue la identificación de responsabilidades, lo que cambió la forma en que se abordaban las actividades de atención al ciudadano y al operador, promoviendo un enfoque basado en procesos para brindar una atención más eficaz a las PQR y reducir los tiempos de respuesta. La creación del rol de facilitador de PQR fue un aspecto clave en la propuesta, ya que introdujo un nuevo flujo para recibir, resolver y remitir todas las PQR, asignando responsabilidades de manera clara y contribuyendo al rediseño del proceso de servicio de atención al ciudadano y al operador.

Han sacrificado actividades y reuniones presenciales con amigos para pasar más tiempo en redes sociales y dispositivos móviles. Además, experimentan ansiedad cuando no están conectados a las redes sociales y se sienten incómodos si dejan sus dispositivos móviles en casa. Estos patrones de comportamiento son comunes en los Millennials de estos tres países.

De acuerdo a lo anterior ahora es relevante hablar de la inclusión digital y en el artículo de Inclusión digital y los retos para la innovación educativa en Brasil y Colombia de la autora Pereira S. (Pág. 7) (2018) nos deja evidenciar la importancia de crear políticas gubernamentales

en Brasil y Colombia que fomenten el acceso a la tecnología digital y aumenten las oportunidades educativas para todas las personas, con el objetivo de promover la igualdad. Se hace hincapié en que la innovación en la educación, cuando se implementa adecuadamente, puede ser una herramienta valiosa para mejorar la calidad de la educación a través de la utilización de tecnologías digitales. Esto implica elevar los niveles de educación, ofrecer capacitación continua para mejorar las perspectivas laborales y capacitar a las personas para que sean autónomas en la construcción de sus propios caminos de aprendizaje a lo largo de sus vidas, tanto dentro como fuera del ámbito educativo tradicional.

Ahora entrando únicamente en el ámbito de Colombia, el autor Saénz A. (Pág. 7) (2019) en su artículo La preservación digital en Colombia: un análisis desde la perspectiva normativa cuenta la importancia de establecer reglas y condiciones para conservar y proteger documentos electrónicos en Colombia. Estas reglas en su fundamento se centran en asegurarse de que los archivos que estén relacionados con las actividades de una organización del Estado Colombiano en este caso y puedan guardarse tanto en formato digital como en papel, según las leyes y las necesidades de la organización, así también se destaca la necesidad de mantener la integridad y autenticidad de estos documentos a lo largo de su vida útil, considerando principios de preservación en el tiempo, valoración, vulnerabilidad y disponibilidad.

Además se menciona que la transferencia de documentos electrónicos a archivos generales solo se puede hacer si cumplen con ciertos estándares de preservación digital respaldados por el Archivo General de la Nación también se enfatiza que las instituciones privadas que deben cumplir con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública deben tener programas para administrar sus documentos electrónicos, incluyendo políticas de

preservación digital en resumen el texto aboga por la necesidad de tomar medidas y seguir estándares para garantizar la adecuada preservación y protección de documentos electrónicos, asegurando su integridad y acceso a largo plazo.

Si bien la brecha digital es una realidad en ambos países es importante reconocer que la falta de acceso a internet no es el único factor que limita las oportunidades de desarrollo aunque la conectividad es fundamental para acceder a la educación y a otros servicios en línea no basta con estar conectados es necesario repensar los modelos educativos para aprovechar al máximo el potencial de las tecnologías digitales y garantizar que todos los estudiantes puedan desarrollar las habilidades necesarias para el siglo XXI.

Justificación práctica

El acceso a la información es un derecho fundamental que debe ser garantizado para todas las personas, independientemente de su edad. En el caso de la población de tercera edad, el acceso a la información es particularmente importante por las siguientes razones:

Para mantenerse informados sobre los acontecimientos actuales. La población de tercera edad tiene derecho a estar informada sobre los acontecimientos que suceden en su país, en su comunidad y en el mundo. Esto les permite participar en la sociedad y tener una opinión informada sobre los temas que les afectan.

Conocer sus derechos y deberes. La población de tercera edad tiene derecho a conocer sus derechos y deberes, tanto en el ámbito legal como en el social. Esto les permite defender sus derechos y reclamar los beneficios a los que tienen derecho.

Para acceder a servicios y oportunidades. La población de tercera edad tiene derecho a acceder a servicios y oportunidades que les permitan mejorar su calidad de vida. El acceso a la información les permite conocer los servicios y oportunidades disponibles y cómo acceder a ellos.

En la localidad de Suba, la población de tercera edad representa el 12,1% del total de la población. Esta población se caracteriza por tener un nivel educativo relativamente bajo, lo cual puede dificultar su acceso a la información. Además, esta población puede tener dificultades para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), lo cual también puede dificultar su acceso a la información.

En este contexto, es importante promover el acceso a la información por parte de la población de tercera edad de la localidad de Suba. Para ello, se pueden implementar las siguientes acciones prácticas:

Ofrecer servicios de información adaptados a las necesidades de los adultos mayores. Estos servicios pueden incluir, por ejemplo, centros de información y documentación, líneas telefónicas de información o programas de radio y televisión dirigidos a adultos mayores.

Eliminar las barreras que impiden el acceso a la información por parte de los adultos mayores. Estas barreras pueden incluir, por ejemplo, el costo de la conectividad a Internet o la falta de infraestructura tecnológica en las comunidades.

Promover la alfabetización digital para adultos mayores. Estos programas deben enseñar a los adultos mayores a utilizar las TIC de manera básica, lo cual les permitirá acceder a la información en línea.

Estas acciones prácticas pueden ayudar a garantizar que la población de tercera edad de la localidad de Suba tenga acceso a la información que necesita para vivir una vida plena y satisfactoria.

A continuación, se presentan algunos ejemplos específicos de cómo el acceso a la información puede beneficiar a la población de tercera edad de la localidad de Suba de manera práctica:

Un adulto mayor puede acceder a un sitio web del gobierno para aprender sobre los beneficios a los que tiene derecho.

Una adulta mayor puede llamar a una línea telefónica de información para obtener información sobre un programa social.

Un grupo de adultos mayores puede participar en un programa de alfabetización digital para aprender a usar Internet.

El acceso a la información es una herramienta fundamental que puede ayudar a la población de tercera edad a mejorar su calidad de vida.

Justificación metodológica

En esta investigación se busca analizar los obstáculos de los adultos de tercera edad frente al acceso a la información en la localidad de Suba, Bogotá, y ofrecer una base para la formulación de políticas públicas que mejoren la inclusión digital de este grupo etario.

Para el diseño de investigación, este estudio adoptará un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas estructuradas para recopilar datos de manera sistemática. La elección de un diseño de encuesta se basa en su capacidad para proporcionar una amplia visión general de las percepciones y experiencias de los participantes.

En las encuestas a personas de la Tercera Edad se diseñarán sencillas y con respuestas cerradas para que sea de fácil entendimiento. Las encuestas incluyen preguntas relacionadas con:

Acceso a Internet: Preguntas sobre la frecuencia y las formas de acceso a internet.

Capacidad Técnica y Motriz: Evaluación de las habilidades digitales y las dificultades motrices que afectan el uso de la tecnología.

Apoyo Gubernamental: Percepción sobre el apoyo recibido de programas y servicios gubernamentales orientados a la inclusión digital.

Análisis de Datos Los datos recopilados serán analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para identificar patrones y correlaciones. Los resultados ofrecerán una visión detallada de las barreras al acceso a la información digital entre los adultos mayores de Suba.

Aspectos Éticos La investigación se llevará a cabo respetando todos los principios éticos. Los participantes serán informados sobre los objetivos del estudio y su consentimiento será obtenido antes de la participación. Además, se garantizará la confidencialidad y el anonimato de los datos recolectados.

Este enfoque metodológico permitirá identificar las principales barreras que enfrentan los adultos mayores en el acceso a la información digital y proporcionará una base sólida para el

desarrollo de estrategias y políticas públicas que fomenten la inclusión digital en este grupo etario.

Estado del arte

Marco conceptual

El acceso abierto, según los planteamientos de Lasswell (1948) y Díaz Noci (2003), engloba los datos y hechos relevantes que influyen en las decisiones individuales y colectivas en la sociedad.

El concepto de adulto se refiere a una persona que ha alcanzado la madurez física y emocional, permitiendo asumir responsabilidades individuales y sociales, de acuerdo con Hernandez (2017), el adulto es un ser que participa en la construcción de su entorno por él mismo.

En cuanto a la inclusión social pública, Scolari (2004) y Eco (1984) la conciben como una estrategia comunicativa para influir en la opinión pública y divulgar información relevante sobre asuntos gubernamentales.

En el ámbito de la digitalización, Castells (2001) y Warschauer (2003) subrayan la importancia de asegurar un acceso equitativo a la tecnología y el desarrollo de habilidades para su uso efectivo, sin importar la ubicación geográfica o el estatus socioeconómico.

Sen (1999) y Bell (1973) resaltan que el conocimiento o gestión del conocimiento, íntimamente ligado con la información, resulta esencial para el desarrollo humano, permitiendo la toma de decisiones fundamentadas y la participación activa en la esfera social y política.

La rendición de cuentas, definida por Schedler (1999) y Piotrowski y Van Ryzin (2007), hace referencia a la visibilidad de las acciones gubernamentales, facilitando el acceso a la información pública y promoviendo la transparencia, aspecto crucial para la confianza ciudadana y la legitimidad del gobierno.

Marco teórico

El acceso abierto se entiende como una forma de facilitar que todas las personas puedan acceder libremente a la información, por ejemplo, eliminando las barreras económicas y legales que suelen limitar su uso. En el caso colombiano, Álvarez y Rincón (2018) nos explican que esta práctica ayuda a cerrar brechas sociales, especialmente en contextos con poca conectividad. Mientras tanto, Suber (2012) señala que el acceso abierto no es solo la clave para la difusión de un conocimiento científico, sino que también sirve para fomentar una ciudadanía más informada y participativa

En relación al término adulto, aunque esta palabra se refiere a todas las personas mayores a 18 años, para este proyecto nos centramos en los adultos mayores que consisten en un grupo de personas de 60 o más años. Según la OMS (2022) este grupo enfrenta desafíos específicos como la dificultad para adaptarse a las tecnologías modernas. En nuestro país autores como Pérez y Cárdenas (2020) destacan que factores como las condiciones económicas y la falta de

capacitación tecnológica son de las mayores dificultades en el acceso a la información y los servicios necesarios para este grupo poblacional.

La Digitalización se refiere al proceso de transformar datos y procesos tradicionales en formatos digitales, algo que con el paso de los años ha generado un cambio en las interacciones de las personas con la información, sin embargo, no todos tienen las mismas posibilidades de aprovechar este avance según Ragnedda y Mutsvairo (2018), a nivel global es fundamental trabajar en cerrar las brechas digitales para que las poblaciones como los adultos mayores puedan beneficiarse de estas herramientas. En Colombia, Rodríguez y Ortega (2021) indican que se necesitan programas de capacitación digital enfocados en esta población, quienes suelen tener menos experiencia en el uso de las nuevas tecnologías.

La gestión del conocimiento implica organizar y compartir información de manera eficiente para que las personas puedan tomar mejores decisiones, Nonaka y Takeuchi (1995) plantean que este proceso debe adaptarse a las características y necesidades de las personas. En el caso colombiano, Ramírez (2019) propone que es importante desarrollar estrategias que tengan en cuenta las limitaciones y posibilidades de los adultos mayores, para que puedan acceder y usar el conocimiento de manera efectiva.

La inclusión social por su parte busca integrar a todas las personas en los diferentes aspectos de la sociedad, como la vida económica, cultural y digital. Según la ONU (2015), es crucial que los adultos mayores también formen parte de estos procesos para evitar que sean excluidos por los avances tecnológicos, en Colombia, López y Martínez (2020) resaltan que la exclusión de esta población es común debido a la falta de acceso a la tecnología, lo que hace urgente trabajar en políticas públicas que promuevan su participación activa en la sociedad.

Por último, la rendición de cuentas es un principio que busca garantizar que las instituciones sean transparentes y expliquen sus acciones. A nivel internacional, O'Donnll (1998) explica que esta práctica ayuda a que las personas evalúen el desempeño de las entidades públicas y exijan resultados, En Colombia, García y Hernández (2017) destacan que la rendición de cuentas debe incluir a los adultos mayores asegurando que la información sea accesible para que puedan ejercer sus derechos y participar en la vigilancia de los asuntos públicos.

Marco legal

En Colombia, se encuentran legislaciones y directrices normativas que respaldan y regulan el acceso a la información pública, la transparencia en la gestión gubernamental y la inclusión digital. A continuación, se presenta un resumen del marco legal vigente en estas áreas:

La Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece los principios, normativas y procedimientos destinados a garantizar el derecho fundamental de acceder a la información pública en Colombia. Esta ley regula las responsabilidades de las entidades públicas en relación con la disponibilidad, administración y difusión de la información de interés público. (LEY 1712 de 2014)

Por otro lado, la Ley 1341 de 2009, referida como la Ley de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), promueve un acceso equitativo a las tecnologías de la información y la comunicación, así como el desarrollo de la infraestructura tecnológica en el país. Su objetivo principal radica en disminuir la brecha digital y asegurar la inclusión digital en todos los sectores de la población. (LEY 1341 de 2009)

En cuanto al Decreto 2150 de 2017, este establece los lineamientos que rigen la ejecución de estrategias y proyectos de gobierno digital en Colombia. Busca mejorar la entrega de servicios públicos mediante plataformas digitales, estimular la participación ciudadana y asegurar la protección de la información. (Decreto 2150 de 2017)

La Ley 1755 de 2015, denominada Estatuto Anticorrupción, tiene como fin prevenir, investigar y sancionar actos de corrupción en el ámbito público. Su enfoque principal es promover la transparencia en la gestión gubernamental mediante medidas que garantizan el acceso a la información sobre contratos, presupuestos y la gestión de los recursos públicos. (LEY 1755 de 2015)

Finalmente, el Decreto 1078 de 2015, reglamentario del Sector de las Comunicaciones, establece directrices que regulan aspectos relacionados con las telecomunicaciones, la infraestructura tecnológica y la administración de información en el campo de las comunicaciones en Colombia. (Decreto 1078 de 2015)

En el artículo La naturaleza jurídica de la gestión documental en Colombia del autor Ruiz E. (Pág.) (2021) se enfatiza la importancia de tener políticas públicas sólidas para la gestión de los archivos gubernamentales en Colombia. Estos archivos cumplen múltiples roles esenciales, como ayudar en la planificación del desarrollo del país, conservar la memoria nacional e institucional, documentar las obligaciones y derechos del gobierno y los ciudadanos, y promover la comprensión de la identidad nacional.

Además, los archivos son fuentes valiosas de información científica y cultural, impulsan la investigación, contribuyen al crecimiento económico y social, apoyan la democracia, registran eventos y decisiones significativas, y permiten que las personas accedan a información y beneficios sociales, al mismo tiempo que facilitan la supervisión ciudadana de la administración pública. El patrimonio documental, que engloba documentos de gran valor histórico o cultural, es esencial y está protegido por ley en Colombia. Por lo tanto, se resalta la necesidad de desarrollar políticas y leyes que garanticen la preservación adecuada de este patrimonio documental en el país.

Del mismo autor Ruiz E. (Pág. 13) (2019) en su artículo La gestión documental (gd) como herramienta de desarrollo relacionadora entre la transparencia y el acceso a la información en Colombia también nos habla de que en Colombia es crucial examinar cómo se están implementando los Derechos Humanos, específicamente en lo referente al acceso a la información pública. Esta integración no solo protege los derechos de los ciudadanos, sino que también optimiza el funcionamiento del Estado al promover la transparencia y la rendición de cuentas.

Además, la influencia de la Organización de los Estados Americanos (OEA) ha sido crucial en la promulgación de leyes de acceso a la información en la región. "Abrir el gobierno" no se limita a proporcionar acceso a datos y procesos, sino que también requiere una evaluación crítica de cómo se está manejando la documentación y archivos en el país y determinar si estos avances están teniendo un impacto social positivo y tangible. También es esencial explorar la interconexión entre el derecho de acceso a la información, la libertad de expresión y el derecho

al desarrollo, lo que puede fortalecer estos principios fundamentales a través de un análisis legal y crítico.

Así mismo, en el artículo Derecho a la información gubernamental: importancia de la edición y el acceso abierto a las publicaciones oficiales de Colombia del autor Colmenares W. (Pág. 14) (2023) nos cuenta que el acceso abierto es una iniciativa global que busca que la información de investigaciones esté disponible en línea para todos, sin restricciones legales, económicas o tecnológicas. Esto se debe a preocupaciones sobre el control y los altos costos de acceso a investigaciones financiadas con dinero público. En Colombia, se ha propuesto una normativa para el depósito legal de obras digitales, pero no se ha destacado la importancia de conservar y facilitar el acceso a las publicaciones oficiales en formato digital. A diferencia de otros países que han incorporado las publicaciones oficiales en sus leyes de depósito legal, Colombia parece no darle suficiente importancia a la preservación de este patrimonio digital, lo que podría afectar la memoria institucional, la transparencia y la historia del país.

Metodología

La metodología es de tipo y enfoque mixto, Hernández y Mendoza (2018) afirman que es la combinación de lo cualitativo y cuantitativo, para ello se realizó cualitativamente una revisión de la literatura en fuentes documentales de artículos científicos publicados en Scopus, Pubindex, Redalyc, Scielo, en la parte cuantitativa tenemos las encuestas realizadas a adultos de tercera edad en la localidad de suba y se realizó un análisis mixto, esto según Hernández y Mendoza (2018) consistió en analizar estadísticas, textos e imágenes y/o de manera combinada (p.51), así se tomaron datos secundarios se compararon y analizaron.

Según Cruz Páez (2021) es importante establecer que uno de los enfoques de la investigación sea cuantitativo, para que la investigación sea objetiva y que el fenómeno observado o medido no sea afectado por el investigador, evitando influencias de aquél en los resultados del estudio.

El tipo de investigación es mixta, con enfoque multisectorial ya que este es un problema que afecta a nivel de sector social, sector servicios, sector educación.

Es no probabilístico, aplicado a la población común por conveniencia, voluntario y toda la información recolectada será por parte de los afectados directos que es la población.

Población: 211.908 adultos de tercera edad.

Muestra universal: 21.190 adultos de tercera edad.

Muestra aplicada: 124 encuestas a adultos de tercera edad.

Informe de resultados

La encuesta realizada a 124 adultos mayores de 60 años en la localidad de Suba, Bogotá, muestra una clara predominancia de residentes en áreas urbanas, con 121 encuestados viviendo en la ciudad y solo 3 en zonas rurales. En cuanto a la distribución por género, 57 participantes son mujeres y 67 hombres. La mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de edad de 66 a 70 años (61 personas), seguidos por aquellos entre 61 y 65 años (36 personas) y 71 a 75 años (21 personas), con un número muy reducido de participantes de más de 76 años (2 personas) y de 56 a 65 años (1 persona).

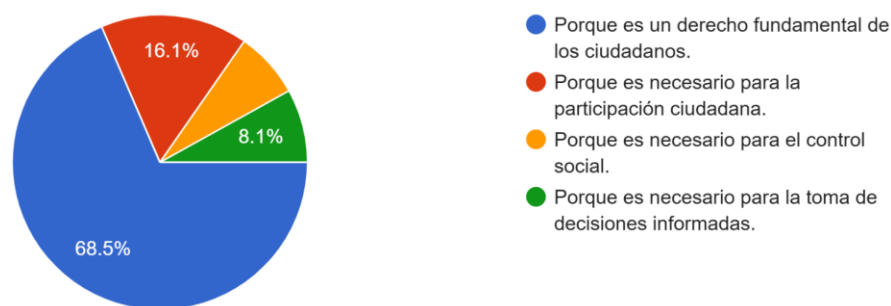
En relación con el nivel educativo, 34 encuestados tienen estudios técnicos o tecnológicos, 31 son bachilleres, 25 no terminaron el colegio y otros 25 tienen formación profesional, mientras que 9 personas se identifican con otros niveles educativos. Un aspecto destacable es que casi todos los encuestados (123) cuentan con algún dispositivo inteligente en su hogar, como un teléfono inteligente, una Tablet, una computadora o una Smart TV, lo que indica un alto nivel de acceso a la tecnología, con solo una persona reportando no tener ningún dispositivo inteligente.

Este análisis general proporciona un panorama demográfico y tecnológico de los adultos mayores en Suba, reflejando una población mayoritariamente urbana, con un balance de género relativamente equitativo y una prevalencia significativa de acceso a dispositivos tecnológicos, a pesar de algunas disparidades en el nivel educativo.

Figura 5

1. ¿Por qué cree usted que es necesario tener un acceso abierto completo a información de las entidades nacionales públicas en el país?

124 respuestas



En esta pregunta la mayoría de los adultos considera el acceso abierto a la información pública como un derecho fundamental de los ciudadanos, con 85 respuestas (68.5%). Este resultado destaca la importancia de la transparencia y el reconocimiento de los derechos ciudadanos. Además, 20 encuestados (16.1%) creen que el acceso a la información es crucial para la participación ciudadana, permitiendo una mayor implicación en los procesos democráticos. Otros 10 encuestados (8.1%) subrayan la necesidad de la información para la toma de decisiones informadas, mientras que 9 personas (7.3%) la ven como esencial para el control social, lo que refleja la importancia de la vigilancia ciudadana sobre las acciones del gobierno. En conjunto, estos resultados muestran una fuerte valoración de la información pública como un pilar de la democracia y el buen gobierno.

Figura 6

2. Sabiendo la importancia que tiene el conocimiento sobre la información proporcionada por las entidades públicas ¿Cree usted que las entidades están realizando un buen trabajo?

124 respuestas

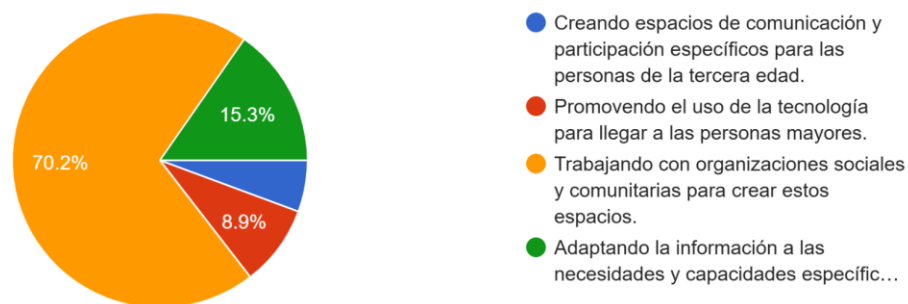


La encuesta realizada a 124 adultos mayores de 60 años en la localidad de Suba, Bogotá, revela una percepción crítica pero constructiva sobre el trabajo de las entidades públicas en cuanto al acceso a la información. La mayoría de los encuestados, con 97 respuestas, considera que las entidades están haciendo un buen trabajo en algunos aspectos, pero necesitan mejorar en otros, lo que sugiere un reconocimiento de esfuerzos parciales pero insuficientes. Un grupo menor, con 9 respuestas, opina que las entidades funcionan bien en ciertas áreas geográficas, pero no en otras, indicando desigualdades en la prestación de servicios. Además, 10 personas creen que las entidades no están realizando un buen trabajo en absoluto, reflejando una insatisfacción significativa, mientras que solo 8 encuestados consideran que las entidades están cumpliendo adecuadamente con sus funciones. Este panorama destaca la necesidad de mejoras continuas y un enfoque más uniforme y efectivo en la gestión de la información pública.

Figura 7

3. ¿Cómo generaría usted espacios para compartir información con las personas de la tercera edad las cuales son las más afectadas por la desinformación?

124 respuestas



La encuesta realizada a 124 adultos mayores de 60 años en la localidad de Suba, Bogotá, sobre el acceso a la información pública reveló que la mayoría de los encuestados, con 87 respuestas, considera que trabajar con organizaciones sociales y comunitarias es la mejor manera de generar espacios de información para las personas mayores, quienes son las más afectadas por la desinformación. Otros 19 encuestados creen que es crucial adaptar la información a las necesidades y capacidades específicas de las personas mayores, mientras que 11 sugieren promover el uso de la tecnología para llegar a este grupo, y 7 piensan que se deberían crear espacios de comunicación y participación específicos para la tercera edad. En conjunto, estos resultados destacan la importancia de una aproximación comunitaria y adaptada, que considere tanto las capacidades tecnológicas como las necesidades particulares de las personas mayores.

Figura 8

4. En relación a lo estipulado en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública "La transparencia es un derecho fundament...ue el estado y sus entidades cumplen con la Ley?
124 respuestas

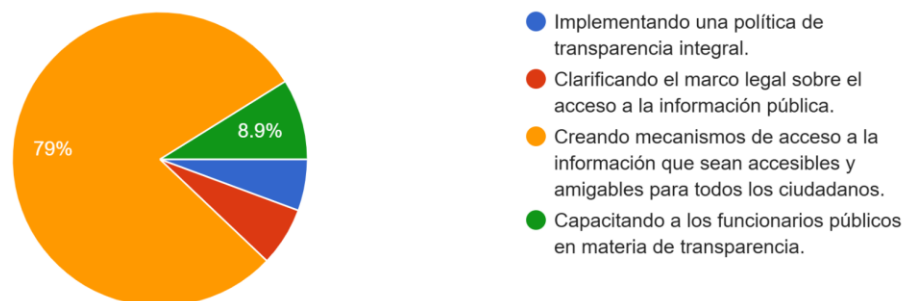


En relación con la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), la mayoría de los 124 adultos mayores de 60 años encuestados en la localidad de Suba, Bogotá, consideran que el estado y sus entidades necesitan hacer más esfuerzos para cumplir con la ley, con 96 respuestas reflejando esta opinión. Solo 12 encuestados creen que se están haciendo progresos en el cumplimiento de la ley, mientras que 8 personas piensan que el estado y sus entidades no cumplen con la ley en absoluto. Por otro lado, también 8 encuestados consideran que el estado y sus entidades sí cumplen con la ley. Estos resultados indican una percepción generalizada de insuficiencia en los esfuerzos actuales por parte del estado para garantizar el acceso a la información pública y cumplir con los principios de transparencia establecidos por la ley.

Figura 9

5. ¿Cuál sería para usted la mejor manera de garantizar que a todos los Colombianos se les otorgue absolutamente toda la información con inclusión social, involucrándose en los ciudadanos de la tercera edad?

124 respuestas



en cuanto a la mejor manera de garantizar que todos los colombianos, especialmente los ciudadanos de la tercera edad tengan acceso a toda la información con inclusión social, la mayoría de los 124 adultos mayores de 60 años encuestados en Suba, Bogotá, opina que se deben crear mecanismos de acceso a la información que sean accesibles y amigables para todos los ciudadanos, con 98 respuestas reflejando esta preferencia. Además, 11 encuestados sugieren capacitar a los funcionarios públicos en materia de transparencia, 8 creen que es necesario clarificar el marco legal sobre el acceso a la información pública, y 7 consideran que se debe implementar una política de transparencia integral. Estos resultados subrayan la importancia de desarrollar herramientas y procesos inclusivos que faciliten el acceso a la información para todos, con un enfoque especial en las necesidades de las personas mayores.

Figura 10

6. ¿De qué manera se pueden llegar a relacionar los asuntos públicos y la fácil comprensión de información para la tercera edad?

124 respuestas

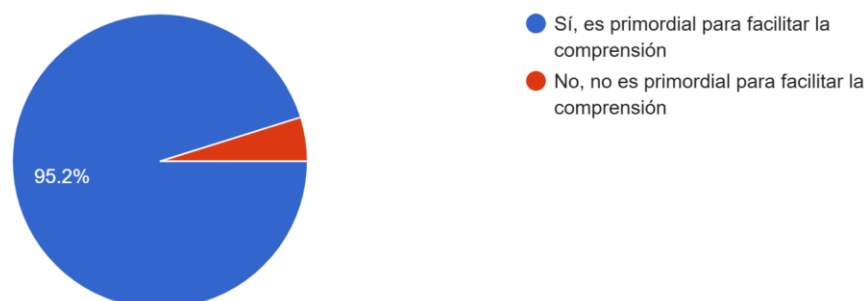


La encuesta realizada a 124 adultos mayores de 60 años en la localidad de Suba, Bogotá, sobre cómo relacionar los asuntos públicos con la fácil comprensión de la información para la tercera edad, revela que el 73.4% de los encuestados considera que adaptar la publicidad a las necesidades y capacidades específicas de las personas mayores es esencial, mientras que el 12.1% sugiere trabajar con organizaciones sociales y comunitarias para difundir la publicidad. Un 8.1% destaca la importancia de utilizar un lenguaje claro y sencillo, y el 6.4% cree que el uso de imágenes y videos ayudará a ilustrar los conceptos. Estos resultados indican una clara preferencia por adaptar la información y trabajar de manera colaborativa para asegurar que las personas mayores reciban y comprendan la información pública de manera efectiva.

Figura 11

7. ¿Puede la publicidad efectiva en asuntos públicos facilitar la comprensión de información crucial para la tercera edad?

124 respuestas

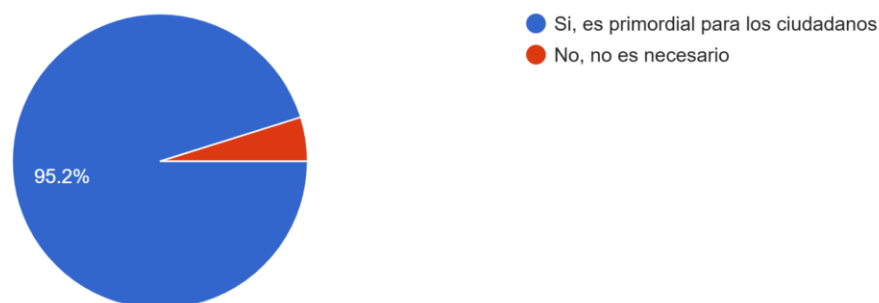


La encuesta realizada a 124 adultos mayores de 60 años en la localidad de Suba, Bogotá, muestra que una gran mayoría, el 95.2% de los encuestados, cree que la publicidad efectiva en asuntos públicos es primordial para facilitar la comprensión de información crucial para la tercera edad. Solo el 4.8% considera que no es primordial. Estos resultados indican una fuerte percepción de que una comunicación clara y adaptada a través de la publicidad es esencial para que las personas mayores comprendan mejor la información pública y se mantengan informadas sobre temas importantes.

Figura 12

8. Conociendo la era digital en la que nos encontramos y la importancia de estar todos en conexión para necesidades básicas ¿Cree usted que es primordial...ntizar la digitalización de todos los ciudadanos?

124 respuestas

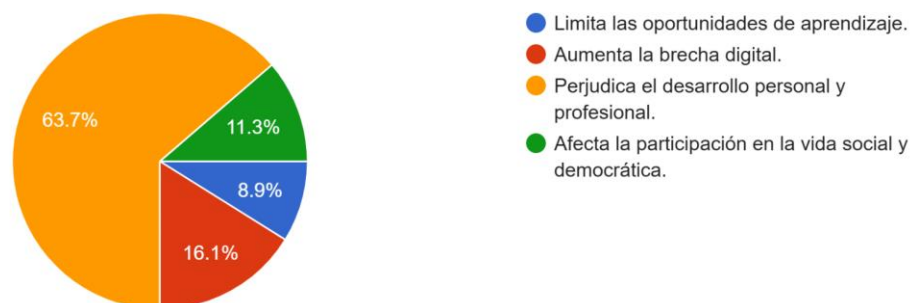


La encuesta realizada a 124 adultos mayores de 60 años en la localidad de Suba, Bogotá, revela que una abrumadora mayoría, el 95.2% de los encuestados, considera que es primordial para el estado garantizar la digitalización de todos los ciudadanos para satisfacer las necesidades básicas en la era digital en la que vivimos. Solo el 4.8% de los encuestados cree que no es necesario. Estos resultados destacan la percepción generalizada de la importancia de la digitalización como un medio esencial para mantener a todos los ciudadanos conectados y asegurar el acceso a servicios y recursos básicos en un mundo cada vez más digitalizado.

Figura 13

9. ¿Cómo afecta la precaria digitalización a la educación de las personas?

124 respuestas

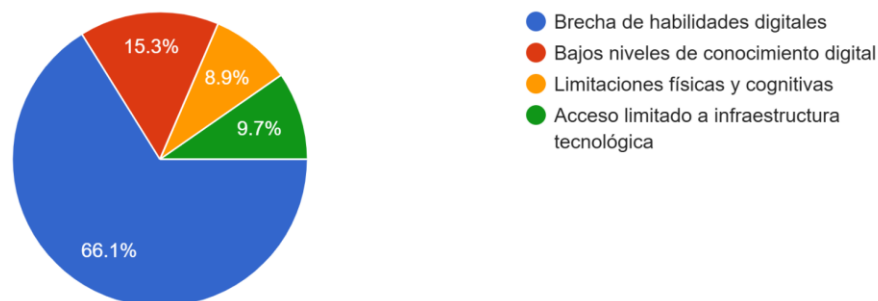


La encuesta realizada a 124 adultos mayores de 60 años en la localidad de Suba, Bogotá, sobre cómo la precaria digitalización afecta la educación de las personas, revela que la mayoría, con 79 respuestas (63.7%), considera que perjudica el desarrollo personal y profesional, destacando la importancia de la digitalización para el crecimiento individual y laboral. Además, 20 encuestados (16.1%) opinan que la precaria digitalización aumenta la brecha digital, indicando que la falta de acceso y habilidades tecnológicas exagera las desigualdades existentes. Otros 14 encuestados (11.3%) creen que afecta la participación en la vida social y democrática, lo que sugiere que la digitalización es crucial para una plena inclusión en la sociedad actual. Finalmente, 11 encuestados (8.9%) consideran que limita las oportunidades de aprendizaje, subrayando la importancia de la tecnología en la educación continua y el acceso a recursos educativos. Estos resultados reflejan una percepción generalizada de la digitalización como un factor clave para el desarrollo y la inclusión en diversos aspectos de la vida.

Figura 14

10. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos que enfrenta la digitalización en la población de la tercera edad?

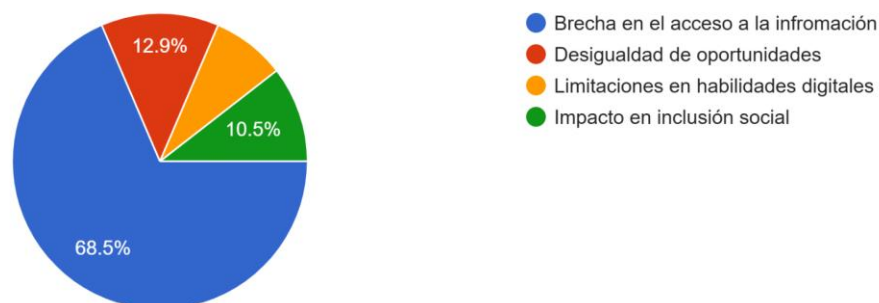
124 respuestas



La encuesta realizada a 124 adultos mayores de 60 años en la localidad de Suba, Bogotá, sobre los desafíos que enfrenta la digitalización en la población de la tercera edad, revela que el principal desafío es la brecha de habilidades digitales, con 82 respuestas (66.1%). Esto refleja la necesidad urgente de mejorar las competencias tecnológicas entre las personas mayores. Además, 19 encuestados (15.3%) señalan los bajos niveles de conocimiento digital como un obstáculo significativo, mientras que 12 personas (9.7%) mencionan el acceso limitado a infraestructura tecnológica como un desafío importante. Finalmente, 11 encuestados (8.9%) consideran que las limitaciones físicas y cognitivas también afectan la capacidad de las personas mayores para adoptar y utilizar tecnologías digitales. Estos resultados indican que, para cerrar la brecha digital en la tercera edad, es crucial abordar tanto la falta de habilidades y conocimiento como mejorar el acceso a tecnología adecuada y considerar las limitaciones físicas y cognitiva

Figura 15

11. ¿Cómo afecta la falta de acceso a la tecnología a la educación de las personas?
124 respuestas

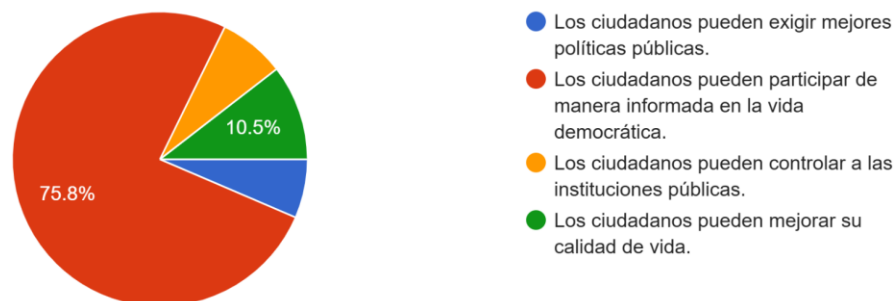


La falta de acceso a la tecnología afecta principalmente a la educación de las personas al generar una brecha significativa en el acceso a la información, como lo considera el 68,5% de los encuestados. Esto indica que, sin herramientas tecnológicas, muchas personas quedan excluidas de recursos educativos clave, lo que limita su aprendizaje y desarrollo. Un 12,9% asocia este problema con la desigualdad de oportunidades, lo que evidencia cómo la tecnología puede amplificar o reducir disparidades sociales dependiendo de su disponibilidad. Por otro lado, el 10,5% señala que la exclusión tecnológica impacta la inclusión social, afectando la capacidad de las personas para participar en una sociedad cada vez más digital. Finalmente, el 8,1% destaca las limitaciones en habilidades digitales como una barrera importante, subrayando la necesidad de programas de alfabetización tecnológica para reducir estos efectos negativos. En conjunto, los datos muestran que la falta de acceso tecnológico no solo afecta el aprendizaje, sino también la equidad y la integración social.

Figura 16

12. ¿Cómo cree usted que puede influir en la toma de decisiones el conocimiento de los ciudadanos sobre asuntos públicos?

124 respuestas

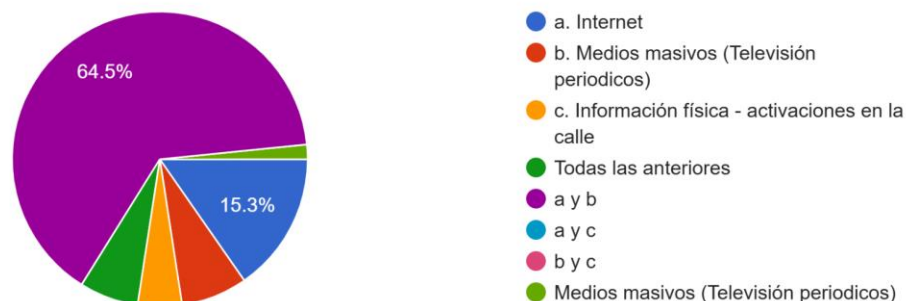


La mayoría de los encuestados (75,8%) considera que el conocimiento sobre asuntos públicos influye en la toma de decisiones al permitir que los ciudadanos participen de manera informada en la vida democrática. Esto destaca la importancia de la alfabetización informativa como un medio para fortalecer la democracia y fomentar una ciudadanía activa. Un porcentaje menor (10,5%) señala que este conocimiento puede mejorar directamente la calidad de vida, evidenciando que comprender cómo funcionan las políticas y los servicios públicos puede tener un impacto práctico en el bienestar individual. Solo el 6,5% destaca la capacidad de exigir mejores políticas públicas, lo que sugiere que, aunque importante, esta función no es percibida como tan accesible o común. El restante porcentaje identifica el control ciudadano sobre las instituciones públicas como una influencia clave, resaltando la rendición de cuentas como un valor importante pero posiblemente subutilizado. Estos resultados sugieren que el conocimiento público es visto principalmente como una herramienta para la participación democrática, pero su potencial para ejercer control y exigir mejoras podría estar infraestimado o limitado por barreras contextuales.

Figura 17

13. ¿Cuáles canales considera usted que son más pertinentes para poder llegar a la población de la tercera edad?

124 respuestas

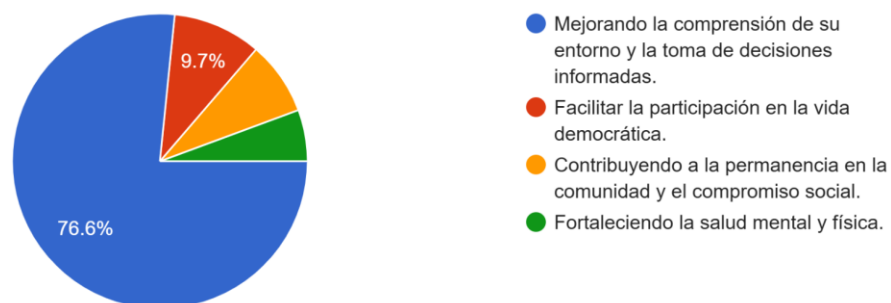


La encuesta realizada a 124 adultos mayores de 60 años en la localidad de Suba, Bogotá, sobre los canales más pertinentes para llegar a la población de la tercera edad, muestra que 80 encuestados (64.5%) consideran que una combinación de internet y medios masivos (televisión y periódicos) es la mejor opción. Por separado, 19 personas (15.3%) prefieren el uso exclusivo de internet, mientras que 9 (7.3%) optan por los medios masivos como la televisión y los periódicos. Solo 6 encuestados (4.8%) consideran que la información física a través de activaciones en la calle es efectiva, y 8 personas (6.5%) piensan que se deben utilizar todos los canales disponibles. Además, 2 encuestados (1.6%) también mencionaron los medios masivos, reiterando su importancia. Estos resultados destacan la preferencia por una estrategia multicanal, combinando tecnología digital con medios tradicionales para asegurar una comunicación efectiva con la población de la tercera edad.

Figura 18

14. ¿De qué manera puede el conocimiento sobre asuntos públicos contribuir al bienestar y la calidad de vida de la tercera edad?

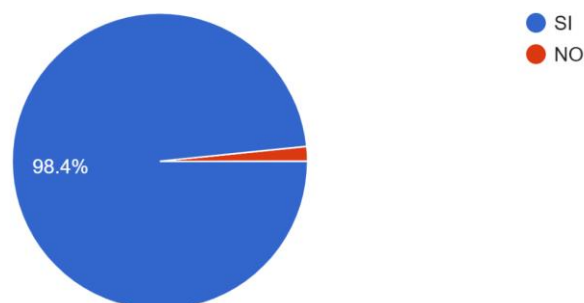
124 respuestas



Los resultados muestran que la mayoría de las personas (76,6%) considera que el conocimiento sobre asuntos públicos contribuye al bienestar y calidad de vida de la tercera edad principalmente al mejorar su comprensión del entorno y la capacidad de tomar decisiones informadas. Esto refleja una percepción de que el acceso a información clara y relevante puede empoderar a los adultos mayores, permitiéndoles manejar mejor los desafíos de su vida diaria. Un porcentaje menor (9,7%) destaca que facilita su participación en la vida democrática, mientras que el 8,1% valora su aporte para la permanencia en la comunidad y el compromiso social. Finalmente, una fracción aún menor relaciona este conocimiento con beneficios directos en la salud mental y física. Este último aspecto podría estar subestimado, ya que existe evidencia de que la inclusión social y la participación activa en temas públicos tienen un impacto positivo en el bienestar general de las personas mayores. Estos datos subrayan la importancia de promover la alfabetización informativa en esta población, ya que sugiere que el conocimiento puede ser una herramienta clave para mejorar su calidad de vida en múltiples dimensiones.

Figura 19

15. ¿Cree que es correcto exigir a los funcionarios públicos que rindan cuentas de sus acciones?
124 respuestas

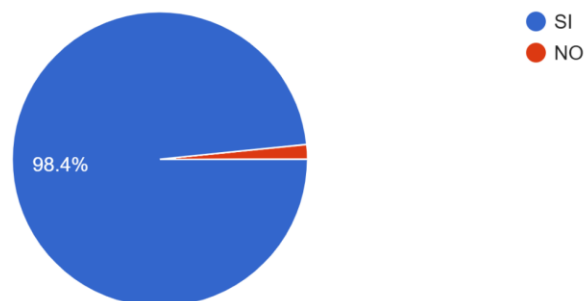


La mayoría de las personas (98,4%) considera que es correcto exigir a los funcionarios públicos que rindan cuentas de sus acciones, lo que refleja un consenso general sobre la importancia de la transparencia y la responsabilidad en la gestión pública. Este resultado puede explicarse porque la rendición de cuentas se percibe como un derecho ciudadano esencial para garantizar un manejo adecuado de los recursos públicos y prevenir abusos de poder. Además, responder afirmativamente a esta pregunta no representa un conflicto ideológico ni un costo emocional, lo que facilita que la mayoría esté de acuerdo. Sin embargo, surge la duda de si este consenso se traduce en acciones concretas, ya que muchas veces las personas no conocen los mecanismos para exigir rendición de cuentas o no participan activamente en estos procesos.

Figura 20

16. ¿Cree usted que es fundamental fortalecer los mecanismos de participación ciudadana para que puedan ejercer un control social efectivo sobre las acciones de las autoridades?

124 respuestas



La mayoría de los encuestados (98,4%) considera que es fundamental fortalecer los mecanismos de participación ciudadana para ejercer un control social efectivo sobre las acciones de las autoridades. Este resultado refleja una aceptación generalizada de la idea de que la ciudadanía debe tener herramientas sólidas para supervisar la gestión pública. Las respuestas positivas pueden explicarse porque la participación ciudadana está asociada a valores democráticos ampliamente reconocidos, como la transparencia, la responsabilidad y el empoderamiento comunitario. Además, responder afirmativamente es una postura que no implica riesgos ni conflictos para las personas, ya que promueve un principio ético bien valorado socialmente. Sin embargo, aunque hay consenso en la importancia del tema, es necesario analizar si existe un verdadero conocimiento y uso de estos mecanismos, o si este "sí" es más una expresión teórica que práctica.

Conclusiones y recomendaciones

La encuesta realizada a 124 adultos mayores de 60 años en la localidad de Suba, Bogotá, revela importantes hallazgos que se alinean con los objetivos de la investigación, proporcionando una visión clara de la situación actual y destacando áreas clave de intervención. La demografía de la muestra muestra una predominancia de residentes en áreas urbanas, con 121 personas viviendo en la ciudad y solo 3 en zonas rurales, lo cual puede influir en el acceso y la familiaridad con las tecnologías de información. La distribución por género es relativamente equitativa, con 57 mujeres y 67 hombres, y la mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de edad de 66 a 70 años, seguido por aquellos entre 61 y 65 años. En términos educativos, una parte significativa tiene estudios técnicos o tecnológicos, bachillerato, o formación profesional, lo que sugiere un buen nivel educativo general.

Estos datos demográficos y tecnológicos proporcionan un contexto valioso para analizar los resultados específicos de la encuesta. La mayoría de los encuestados, con un 68.5%, considera el acceso abierto a la información pública como un derecho fundamental, lo que subraya la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas en la gobernanza. Este hallazgo está directamente relacionado con el objetivo general de la investigación, que es analizar el acceso a la información de los adultos mayores en Suba, identificando las barreras que limiten dicho acceso y proponiendo soluciones para reducir estas brechas.

En cuanto a los objetivos específicos, la encuesta revela varias barreras tecnológicas, comunicacionales y administrativas que dificultan el acceso a la información. Por ejemplo, se destaca la brecha de habilidades digitales como el principal desafío, con un 66.1% de los encuestados identificándose como una barrera significativa. Además, un número considerable de

encuestados señala el acceso limitado a infraestructura tecnológica y las limitaciones físicas y cognitivas como obstáculos importantes.

La mayoría de los encuestados reconoce la necesidad de mejoras en el cumplimiento de la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), con un 77.4% considerando que el estado y sus entidades deben hacer más para cumplir adecuadamente con la ley. Este resultado refleja una percepción crítica pero constructiva sobre el desempeño actual de las entidades públicas y la necesidad de un enfoque más uniforme y efectivo en la gestión de la información pública.

En términos de estrategias prácticas, la encuesta sugiere varias recomendaciones valiosas. La creación de mecanismos accesibles y amigables para todos los ciudadanos, especialmente para los adultos mayores, es vista como una medida crucial, respaldada por un 79% de los encuestados. Además, la formación en competencias tecnológicas y la simplificación de procesos digitales son estrategias importantes para mejorar el acceso a la información. La publicidad efectiva y adaptada es considerada primordial para facilitar la comprensión de la información crucial para la tercera edad, con un 95.2% de los encuestados apoyando esta visión.

La digitalización de la ciudadanía también emerge como un tema central, con una abrumadora mayoría de encuestados considerando que es esencial garantizar la digitalización para satisfacer las necesidades básicas en la era digital. Sin embargo, la precaria digitalización afecta negativamente a la educación y el desarrollo personal y profesional de los adultos mayores, aumentando la brecha digital y limitando las oportunidades de participación social y democrática.

Los resultados de la encuesta proporcionan una base sólida para desarrollar estrategias que minimicen las brechas y mejoren la inclusión social de los adultos mayores. La colaboración con organizaciones sociales, la adaptación de la información a las necesidades específicas de las

personas mayores y la promoción del uso de tecnologías adecuadas son pasos cruciales para asegurar que este grupo vulnerable reciba la información necesaria de manera clara y accesible. En conjunto, estos hallazgos subrayan la importancia de implementar políticas y estrategias efectivas que garanticen el acceso a la información y la tecnología para todos los ciudadanos, promoviendo una integración efectiva en los procesos públicos e incrementando el conocimiento de los adultos mayores en asuntos públicos

Referencias

- Builes Beltrán, C. Y., (2016). "Kioscos Vive Digital": una estrategia digital y de conectividad para promover la inclusión social en comunidades rurales en Colombia. *International Journal of Psychological Research*, 9(1), 126-130.
- Camelo Ciro A. (2022) Redes sociales: usos y finalidades en jóvenes de la Amazonía y Orinoquía colombiana, *anagramas rumbos sentidos común*. (21), 1-27.
- Carlos Gómez E. (2019) El impacto del tic en el millennial, *Face Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, (19), 98-108
- Carrera-Mora, Óscar, Ovando, C., Villafuerte, L. y Parada, A. (2019). La relación de la perspectiva de eficiencia del ciudadano con su comportamiento de uso de los servicios de e-gobierno municipal. *Innovar*, 29(74), 133–146.
- Castiblanco-Castro, C. A. (2020). Efectos del desplazamiento forzado sobre el acceso a la educación en Colombia. *Revista De Investigación, Desarrollo E Innovación*, 10(2), 297–310.
- Castro Castellanos, Franklin René, & Borges de Lima, Jussara. (2020). Del acceso a la Internet a las competencias infocomunicacionales, un comparativo de resultados estadísticos para el periodo 2015 a 2017 entre Brasil, Colombia y España. *E-Ciencias de la Información*, 10(1), 19-38
- Chacón-Penagos, Á. M., Ordóñez-Córdoba, J. A., & Anichiarico-González, A. M. (2017). Hacia el reconocimiento de la inclusión digital como un derecho fundamental en

Colombia. Universitas, (134), 139-168.

Chaparro-Mantilla, M. L., & Peña-de-Carrillo, C. I. (2021). Tejido social competente para la participación ciudadana en el gobierno de las ciudades. *Entramado*, 17(1), 44-68.

<https://doi-org.ezproxy.esap.edu.co/10.18041/1900-3803/entramado.17147>

Colmenares Moreno W. (2023) Derecho a la información gubernamental, *e-Ciencias de la información*, (13).

Cortés Fandiño J. (2022) Accesibilidad Web de las entidades públicas colombianas, *Corporación Universitaria Minuto de Dios - Uniminuto, Colombia*, 148-164.

Durán Ruiz, F. J., (2009). Retos y oportunidades de la administración y el gobierno electrónicos: Derecho a las TIC y alfabetización digital. *Zona Próxima*, (10), 104-125.

González Lozano J. (2021) Correlación entre aumento del ciberdelito al comienzo de la pandemia Covid-19 y pocas comunicaciones institucionales asertivas emitidas para la prevención en usuarios de las TIC de Bogotá, Colombia, *Escribanía: comunicación, cultura, región*, (19), 37-64.

González Quintero, Y. I., & Joyanes Aguilar, L. (2008). Una propuesta para la profesionalización de la gestión del conocimiento en Colombia. *Universidad & Empresa*, 7(15), 105-124.

González-Zabala, M. P., Galvis Lista, E. A., & Sánchez Torres, J. M. (2015).

Identificación de factores que afectan el desarrollo de la inclusión digital. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (44), 175-191.

González-Zabala, M. P., Galvis Lista, E. A., & Sánchez Torres, J. M. (2015).

Identificación de factores que afectan el desarrollo de la inclusión digital. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (44), 175-191.

Hanna Lavalle M. (2020) Redes sociales y calidad de vida relacionada con la salud en estudiantes universitarios, *Revista CUIDARTE*, 11-11.

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (2008). Artículo científico: diagnóstico de la cultura de investigación en el campo profesional de la comunicación. *Razón y Palabra*, (61), .

Ladino Marín P. (2022) Lineamientos para el uso de la hipermedialidad, multimedialidad e interactividad en el ejercicio periodístico digital comunitaria para redes sociales (Facebook). Caso de análisis de la Red de Reporteros Comunitarios de Colombia (RRC), *Anagramas rumbos sentidos común*. (20), 47-74.

López Daza G. (2020) Estado de excepción y restricción al derecho a la educación en Colombia por la COVID-19, *Opin. jurid.* (19), 163-186.

López Matsushita T. (2014) El derecho, la sociedad de la información y el principio de la neutralidad de red, *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, (11), 2014, 19.

Méndez Rendón J. (2012) Acceso y políticas públicas para el uso de internet, Educación y Desarrollo Social, (6), 123-137

Molina Bedoya, V. A., (2015). escuela, conocimiento y saber nasa. aspectos críticos para una política educativa intercultural en Colombia. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", 15(3), 1-25.

Ortega Rúiz C. (2014) Inclusión de las TIC en la empresa colombiana, Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Colombia. 2014;5(10): 29-33

Ortiz Ortiz M. (2019) La integración de Colombia a la sociedad de la información, RevIISE: Revista de Ciencias Sociales y Humanas, (14), 2019 (Ejemplar dedicado a: RevIISE (14)). 73-86.

Osorio Sanabria M. (2020) Análisis de datos abiertos de instituciones de educación superior colombianas como apoyo a la relación Universidad-Entorno, Entramado (16), 272-284

Parra Mora, Gloria María, & Serna González, Hilda Paola. (2020). La descripción documental como medio de acceso a la memoria institucional: experiencia de uso del software ICA AtoM en la Fundación Universitaria para el Desarrollo Humano -UNINPAHU- Bogotá, Colombia. E-Ciencias de la Información, 10(1), 39-64.

Pereira Meireles S. (2018) Inclusión digital y los retos para la innovación educativa en Brasil y Colombia, Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología, (11), 2018 (Ejemplar dedicado a: Psicología y TIC: Avances y Controversias), 81-88

Ramírez Castañeda, L. A., & Sepúlveda López, J. J. (2018). Brecha e inclusión digitales: fenómenos socio – tecnológicos. *Revista EIA*, 15(30), 89-97.

<https://doi.org/10.24050/reia.v15i30.1152>

Ramírez Godoy M. (2017) Acceso a la información académica y científica, *Mi biblioteca: La revista del mundo bibliotecario*, (50), 72-79.

Reino Carnota Enrique (2014) carta iberoamericana de los derechos y deberes del ciudadano en relación con la administración pública, *Revista Vasca de la Administración Pública*, (99), 1609 – 1621.

Rodríguez-Ortiz, A. M., & Montoya-Trujillo, B. (2020). La fotografía como estrategia para formar en ciudadanía. *Revista Jangwa Pana*, 19(1), 150-178.

<https://doi.org/10.21676/16574923.3359>

Rojas Campos S. (2009) Medios de comunicación y políticas públicas: producción de conocimiento en Colombia, *Comunicación y Ciudadanía*, 104-113

Ruiz Soto, M. A., (2023). Estado del arte de la comunicación de gobierno en tiempos de medios sociales. *Revista Opera*, (32), 81-107.

<https://doiorg.ezproxy.esap.edu.co/10.18601/16578651.n32.06>

Ruiz Viera E. (2019) La gestión documental (gd) como herramienta de desarrollo relacionadora entre la transparencia y el acceso a la información en colombia, *Dictamen Libre*, (25), 2019 (Ejemplar dedicado a: Dictamen Libre) 5-13.

Ruiz Viera E. (2021) La naturaleza jurídica de la gestión documental en Colombia,

Dictamen Libre, , (29), 2021

Sáenz Giraldo A. (2019) La preservación digital en Colombia: un análisis desde la perspectiva normativa, *Revista Interamericana de Bibliotecología*, (42), 2019, 87-97

Sánchez M. (2017) El rol de las redes sociales virtuales en la difusión de información y conocimiento: estudio de casos, *Revista Universidad y Empresa*, (19), 107-135.

Senes, F., & Ricciulli-Duarte, D. (2019). La publicidad social como herramienta para la construcción de ciudadanía. *Revista Razón Crítica*, (6), 183-199.

<https://doi.org/10.21789/25007807.1425>

Siachoque Salamanca D. (2011) Mejora al proceso "Servicio de atención al ciudadano y al operador" en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, (3). 95-106

Tbarquino Muñoz R. (2018) El servicio público de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia 2010-2018. *14(2)*, 166-181

Tellez Acosta M. (2016) Educación en tecnología para la sociedad del siglo XXI, *TECHNO REVIEW: International Technology, Science and Society Review / Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, (5), 165-175

Tobón Restrepo M. (2012) La comunicación: miradas ante una realidad inagotable, Universidad Pontificia Bolivariana, (29), Facultad de Comunicación Social, Medellín - Colombia.

Toro García, A. F., Gutiérrez Vargas, C. C., & Correa Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>

Trillos Pacheco J. (2018) El poder de los medios masivos tradicionales y las plataformas digitales, en el activismo político, 62-78.

Trujillo Flórez, L. M., (2022). Competencias digitales para el siglo XXI una visión desde la ciudadanía digital. *panorama*, 16(31), 13-17.

Vega Pérez C. (2017) *Sistemas de información*, Orinoquía, (21), 2017. 64-72

Vega–Pérez, C. A. y Camargo–Castillo, L. S. (2022). Apropiación de los elementos de innovación social en organizaciones comunitarias agropecuarias del departamento de Boyacá, Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia*, 69(3) 299-308.

Velásquez Betancur J. (2012) Acceso a la Información en la era digital, *Comunicación*, (29) 2012 (Ejemplar dedicado a: La comunicación: miradas ante una realidad inagotable), (27-41)

Ysabel Briceño M. (2017) Interacción ciudadana frente al mensaje de un actor político emergente en Facebook, *La Tercera Orilla*, (19), 42-57.