

# Las TICs y el Gobierno en línea: aporte desde lo local a la sostenibilidad

German Gallego<sup>1</sup>  
Marta Elizabeth Londoño Cano<sup>2</sup>  
César Augusto Toro<sup>3</sup>  
Diana Cristina Arbeláez Vera<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Director de Extensión e Internacionalización  
Fundación Universitaria Católica del Norte (Colombia)  
[gagallego@ucn.edu.co](mailto:gagallego@ucn.edu.co)

<sup>2</sup>Coordinadora general de Proyectos  
Fundación Universitaria Católica del Norte (Colombia)  
[melcano@ucn.edu.co](mailto:melcano@ucn.edu.co)

<sup>3</sup>Coordinador Programa Comunicación Social  
Fundación Universitaria Católica del Norte (Colombia)  
[catorog@ucn.edu.co](mailto:catorog@ucn.edu.co)

<sup>4</sup>Docente Programa de Comunicación Social  
Fundación Universitaria Católica del Norte (Colombia)  
[dcarbelaezv@ucn.edu.co](mailto:dcarbelaezv@ucn.edu.co)

**Resumen.** De acuerdo a los compromisos asumidos por el estado colombiano para la implementación de la Agenda al año 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS, se busca evidenciar como desde las estrategias locales de desarrollo en la subregión norte de Antioquia-Colombia se está contribuyendo a la localización y cumplimiento de los ODS a través de la estrategia Gobierno en Línea-GeL. Se trata de un trabajo donde se describe la forma en que las administraciones municipales han venido incorporando y están haciendo uso de la estrategia, posibilitando la correlación entre Gobierno de TICs y Sostenibilidad.

**Palabras clave:** GeL. Objetivos de Desarrollo sostenible. TICs y Sostenibilidad.

## 1. Introducción

En septiembre de 2015, 193 países acordaron una agenda mundial al año 2030, la cual contempla acciones no vinculantes de los gobiernos para la sostenibilidad del planeta. De esta manera a través de 17 objetivos, 169 metas y 231 indicadores, se pretenden alcanzar unos mínimos sociales, económicos, ambientales y de gobernanza que posibiliten un crecimiento económico con inclusión, equidad, que genere bienestar humano y que haga uso racional de los recursos y garanticen su disponibilidad en calidad y cantidad para esta generación y las futuras.

La batalla por la sostenibilidad se ganará o perderá en los ámbitos locales, tal como lo expresaba el Secretario General de Naciones Unidas Ban Ki Moon (2015), de ahí que la estrategia de Localización de los ODS sea la que actualmente posibilite su cumplimiento al año 2030.

Si bien todos los ODS son importantes y la mayor parte de las metas tiene su asiento en los ámbitos locales, de manera particular el **ODS 16 Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles**, reconoce que las instituciones son fundamentales para cumplir con la visión de la Agenda y el logro de todos los ODS, por ello a través de las metas 16.6 Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles con su indicador relacionado *16.6.2 Proporción de la población que se siente satisfecha con su última experiencia de los servicios públicos* y la meta 16.7 Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles con su indicador relacionado: *16.7.2 Proporción de la población que considera que la adopción de decisiones es inclusiva y participativa, desglosada por sexo, edad, discapacidad y grupo de población* es el ODS que mayor nivel de relación tiene desde las estrategias como GeL para localizar y poder cumplirlos de aquí al año 2030.

De esta manera las acciones planificadas e implementadas a nivel local permiten evidenciar de qué manera los gobiernos locales están contemplando y abordando el compromiso de la Agenda 2030 y cómo mediante el uso de las TIC se estaría posibilitando la comunicación, participación, gobernanza, gestión pública y de manera específica la sostenibilidad local y territorial. Las instituciones públicas deben estar encaminadas hacia garantizar la toma de decisiones inclusivas, participativas y representativas, que respondan a las necesidades de los ciudadanos en una escala mundial (Colombia Digital, 2017).

El e-government, e-gobierno o Gobierno en Línea-GeL es una de las actividades que en gran manera pueden relacionar la manera como los gobiernos locales están adoptando e incorporando medidas para generar mayores niveles de eficiencia, participación y contribución a la sostenibilidad. A través de servicios electrónicos y móviles avanzados, el gobierno electrónico tiene como objetivo mejorar la relación entre las personas y su gobierno. Su objetivo es hacer que la prestación de servicios públicos sea más eficaz, accesible y responda a las necesidades de las personas (UNDESA, 2016). El GeL puede contribuir sustancialmente a acercar las comunidades, a disminuir los tiempos y desplazamientos en los trámites, a los procesos de consulta, información, planificación, a dar transparencia y poder monitorear/calificar los servicios que demandan los habitantes del municipio.

Bernhard (2015, p. 14) menciona que “mediante un mayor uso de las TIC y de las herramientas avanzadas de la administración electrónica, se pueden descentralizar los servicios y la administración en las zonas donde las personas viven, incluso en sus hogares”. Esta estrategia que en el caso colombiano se implementa desde el año 2008, “facilitando la realización de trámites, la provisión de información pública y la existencia de foros y blogs que permiten la participación activa de los ciudadanos” (Marín, 2014). GeL busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC: i) prestando los mejores servicios en línea al ciudadano, ii) buscando lograr la excelencia en la gestión, iii) Empoderando y generando confianza en los ciudadanos y iv) Impulsando y facilitando las acciones requeridas para avanzar

en los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS y el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC (Ministerio de las TIC, 2017).

Colombia ocupa el puesto 57 a nivel mundial (y cuarto a nivel de América latina) en el UN E-government knowledge database report, el cual destaca la forma en que el estado colombiano “utiliza su portal nacional para involucrar a las partes interesadas en la toma de decisiones como parte de su política gubernamental para practicar la transparencia a todos los niveles. El enfoque evidencia esfuerzos para mejorar el acceso a la información, proporcionar servicios en línea, fomentar la participación ciudadana en la formulación de políticas y aplicar estrategias anticorrupción, todo en nombre del buen gobierno” Sin embargo no menciona si esto contempla solo el nivel central o también incluye los niveles subnacionales y locales.

A partir de la lectura de los planes locales de desarrollo de 17 municipios que hacen parte de la subregión Norte de Antioquia, así como de la medición de los servicios que actualmente prestan a los habitantes de sus municipios a través de las estrategias de GeL (portales electrónicos municipales) la accesibilidad, disponibilidad y transparencia de la información, se pretende demostrar cómo la incorporación y el acceso a las TICs pueden contribuir a las estrategias de sostenibilidad local y a los procesos de participación y gobernanza local; de igual manera se identifican algunos desafíos para que haya una mayor apropiación de la estrategia por parte de los gobiernos locales y de los usuarios finales (los ciudadanos).

De igual manera es importante mencionar que el Índice de Penetración de Internet (suscriptores frente al número de habitantes) para los 17 municipios de la subregión es en promedio del 5,51%) de acuerdo a como se muestra en la tabla 1:

**Tabla 1. Índice de Penetración a Internet, Municipios Norte de Antioquia**

<b>Municipio</b>	<b>Porcentaje</b>
Angostura	2,31%
<i>Belmira</i>	3,75%
Briceño	2,95%
Campamento	2,46%
Carolina	9,68%
Donmatías	8,17%
Entrerrios	9,06%
Gómez Plata	4,84%
Guadalupe	5,69%
Ituango	3,99%
San Andrés de Cuerquia	5,42%
San José de la Montaña	7,51%
San Pedro de los Milagros	7,64%
Santa Rosa de Osos	8,27%
Toledo	2,44%
Valdivia	1,49%

Yarumal	8,00%
Promedio Subregión	5,51%

Fuente: Departamento Nacional de Planeación, 2016

## 2. El método

Entendiendo entonces la promoción del desarrollo sostenible como las acciones planificadas y llevadas a cabo en las dimensiones social, económica, ambiental y de gobernanza en los entornos locales, se ha procedido a la lectura y el análisis de los diecisiete planes locales de desarrollo de la Subregión Norte de Antioquia (vigencia 2016-2019) identificando las líneas estratégicas, los programas, proyectos e indicadores, así como la inversión plurianual plasmada en cada uno de los planes para la estrategia GeL. Posteriormente se ha realizado una revisión bibliográfica sobre las actuales competencias de los gobiernos locales, las estadísticas de utilización de los servicios por los ciudadanos, complementado con encuestas con personal de las administraciones municipales y sondeos locales sobre la utilización de los servicios de GeL. Para el análisis del cumplimiento de los criterios de la estrategia se ha seleccionado el municipio de Donmatías-Antioquia.

## 3. Resultados

Hasta el momento la investigación ha permitido identificar como la estrategia de GeL ha sido contemplada en los planes locales de desarrollo de los diecisiete municipios; de igual manera se han revisado los portales web de cada una de las administraciones municipales, verificando sus características de accesibilidad y evidenciando la calidad de la información y servicios posibilitados en dichos portales.

En la Tabla 2 se describen las principales acciones plasmadas en los PLD, referidas a las estrategias de GeL.

*Tabla 2. Proyectos y Programas orientados al Gobierno en Línea*

MUNICIPIO	PROGRAMA O ACCIÓN
ANGOSTURA	Incrementar en un 60% el índice de Gobierno en Línea del Municipio de Angostura
ANGOSTURA	Incrementar en un 30% la Conexión a Internet de la Administración Municipal
ANGOSTURA	Incrementar en un 20% el Índice de Gobierno Abierto de la Administración Municipal
BELMIRA	Mejoramiento de las estrategias anti trámites y atención al ciudadano.
BRICEÑO	No contempla
CAMPAMENTO	Número de acciones/intervenciones para mejorar el componente de exposición de la información (visibilidad de la contratación competencias básicas territoriales, sistemas de gestión administrativa)
CAROLINA	Comunicación pública y organizacional.
CAROLINA	Interacción de la administración municipal con la ciudadanía

CAROLINA	Mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública
DONMATIAS	Rendiciones Publicas de cuentas
DONMATIAS	Actualizar e implementar la plataforma SUIT (Sistema único de información de Tramites)
DONMATIAS	Fortalecer en un 100% las rendiciones y mecanismo de información de una forma oportuna y transparentes, de las acciones de la administración
DONMATIAS	Implementar un proyecto integral para difusión de la información de los programas del gobierno municipal
DONMATIAS	Actualizar y fortalecer el desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea
ENTRERRIOS	Diseño de la página web del Municipio en observancia de los parámetros de gobierno en línea
GOMEZ PLATA	Proyecto 1: Implementación "Gobierno el Línea"
GOMEZ PLATA	Proyecto 4: Actualización permanente de las plataformas de Colombia Compra Eficiente y Gestión Transparente
GUADALUPE	No contempla
ITUANGO	No contempla
SAN ANDRES DE CUERQUIA	No contempla
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	Cobertura en la actualización de equipos, dispositivos de cómputo, comunicaciones y redes de datos en la administración municipal y sedes alternas.
SAN PEDRO DE LOS MILAGROS	Cumplimiento en la implementación y/o actualización de los sistemas de información en la administración municipal.
SANTA ROSA DE OSOS	Gobierno en línea.
TOLEDO	No contempla
YARUMAL	Mejorar el indicador del gobierno en línea
YARUMAL	Uso de herramientas TIC para la gestión pública moderna.
VALDIVIA	No contempla

Fuente: Elaboración propia

Así mismo se verificó que tipo de servicios se prestan a través de los portales, encontrando una estructura similar para todos los portales, aunque se evidencia que no hay una homogeneidad en dicha información, así como la calidad y actualización de la información, se trata de informaciones generales sobre la estructura y funcionamiento de los municipios, Trámites y Servicios relacionados con los recaudos a nivel municipal, Informes de Gestión, Plan Local de Desarrollo, Planes de ordenamiento territorial, para la consulta son embargo algunas administraciones alojan documento que no son de fácil acceso o lectura; Servicios de Atención al Ciudadano sobre diversos temas. De acuerdo a las estadísticas de visitas a los portales puede inferirse un alto tráfico ya que si se toma el año desde que la estrategia funciona hasta la fecha actual en un municipio de 9000 habitantes su portal institucional puede haber sido visitado cerca de 70 mil veces en un año (para el caso específico se tomó el dato del municipio de Briceño Antioquia, cuya población para el año 2017 es de 8600 habitantes y el contador de visitas del portal <http://www.briceno-antioquia.gov.co/index.shtml> presenta con corte a septiembre 30 de 2017 un total de 760 mil visitas desde el año 2008).

Los hallazgos preliminares permiten concluir que:

- Todos los municipios poseen un portal web donde alojan la información general del municipio y de rendición de cuentas.

- Ninguno de los portales posee características de accesibilidad de acuerdo a las normas internacionales.
- Las estrategias del GeL están contempladas en el 59% de los planes locales de desarrollo analizados, el otro 41% no las contempla para el cuatrienio 2016-2019. Dichas estrategias están relacionadas con los sectores de fortalecimiento institucional y gobernanza.
- La utilización de los servicios de GeL está necesariamente vinculada a los niveles de conectividad a internet que actualmente tienen los municipios, la cual está por debajo del promedio nacional, encontrándose que en promedio el 5,51% están suscritos a servicios de internet, lo cual es una proporción muy baja si luego se entra a determinar de ese porcentaje cuantas personas hacen uso efectivo de su conexión para los servicios de GeL.
- La conectividad también muestra brechas importantes entre los habitantes del sector urbano como del sector rural, de esta manera es necesario garantizar el acceso a las comunidades rurales con el objetivo de no dejar a nadie atrás en el cumplimiento de los ODS al año 2030
- Las inversiones presupuestarias necesarias para la implementación de la estrategia están incluidas en el presupuesto de la línea Gobernanza, el cual a nivel general para los 17 municipios representa el 5% del total de la inversión plurianual del cuatrienio 2016-2019, quedando aún por determinar la inversión específica para la estrategia GeL.
- También el aporte a la sostenibilidad desde las estrategias planteadas en los planes locales de desarrollo aún no es evidente, la ausencia de programas, proyectos relacionados con la comunicación y sensibilización de los ODS a nivel local aún no se encuentran reflejadas en los planes locales de desarrollo.

#### **4. Discusión**

La estrategia de GeL es una importante iniciativa que posibilitaría el cumplimiento de los ODS a nivel local, tanto por el ahorro en tiempo y desplazamientos para los ciudadanos como para la eficiencia de la administración pública.

De igual manera la estrategia posibilitaría mayores niveles de acercamiento con la comunidad, de participación y consulta para la toma de decisiones, de transparencia y de mayores niveles de credibilidad en la institucionalidad, posibilitando inclusión y equidad, aspectos clave en la sostenibilidad social.

Para la plena implementación de la estrategia no solamente se requieren adecuados niveles de conectividad tanto desde las administraciones locales, como por parte de los ciudadanos, sino también de recursos humanos cualificados y apropiados que hagan uso de las múltiples funcionalidades que las TIC ofrecen para los servicios ciudadanos y la gestión pública

En este aspecto es fundamental la participación de las instituciones de educación superior que desde su acompañamiento sean aliados para que las administraciones

públicas y su personal adquieran y actualicen sus competencias y habilidades para el uso de las TIC en su labor diaria.

Si bien el hecho que el 59% de los municipios hayan priorizado acciones y recursos para dinamizar la estrategia de GeL, esto no se traduce automáticamente en una efectividad e impacto en la sostenibilidad local y territorial; existe un gran desafío para un apropiamiento pleno por parte de las administraciones locales, de mayores niveles de utilización por parte de los ciudadanos, de ampliar la conectividad a zonas rurales de los municipios.

Desde el análisis específico de un municipio se puede evidenciar el avance en el cumplimiento de los criterios definidos por el Gobierno colombiano frente a la apropiación y utilización de los servicios de GeL, el cual se compone de cuatro criterios (TIC para gobierno abierto, TIC para gestión, TIC para servicios y Seguridad y privacidad en la información) y 142 subcriterios.

En este sentido los aportes a la sostenibilidad, desde esta estrategia de GeL desde lo local, para el caso de los municipios del Norte de Antioquia, es aún muy baja, lo que conlleva a sugerir a las administraciones públicas mayores niveles de apropiación desde su gestión pública.

## 5. Referencias

Bernhard, I (2015) Municipal Contact Centres: A Slower Approach Towards Sustainable Local Development by E-government. *European Planning Studies*, 2015 Vol. 23, No. 11, 2292–2309, <http://dx.doi.org/10.1080/09654313.2014.942599>

Corporación Colombia Digital. (2017) Gobierno electrónico para el desarrollo sostenible. Disponible en: <https://colombiadigital.net/quienes-somos/soluciones-tic/item/9782-gobierno-electronico-para-el-desarrollo-sostenible.html>

Departamento nacional de Planeación (2016) Fichas de caracterización territorial. Disponible en: <https://ddtspr.dnp.gov.co/fit/#/fichas>

Ministerio de las TIC-Colombia (2015) Manual Estrategia de GeL. Disponible en: [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-7941\\_manualGEL.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-7941_manualGEL.pdf)

Marín, J. (2014) Informe sobre la situación de conectividad de Internet y banda ancha en Colombia. Banco Interamericano de Desarrollo-BID. Disponible en: <https://publications.iadb.org/handle/11319/6532>

Naciones Unidas. (2015) La Agenda de Desarrollo Sostenible. Disponible en: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/la-agenda-de-desarrollo-sostenible/>

Naciones Unidas (2017) Colombia Country Data. Department of Economic and Social Affairs. Disponible en: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/37-Colombia>

UNDESA (2016) United Nations e-Government survey 2016. E-Government in Support of Sustainable Development. United Nations Department of Economic and Social Affairs. Disponible en: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2016>