

**INCIDENCIA DE LA INCLUSIÓN DIGITAL EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL  
GOBIERNO ELECTRÓNICO: CASO NARIÑO 2016 A 2019**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICA Y RELACIONES INTERNACIONALES  
CARRERA DE CIENCIA POLÍTICA  
BOGOTÁ D.C.  
2021**

**INCIDENCIA DE LA INCLUSIÓN DIGITAL EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL  
GOBIERNO ELECTRÓNICO: CASO NARIÑO 2016 A 2019**

**MAYRA VALENTINA ROZO HERNÁNDEZ**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICA Y RELACIONES INTERNACIONALES  
CARRERA DE CIENCIA POLÍTICA  
BOGOTÁ D.C.**

**2021**

## Tabla de Contenido

Introducción .....	1
Marco de Referencia .....	4
Políticas Públicas: Evaluación .....	4
Gobierno Electrónico: Una Estrategia de la Gobernanza. ....	6
La Inclusión Digital: Un Concepto Necesario para el Gobierno Electrónico .....	10
Marco Normativo: Nariño 2016 a 2019 .....	13
Metodología .....	14
Análisis de Información .....	25
<b>Relación Gobierno Electrónico - Inclusión Digital .....</b>	<b>26</b>
Marco de Evaluación.....	29
<b>Diseño Arquitectónico.....</b>	<b>30</b>
<b>Conectividad .....</b>	<b>31</b>
<b>Gestión del Sistema .....</b>	<b>32</b>
<b>Conducta Relacional.....</b>	<b>34</b>
<b>Diseño Asequible .....</b>	<b>36</b>
Estrategias de Mejora.....	40
<b>Eficiencia.....</b>	<b>40</b>
<b>Participación Ciudadana.....</b>	<b>42</b>
Conclusiones y Recomendaciones .....	43
Conclusiones .....	43
Recomendaciones.....	45
Referencias Bibliográficas .....	47
Anexos .....	52

## Introducción

El siglo XXI ha sido la mayor expresión del paso hacia una sociedad del conocimiento, que entiende este como un recurso esencial para el desarrollo de las capacidades del ser humano en cualquier ámbito de la vida. La adopción de este nuevo paradigma implica entender la incidencia de la globalización en los Estados-Nación, así como el uso creciente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para el intercambio de bienes y servicios. Desde este punto, la administración pública ha transitado por distintos modelos. El primero de ellos, el modelo burocrático, se caracteriza por ser altamente racionalizado, jerárquico y orientado a la eficiencia. El segundo adopta el nombre de “Nueva Gestión Pública” y se basa en la desregulación, privatización y descentralización apoyado en dinámicas empresariales. Por último existe el modelo de la gobernanza, cuyos límites son difusos con la propuesta de la “Nueva Gestión Pública”. por medio de este se busca ligar las potencialidades de la información con las TIC para dinamizar los procesos internos administrativos, así como para entablar una relación más cercana con los ciudadanos, apuntándole a la co-creación de políticas públicas y a la interdependencia e interacción de actores tanto del sector público como del sector privado. Entonces, dadas las demandas contextuales, ha sido evidente que la adopción plena de alguno de estos modelos sigue siendo complicada. Aunque el modelo burocrático aún persiste, en tanto aporta seguridad jurídica e institucional actuando de forma neutra, impersonal y sistemática, los esfuerzos por adoptar la gobernanza se evidencian a diario con propuestas como el gobierno electrónico, el cual es una herramienta enmarcada dentro de este paradigma (Ramio, 2018).

Así pues, debido a la revolución del conocimiento<sup>1</sup>, los gobiernos han buscado cada vez más hacer efectivas las demandas de los ciudadanos y han implementado estrategias como el gobierno electrónico para transformar los procesos internos y externos de la administración pública. Desde este punto, surgen cuestionamientos éticos más amplios sobre el alcance de la información mediada por este tipo de herramientas en ambientes de

---

<sup>1</sup> Concepto acuñado por Peter Drucker (1993) en el texto *Post-Capitalist Society* para entender cómo el conocimiento pasa de ser un bien privado a un bien público que cambió de significado tras tres fases importantes de la historia: revolución industrial, revolución de la productividad y revolución administrativa.

desigualdad, los cuales pueden conllevar a incrementar la exclusión en la población y limitar las estrategias de la gestión pública que hace uso de estos recursos. En esta medida, se plantea la inclusión digital como un concepto imprescindible para el desarrollo de un gobierno electrónico. Esto porque es necesario partir de un perfil heterogéneo de ciudadanía, donde cada individuo tiene capacidades distintas y, a su vez, se encuentra inmerso en contextos políticos, sociales, económicos y culturales con causas estructurales diferentes que limitan el completo uso de este tipo de estrategias.

Dado lo anterior, surge la necesidad de investigar cómo la inclusión digital incidió en la implementación de un gobierno electrónico en un departamento como Nariño, el cual ha sido pionero implementando políticas encaminadas a la gobernanza. Fue el primero en hacer parte del *Open Government Partnership* (Alianza de Gobierno Abierto) en Colombia bajo la administración de Camilo Romero, gobernador del departamento entre 2016 y 2019. Su programa político se materializó en el Plan de Desarrollo “Nariño, corazón del mundo”, el cual incluyó un enfoque de gobernanza abierta que promovió el acceso a la información pública, la colaboración y la participación ciudadana, así como la institucionalización de la estrategia Gobierno Abierto de Nariño (GANA). A su vez, bajo esta misma administración, en 2017 también se impulsó la apertura de la Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto, que dio cumplimiento a la mejora del desarrollo administrativo e incorporó la importancia de las TIC. Lo anterior indica que Nariño ha anudado sus esfuerzos por los principios de gobierno abierto, los cuales incluyen estrategias de gobierno electrónico y se instauran bajo el modelo de gobernanza requiriendo así una atención y estudio particular.

La pertinencia de este trabajo de grado tiene tres razones fundamentales. La primera de ellas es que en los últimos años los gobiernos se han esforzado por mejorar la administración pública teniendo en cuenta los avances tecnológicos de finales del siglo XX y comienzos del siglo XXI. Así pues, es posible encontrar casos internacionales como la digitalización de procesos burocráticos, la instauración de tecnología en centros ciudadanos de información, entre otros, como parte de la renovación de la gestión pública. En esta línea, como menciona Ramio (2018), la implantación de las TIC en el sector público logra una mayor transparencia institucional optimizando la planificación y evaluación, y una mejora en la calidad de las políticas y servicios al mejorar los procesos de decisión y control.

En segunda instancia, si bien se encuentran investigaciones que relacionan el gobierno electrónico con la inclusión digital, muchas de ellas se delimitan a lo que ocurre en países desarrollados que cuentan con las capacidades técnicas, tecnológicas, legales y administrativas para tener en cuenta la inclusión digital a la hora de crear servicios de gobierno electrónico en un marco de gobernanza. Sin embargo, la literatura tiene un vacío en estudios que indagán por la incidencia de la inclusión digital en la implementación del gobierno electrónico para países en vía de desarrollo.

Por último, este trabajo de grado es pertinente en lo que concierne al caso de estudio seleccionado ya que, como se mencionó en un inicio, la gobernación de Nariño de 2016 a 2019 hizo más evidente su intención por adoptar los lineamientos del gobierno abierto, los cuales están directamente relacionados con estrategias de gobierno electrónico y enmarcados en un modelo de gobernanza. Debido a lo anterior, este trabajo de grado, que evalúa la incidencia de la inclusión digital en la implementación de un gobierno electrónico, puede ser un punto de partida para entender cómo otras administraciones locales en el país pueden llevar a cabo este tipo de estrategias para la eficiencia de la administración pública y el incremento de la participación ciudadana.

Teniendo en cuenta lo anterior, la pregunta que guiará la presente investigación será ¿cómo incidió la inclusión digital en la implementación de un gobierno electrónico en Nariño de 2016 a 2019? De esta manera, se plantea como objetivo general evaluar la incidencia de la inclusión digital en la implementación de un gobierno electrónico en Nariño de 2016 a 2019. De este emanan los objetivos específicos que son:

- Establecer una relación entre inclusión digital y gobierno electrónico en Nariño 2016 de 2019
- Proporcionar un marco de evaluación del gobierno electrónico en Nariño de 2016 a 2019 teniendo en cuenta la inclusión digital
- Identificar si la implementación del gobierno electrónico en Nariño de 2016 a 2019 permitió la participación ciudadana
- Sugerir estrategias para mejorar la implementación de un gobierno electrónico en el departamento de Nariño

## Marco de Referencia

### Políticas Públicas: Evaluación

En primera instancia, es necesario contextualizar qué se entiende por políticas públicas y cómo la evaluación de estas es tan importante en el ejercicio de la gestión pública. Las políticas públicas tienen numerosas definiciones. En sus inicios, las delimitaciones minimalistas preponderaban. Por ejemplo, Mény y Thoening (1992) las definían como “la acción de las autoridades en el seno de la sociedad” (p.8). Por su parte, Dubnick & Bardes (1983), desde una lógica utilitarista, las concebían como “acciones gubernamentales, lo que los gobiernos dicen y lo que hacen con relación a un problema o controversia” (p.7).

No obstante, ante la necesidad de integrar varios elementos, pero también acotar el término en el campo de la ciencia política, se propuso una definición de carácter operacional la cual guiará este texto y entiende, además, las políticas públicas desde una serie de procesos con lógicas cíclicas<sup>2</sup> como: definición del problema, identificación de alternativas, selección de alternativa, implementación, evaluación, entre otros. Así pues, Ordoñez *et al.* (2013) articula la importancia del conocimiento, la voluntad política, los recursos y la viabilidad de implementación ante un contexto de profundos cambios y lleno de incertidumbre en su definición y las define como un conjunto de acciones implementadas en el marco de planes y programas gubernamentales diseñados por ejercicios analíticos de algún grado de formalidad.

A partir de lo anterior, la evaluación se convierte en un proceso importante que se ajusta desde paradigmas y enfoques los cuales conducen al evaluador a tomar una posición frente a la política pública. El primer paradigma se enlaza con el positivismo, allí el evaluador considera la política pública como objeto de investigación social sometido a la experimentación continúa basada en el método científico para resolver problemas sociales y mejorar los programas. Por su parte, preponderan los métodos cuantitativos y es posible

---

<sup>2</sup> Se basan en un modelo secuencial de representación lineal y racional de las políticas públicas que, si bien son criticadas por la falta de capacidad explicativa, el sesgo *top-down* y la exclusión de la influencia del contexto, se convierten en una herramienta que permite la flexibilidad y adaptabilidad por ser iterativas si se estudian por separado (Ordoñez *et al.*, 2013).

encontrar en esta línea la evaluación por objetivos (Méndez, 2007; Izquierdo, 2008; Bueno Suárez & Osuna Llana, 2013).

Por otro lado, está la evaluación desde el paradigma constructivista, el cual tiene diversos enfoques y será usado en este trabajo de grado para articular a los participantes como parte fundamental del proceso, respondiendo así a la relación entre gobierno electrónico e inclusión digital. El paradigma constructivista parte de la existencia de múltiples realidades no gobernadas por leyes causales predeterminadas donde la evaluación contempla al máximo el alcance de todas las fuentes de información, grupos de interés y sobre todo los actores del programa (Guba & Lincoln, 1989). Así pues, la evaluación desde el paradigma constructivista está inmersa en el proceso político, es de tipo holístico e integral y busca en mayor medida más que el énfasis en los resultados, proporcionar información para mejorar el objeto evaluado (Méndez, 2007).

Desde este paradigma se encuentra un enfoque importante y es la evaluación participativa, la cual parte del desenvolvimiento en una sociedad pluralista que se construye con ideas, valores y aspiraciones de los participantes en todos los niveles y a lo largo de todo el proceso (Díez, 2001). Por lo tanto, se define que la evaluación desde el enfoque participativo permite: a) generar información más plural, b) facilitar la posibilidad de entender las relaciones entre actores, c) impulsar procesos de retroalimentación, d) generar dinámicas de transparencia y democratización, e) ser medio de legitimación tanto del proceso como de los resultados (Osuna y Bueno, 2007).

No obstante, el proceso de evaluación también tiene ciertas dificultades. En muchas ocasiones se argumenta que evaluar una política pública exige una adecuación metodológica orientada no sólo a los objetivos que persigue sino también a los recursos disponibles (Bueno Suárez & Osuna Llana, 2013). Dado este panorama, Patton *et al.* (2013) plantean que un tipo de evaluación que puede proporcionar buenos resultados es la evaluación rápida. Para estos autores este método requiere cinco pasos importantes: una definición clara del fin (metas/objetivos) a alcanzar, una especificación de la política, el programa o las acciones destinadas para lograr el fin, un método para observar y medir el cambio o el resultado, un método para comparar el resultado con el fin deseado y una forma de modificar la política para que se puedan realizar cambios en respuesta a las observaciones. Por ende, la evaluación



rápida demanda que el evaluador sepa las limitaciones del proceso, como lo son: el no abordaje de muchos aspectos, objetivos que se deben entender desde imperativos legales, cantidad de información poco útil y sobre todo reconocer el carácter político en la evaluación donde existen intereses contrapuestos tras realizar la acción evaluadora.

Teniendo claro lo anterior, el énfasis de este trabajo es entender la evaluación desde el enfoque participativo como un proceso necesario en cualquier política pública que parte de reconocer la multiplicidad de valores y aspiraciones de los actores del programa en búsqueda del mejoramiento del programa o proyecto.

### **Gobierno Electrónico: Una Estrategia de la Gobernanza.**

Dado lo descrito previamente, y entendiendo el objetivo principal de evaluar las políticas públicas, surge la importancia de comprender y caracterizar el gobierno electrónico. El debate alrededor del gobierno electrónico ha estado enmarcado desde finales del siglo XX en el cambio del paradigma social tras el paso hacia la sociedad de la información<sup>3</sup>. Del mismo modo, ha sido un espacio donde surgen nuevas opciones para el incremento de la productividad, desarrollo económico y social, así como un progreso para aquellos países en vía de desarrollo (Sánchez, 2006).

En primera instancia, el gobierno electrónico “es una invención reciente, cuyos orígenes y definición están asociados a los debates en torno a la reforma de las administraciones públicas durante los años ochenta y noventa” (Menzel, 1998, p. 445-452). Las cuales parten de tres puntos clave: a) la carencia de las administraciones públicas para generar respuestas al sistema político, b) la nueva versión del Estado desde el enfoque neoliberal y c) la expansión de tecnologías ofimáticas que presionaron las burocracias tradicionales (Massal, 2010). Así pues, los enfoques neo-institucionalistas como la Nueva Gestión Pública son sus principales precursores ya que atribuyen la capacidad de generar transformaciones internas a la estructura burocrática tradicional mediadas por herramientas tecnológicas.

---

<sup>3</sup> Díaz Lazo & Gutiérrez (2011) la definen como una construcción política e ideológica donde subyacen ideales como: la generalización del uso de las tecnologías, las redes de comunicación, el amplio desenvolvimiento tecnológico y científico y la globalización de la información

Sin embargo, el encuadre de este no ha quedado solo allí, el gobierno electrónico también ha sido foco principal de atención para la gobernanza. Según Madzova *et al.* (2013) y Suhardi & Andriyanto (2015), el gobierno electrónico es una herramienta de la buena gobernanza que permite desarrollar el fin último de esta. A su vez, debe ser evaluado partiendo del concepto de gobernanza, por esto, Grimsley *et al.* (2007) desarrollan un marco que respalda la evaluación, incluyendo organizaciones voluntarias y comunitarias en el proceso, a través de un enfoque interpretativo con un estudio de caso sobre la CASWeb en Reino Unido. Los autores parten del modelo de cuatro capitales propuesto por WorldBank, el cual reinterpretan:

**Tabla 1: Reinterpretación tipos de capital**

Tipo de capital	Descripción
Capital infraestructural	Refleja las características de infraestructura tecnológica que facilita la expresión de metas.
Capital ambiental	Se refiere a cualquier medio que facilite la interacción social en los entornos; por ejemplo: correo electrónico, conferencias, etc.
Capital humano	Comprende las habilidades técnicas para desarrollar, configurar y mantener las TIC.
Capital social	Busca entender el vínculo interorganizacional, tanto a nivel de confianza, como desde la existencia de la misma relación.

*Fuente.* Elaboración propia desde Grimsley *et al.* (2007)

En resumen, este estudio es un foco de partida para la evaluación del gobierno electrónico enmarcado en la complejidad de la sociedad de la información. Desde este punto, es posible encontrar dos enfoques del gobierno electrónico que Sahraoui (2007) delimita en su investigación sobre la reconfiguración del gobierno y la inclusión digital como dos procesos paralelos de intervención gubernamental. Por su parte, Burns & Stalker (1961) hacen explícita la dicotomía entre el enfoque mecanicista y enfoque orgánico; en su

investigación mencionan que el primero es de tipo transaccional y hace hincapié en la reforma de los procesos administrativos internos, refiriéndose esencialmente a la utilización de las TIC para mejorar la eficiencia y eficacia de la prestación de servicios en el sector público y se constituye desde una serie de fases consecutivas (Jeong, 2007). Además, gira alrededor de un ejercicio más técnico con una mirada hacia la oferta que tiene como bandera la eficiencia transaccional de los procesos administrativos bajo supuestos de igualdad de factores contextuales en el entorno de aplicación (Jeong, 2007; Fraga, 2002).

Por otro lado, el segundo enfoque, acogido en la presente investigación, está ligado a la gobernanza y transforma la prestación de servicio sentando su base en los ciudadanos y haciendo hincapié en la demanda. A su vez, es de tipo holístico u orgánico y se define, ya no solo como un plan nacional mediado por el uso de las TIC, sino como una estrategia de inclusión social que transfiere el poder a los ciudadanos para incidir en los asuntos gubernamentales por medio de herramientas tecnológicas. Por lo tanto, se deriva de un modelo de gobernanza de mayor participación de los ciudadanos en los asuntos del gobierno llevándolo hacia una mayor transparencia, rendición de cuentas y participación pública (Sahraoui, 2007; Tan *et al.*, 2005).

En esta instancia, el papel de esta concepción se asienta en dos factores imprescindibles: la eficiencia, entendida en el presente trabajo de grado desde la definición de Ruelas & Arámburo (2006), ya que agrupan en su texto el término con el gobierno electrónico y lo definen como la capacidad de racionalizar procedimientos burocráticos, reducir costos de transacción y usar recursos de un modo productivo. También la participación ciudadana, entendida en esta investigación como “la posibilidad de influenciar las decisiones que deberán ser tomadas por las instancias de autoridad establecidas en cada caso” (Sánchez, 2015, p.54). Dado esto, la participación se convierte tanto en proceso como resultado para el gobierno electrónico. El primero, pues es un proceso resultante de las acciones de actores incidiendo en el Estado como garante de reglas que permiten la inclusión social. Y el segundo, porque el Estado incorpora su institucionalidad en mecanismos que la sociedad forja para que la atención a las demandas sea sustentable y duradera, promoviendo la equidad y confianza (Ortiz, 2012).

Desde allí, existen diversas tipificaciones del concepto: para Arnstein (1969) la participación agrupa tres planos, la participación, la participación simbólica y el poder ciudadano. Para la *International Association for Public Participation* la participación tiene cinco niveles: información, consulta, implicación, colaboración y delegación. Sin embargo, en este estudio se usará la aproximación de la OCDE (2001) por su capacidad de incluir el complicado entramado de interacciones que pueden tener los actores y los distintos niveles del mismo. En esta concepción se plantea que la participación ciudadana se da en diferentes niveles a partir de la relación gobierno-ciudadanos (Tabla 2)

**Tabla 2: Niveles de Participación**

Información	Relación unidireccional donde el gobierno genera información y la difunde. Contempla el acceso “pasivo” y “activo”.
Consulta	Relación bidireccional. Tiene como punto de partida una propuesta previa por parte del gobierno en torno al tema o problema público, allí se busca la opinión ciudadana y se accede a información
Participación	Relación asociativa entre gobierno y ciudadanos. La ciudadanía tiene un compromiso en el diseño de la política pública, puede realizar propuestas, aunque la decisión final recaiga en el gobierno.

*Fuente.* Elaboración propia con información de OCDE (2001).

Así pues, Caddy & Vergez (2003) señalan que, dados estos niveles, es posible evidenciar la información desde la existencia de sitios y portales web, la consulta desde medios de comunicación como el correo electrónico y la participación fomentada a través de grupos de discusión en línea.

Por este motivo, para efectos de este texto, se define el gobierno electrónico desde el enfoque orgánico por su incorporar a los ciudadanos en los procesos, como una estrategia gubernamental enmarcada en los principios de la gobernanza que permite la eficiencia en la administración pública y la participación ciudadana en los procesos políticos por medio de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC)

## **La Inclusión Digital: Un Concepto Necesario para el Gobierno Electrónico**

Al igual que el gobierno electrónico, el término inclusión digital también se apropia bajo el contexto de la sociedad de la información en el cual la información pasa a ser considerada como un elemento de valor estratégico y de competencia política y económica entre los países (Duarte & Pires, 2011). Adicionalmente, surge a partir de tres procesos independientes: a) la crisis económica y el agotamiento del patrón de acumulación propio del desarrollo industrial, b) el surgimiento de movimientos sociales y culturales que cuestionan la cultura precedente y c) la revolución de las tecnologías de la información (González-Zabala *et al.*, 2015). En esta medida, la inclusión digital se delimita desde el aprovechamiento de los beneficios que ofrece la sociedad de la información por parte de los ciudadanos independientemente de sus condiciones de salud, economía, edad, género o ubicación geográfica (European Commission, 2007).

La definición de este término ha sido ampliamente debatida por diversos autores, pues algunos parten de la brecha digital para conceptualizarla, mientras que otros la demarcan en otro punto totalmente distinto. Almuwil *et al.* (2011) mencionan que el grupo asesor de *eEurope* ha sido uno de los principales pioneros en hacer énfasis en condiciones sociales para delimitar el concepto y aislarlo de la brecha digital. Es así como entienden que la inclusión digital hace referencia a la participación efectiva de las personas en todas las dimensiones sociales y económicas mediadas por las TIC, resaltando la necesidad de una sociedad de la información para todos. Adicionalmente, Petrauskas & Bilevi (2008) señalan que “la inclusión digital es un tema transversal, que involucra una serie de programas de inclusión social interrelacionados, así como las TIC en constante desarrollo. La inclusión digital es, por tanto, inclusión social con un flujo de TIC” (p. 48). Desde este punto, González-Zabala *et al.* (2015) recopila los intentos por conceptualizar y enfocar la inclusión digital (Anexo 1).

A lo sumo, la bibliografía referente a inclusión digital está estrechamente ligada a acciones del gobierno propias para garantizar la inclusión social pues ponen en el centro al ciudadano con facultad de participar, sin exclusión alguna en los servicios ofrecidos, por medio de las TIC (Sepúlveda López & Ramírez Castañeda, 2018). Es por esto por lo que surgen aproximaciones como las de Helbig *et al.* (2009), quienes realizan una investigación para conectar los enfoques que se ocupan del gobierno electrónico y la brecha digital. En su

estudio reúnen literatura y encuentran tres tipos de niveles fundamentales para esta investigación, pues los dos últimos enfoques se ciñen al concepto de inclusión digital más que al de brecha digital (Tabla 3).

**Tabla 3: Enfoques inclusión digital**

Enfoque	Definición
Determinista tecnológico	Enfatiza el poder transformador de las TIC para la solución de problemas gubernamentales. La brecha digital aparece como una simple dicotomía entre tener acceso o no.
Contingente	Examina la dicotomía de acceso añadiéndole factores multidimensionales como lo son la brecha de habilidades, oportunidades económicas u oportunidades sociales. Busca solucionar esta barrera a partir de intervenciones en políticas públicas, sugiriendo que son importantes aspectos más amplios como acceso, capacitación y alfabetización (Cole <i>et al.</i> , 2004; Mossberger <i>et al.</i> , 2003; DiMaggio y Hargittai, 2001).
Emergente	Busca ver de manera conjunta la relación entre factores individuales como raza, género y cultura para no asumir que todos los usuarios experimentan los mismos resultados y beneficios en la sociedad de la información. Argumenta que los individuos usan las TIC bajo fines y objetivos en mayor medida vinculados con sus historias y ubicaciones sociales (Hines, Nelson & Tu, 2001).

*Fuente.* Elaboración propia desde Helbig *et al.* (2009)

De este modo, evaluar la adopción del gobierno electrónico teniendo en cuenta la inclusión digital es más pertinente que la brecha digital. Como señalan Helbig *et al.* (2009), cuando los servicios gubernamentales en línea no entienden a detalle el usuario receptor, los tipos de proyectos se construyen sobre percepciones dominantes de un “usuario ideal típico” y dejan de lado características importantes. Del mismo modo, cuando se va más allá de una dicotomía de acceso, la dirección de la política pública comprende finalmente la necesidad de promover la participación sin distinción alguna en servicios TIC (Jaeger, Bertot, McClure y Langa, 2006).

Por esta vía, Sahraoui (2007) también afirma que este tipo de evaluación debe identificar aspectos de la inclusión más allá de la medición mecánica ya que tanto gobierno electrónico como inclusión digital son dos procesos paralelos e interdependientes. En esta medida, los estudios de caso son relevantes. Almuwil *et al.* (2019) evalúa el proceso del gobierno electrónico en Reino Unido por medio de la teoría descompuesta del comportamiento planificado<sup>4</sup> y la teoría del uso y gratificaciones<sup>5</sup>. En su investigación encuentran que si bien, el país ha realizado avances en materia de inclusión digital e implementación de gobierno electrónico, solo el 49% de los ciudadanos utilizan estos servicios pues existe una desconfianza en el gobierno y una falta de habilidad ciudadana en el uso de los servicios.

A partir de lo anterior, y entendiendo la limitación metodológica que puede traer el enfoque emergente y la insuficiencia teórica del enfoque determinista tecnológico, se define para propósitos de este trabajo de grado, la inclusión digital desde el enfoque contingente como la participación ciudadana sin distinción alguna en el acceso (entendido como la disponibilidad de infraestructura), uso (entendido como la existencia de modalidades de comunicación entre administración y ciudadanos) y apropiación (entendida como la posesión de habilidades técnicas y comunicativas) de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).

---

<sup>4</sup> Modelo teórico que explora completamente las dimensiones de actitudes, norma subjetiva y control conductuales percibidos, descomponiéndolos en dimensiones de creencias específicas (Taylor y Todd, 1995).

<sup>5</sup> Supone que los usuarios utilizan e interactúan activamente con los medios de comunicación. Por lo tanto, el uso de internet para diferentes gratificaciones está asociado con el nivel de inclusión electrónica y las cuatro etapas del desarrollo del gobierno electrónico que identifican Johnson & Kayne (2003).

## **Marco Normativo: Nariño 2016 a 2019**

Para dar respuesta a la evaluación sobre la incidencia de la inclusión digital en la implementación del gobierno electrónico en el departamento de Nariño de 2016 a 2019, es importante mencionar el marco normativo que guio la gestión pública departamental. La estrategia de Gobierno en Línea en Colombia ha tenido tres momentos. El primero de ellos buscó un Estado más eficiente, transparente y participativo por medio del Decreto 1151 de 2008. Seguido a ello, por medio del Decreto 2573 de 2014, cuyas disposiciones fueron compiladas en el Decreto 1078 de 2015 denominado “Decreto Único Reglamentario del sector TIC”, la estrategia de gobierno en línea tomó otro rumbo con el fin de garantizar el máximo aprovechamiento de las TIC. Así planteó como lineamiento estratégico una contribución a un Estado abierto por medio de cuatro componentes: TIC para servicios, TIC para gobierno abierto, TIC para gestión y TIC para la seguridad de la información. Por último, en 2018 el escenario de economía digital permeó la estrategia y delimitó retos en materia de protección de derechos ciudadanos, políticas de datos, desarrollo de ciudades, entre otros. Esto hizo evidente que el gobierno en línea no se trataba únicamente de trámites y servicios ciudadanos, sino que debía abordar una visión integral orientada al empoderamiento ciudadano en pro de generar oportunidades y promover el desarrollo de productos y servicios.

En este orden de ideas, y atendiendo a la política nacional de Gobierno en Línea, los entes territoriales buscaron adaptarse a los lineamientos nacionales dentro de sus planes de desarrollo y políticas gubernamentales, fomentando la importancia de las tecnologías de la información y comunicaciones. Así pues, el Decreto 151 de 2016, proferido por el exgobernador del departamento de Nariño, creó la “Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto”, disponiendo entre las funciones la consolidación de un modelo de democracia conversacional y abierta por medio de la transparencia de la información, el apoyo y establecimiento de planes estratégicos en lineamientos TIC y la búsqueda de mecanismos de sensibilización TIC, entre otros. Consecuente con esto, por medio del Decreto 236 de 2017, se creó en el departamento de Nariño el comité TIC para el fortalecimiento institucional en la ejecución de planes, programas y proyectos relacionados con tecnología y sistemas de información. Además, bajo la Ordenanza 035 del 27 de diciembre de 2018, se creó la política



pública de gobierno abierto que buscó garantizar prácticas de rendición de cuentas, transparencia, colaboración, participación y datos abiertos dentro de la gestión pública departamental. Finalmente, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en 2019 (PETI) se instauró como marco orientador en procesos institucionales en TIC para gobiernos futuros.

Lo anterior estuvo alineado al Plan de Desarrollo Departamental Nariño 2016 a 2019 que, como hoja de ruta será usado en la presente investigación, por su capacidad de buscar la participación, colaboración, cierre de brechas sociales y sostenibilidad como pilares de gobierno abierto orientados hacia la transparencia. Adicionalmente, por permitir el aprovechamiento de las TIC para fomentar el éxito de la gestión pública.

### **Metodología**

La presente investigación tiene una metodología cualitativa de carácter exploratorio, la cual se caracteriza por ser holística, de tipo inductivo, con un modo de formulación de tipo constructivo. Se orienta a hallazgos de categorías analíticas y anula cualquier tipo de pretensión de plena objetividad ya que tiene en cuenta el carácter subjetivo del investigador a la hora de analizar la realidad (Quecedo y Castaño, 2002). En esta medida, por medio del análisis de un estudio de caso el cual es una estrategia de investigación donde se busca responder a preguntas de tipo ¿cómo? y ¿por qué?, usado para explorar de forma más profunda dinámicas presentes en contextos singulares, se pretende evaluar cómo incidió la inclusión digital en la implementación de un gobierno electrónico en Nariño de 2016 a 2019 (Martínez, 2006; Eisenhardt, 1989).

En esta medida, se usará la reinterpretación de Grimsley *et al.* (2007) sobre el modelo de cuatro capitales del WorldBank para la evaluación del gobierno electrónico, teniendo en cuenta la inclusión digital, pero solo desde las relaciones que se proveen dados los cuatro capitales mencionados con anterioridad, exceptuando una por limitaciones metodológicas (Tabla 4).

**Tabla 4: Relaciones entre capitales**

Diseño arquitectónico	Aborda los temas relacionados en el ciclo de vida del desarrollo de software combinado con la infraestructura de las TIC para satisfacer los requisitos de diseño funcional.
Conectividad	Se refiere a la configuración de componentes de infraestructura para asegurar que las relaciones comunitarias deseadas estén respaldadas por la infraestructura tecnológica.
Gestión del sistema	Busca relacionar la tecnología del sistema con las habilidades y competencias de las personas involucradas en su configuración, gestión y administración.
Conducta relacional	Busca asegurar que las personas y organizaciones involucradas estén equipadas para llevar a cabo relaciones comunitarias. Por ejemplo, ¿tienen habilidades en comunicación electrónica, toma de decisiones participativa, gestión o gobernanza ética, etc.
Diseño asequible	Preocupaciones sobre el diseño de accesibilidad (el dominio de la interacción humano-computadora), el diseño de las interfaces comunicativas para apoyar los modos seleccionados de comunicación cooperativa en formas que reflejen tanto las habilidades tecnológicas alcanzables y las competencias del usuario común.

*Fuente.* Elaboración propia desde Grimsley *et al.* (2007)

Adicional a ello, se adoptará desde una metodología de evaluación rápida, que reconoce factores y delimita el proceso con los recursos disponibles. En esta medida, se cumplirá la evaluación rápida propuesta por Patton *et al.* (2013) en los cinco pasos: 1) definición del fin: bajo el objetivo general de la presente investigación, el cual busca evaluar cómo incidió la inclusión digital en la implementación de un gobierno electrónico en Nariño de 2016 a 2019, 2) especificación de la política: tomando como referencia puntos delimitados en el Plan de Desarrollo Departamental de dichos años que serán descritos posteriormente y

plantean lineamientos y objetivos para la implementación de un gobierno electrónico, 3) método para observar y medir el cambio: desde una metodología de evaluación participativa por medio de entrevistas semiestructuradas a exfuncionarios de la administración pública en el periodo de 2016 a 2019, encuesta electrónica a ciudadanos, así como revisión de fuentes secundarias, 4) método para comparar el resultado con el fin deseado: comparando los resultados de la evaluación realizada en la presente investigación con lo planteado en el Plan de Desarrollo Departamental 2016-2019, 5) forma de modificar la política: proponiendo alternativas de mejora para la adopción futura del gobierno electrónico teniendo en cuenta la inclusión digital en el departamento de Nariño.

Para lograr dicho objetivo, se usarán estrategias de recolección de datos tales como revisión de fuentes primarias desde el Plan de Desarrollo Departamental de Nariño de 2016 a 2019, tomando como base el eje IV “Desarrollo integral” con el programa 4 “Ciencia, Tecnología e innovación” en el subprograma “TIC” y el programa 1 del eje VI “Gobernabilidad”, donde se plantea el gobierno abierto de Nariño (GANA) en el primer subprograma. No obstante, en cuanto al último, de las 14 herramientas llevadas a cabo para el cumplimiento del programa, solo cinco de ellas serán seleccionadas, dado que su naturaleza se ajusta a la definición de participación de la presente investigación (Tabla 5)

**Tabla 5: Herramientas seleccionadas**

Herramienta	Propósito
GANA Pienso	Plataforma de participación ciudadana que permite a los ciudadanos y a la administración subir proyectos y propuestas que son discutidas y/o aprobadas por los votos y comentarios de la gente, que cuentan con un presupuesto previamente asignado y que luego se harán efectivas por la Gobernación.
GANA Datos	Portal de datos abiertos con datos generados por todas las dependencias de la gobernación, para su uso público y aprovechamiento en la veeduría de la gestión gubernamental, la investigación o el desarrollo de aplicaciones y servicios.

Busco Hechos	Motor de búsqueda que permite consultar por palabra clave los informes mensuales actualizados de las dependencias de la Gobernación de Nariño. Es práctico, visible y cuenta con información actualizada de la gestión de cada secretaría.
Mensajería y redes sociales	<p>a. Mensajería: la @RedGana es un grupo abierto en Telegram, creado como medio de comunicación directa entre el equipo de GANA y la ciudadanía. Espacio de participación e intercambio, donde los ciudadanos pueden aportar sus ideas, estar informados, resolver sus dudas y compartir sus experiencias.</p> <p>b. Redes Sociales: se cuenta con página en Facebook y cuentas en Instagram, YouTube y Twitter, que se actualizan diariamente y desde las que se posiciona el hashtag #NariñoTransparente.</p>
Lo Estamos Haciendo	Permite consultar sobre un mapa, organizados por dependencia y municipio, los proyectos en marcha de las diferentes dependencias de la Gobernación de Nariño.

*Fuente.* Elaboración propia con el Informe de Rendición de Cuentas Gobernación de Nariño 2016-2019

Del mismo modo, se tomarán puntos del programa 2 “Desarrollo Institucional” con el subprograma “Transformación Administrativa Departamental” (para una mayor descripción, ver Anexo 1). También se realizará una revisión de fuentes primarias por medio de entrevistas semiestructuradas a exfuncionarios de la administración pública de Nariño que de 2016 a 2019 fueron partícipes de las alternativas creadas por parte de la gobernación. Dichas entrevistas se llevarán a cabo por medio de plataformas digitales como *Zoom* y *Google Meets*, debido a las limitaciones generadas por el COVID-19, y se orientarán por unas preguntas agrupadas por categorías y diferenciadas entre los actores. Estas están basadas en los objetivos del estudio y la revisión de la literatura del tema.

Cabe resaltar que, a diferencia de las entrevistas de tipo estructurado, las entrevistas semiestructuradas permitirán una flexibilidad conversacional amplia donde se podrá

modificar el orden de las preguntas y se permitirá profundizar o aclarar aspectos para el propósito del estudio (Díaz-Bravo *et al.*, 2013; Murillo, 2014). En el caso de la ciudadanía y entendiendo que la crisis sanitaria impide el desplazamiento oportuno a todas las zonas del departamento de Nariño, se realizará una encuesta virtual con la herramienta *Google Forms*, la cual será difundida por canales digitales exclusivamente a personas que vivan en municipios del departamento de Nariño. En resumen, la revisión de fuentes se hará de la siguiente manera (Tabla 6):

**Tabla 6: Fuentes de información**

<b>Exfuncionarios</b>	Nivel Departamental	Equipo de Implementadores del eje IV y VI del Plan de Desarrollo Departamental 2016-2019
<b>Ciudadanos</b>	Mujeres (32)	
	Hombres (37)	
	Sin información (1)	
<b>Revisión documental</b>	Gobernación de Nariño (2016). Plan de Desarrollo Departamental Nariño Corazón del Mundo 2016-2019	
	Gobernación de Nariño (2021). Respuesta al derecho de petición: solicitud de información sobre la incidencia de la inclusión digital en la implementación del gobierno electrónico en el departamento de 2016 a 2019	

*Fuente.* Elaboración propia

A partir de esto, se categoriza entonces la metodología buscando la consecución de objetivos de la presente investigación en la matriz de proceso (Tabla 7):

**Tabla 7: Matriz del proceso**

<b>Objetivo</b>	<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Preguntas Guía</b>
Establecer una relación entre inclusión digital y gobierno	Relación gobierno electrónico –	Gobierno electrónico	¿Cómo entendió la gobernación de Nariño el gobierno electrónico? ¿Desde qué enfoque la gobernación de Nariño planteó el gobierno electrónico?

electrónico en Nariño 2016 de 2019	inclusión digital		<p>¿Qué herramientas de gobierno electrónico usó la gobernación de Nariño?</p> <p>¿Las herramientas de gobierno electrónico estuvieron planteadas teniendo en cuenta la inclusión digital?</p>
		Inclusión Digital	<p>¿Cómo entendió la gobernación de Nariño la inclusión digital?</p> <p>¿Desde qué enfoque la gobernación de Nariño planteó la inclusión digital?</p> <p>¿Qué estrategias de inclusión digital usó la gobernación de Nariño?</p> <p>¿Qué herramientas de gobierno electrónico tuvieron en cuenta la inclusión digital?</p>
Proporcionar un marco de evaluación del gobierno electrónico en Nariño de 2016 a 2019, teniendo en cuenta la inclusión digital.	Marco de evaluación	Diseño arquitectónico	<p>Ciudadanos:</p> <p>¿Tenía acceso a dispositivos móviles como celulares, <i>tablets</i>, computadores, etc, para los servicios que ofrecía en línea la gobernación?</p> <p>¿Cree usted que la forma de acceder a las páginas web, aplicativos, entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea se vio limitada por el dispositivo que tenía?</p> <p>¿Considera que, si usted hubiera tenido un dispositivo de mayor gama, el uso de las páginas web y aplicativos, entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea, hubiera sido más fácil de usar?</p> <p>Exfuncionarios:</p> <p>¿Considera que los dispositivos móviles con los que estaba dotada la administración departamental como <i>tablets</i>, computadores, portátiles eran acordes para poder acceder a las páginas web, aplicativos móviles entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea?</p> <p>¿Cree usted que el correcto funcionamiento de las páginas web, aplicativos, entre otros servicios que</p>

			<p>ofrecía la gobernación en línea dependían del dispositivo en el cual se tenía acceso?</p> <p>¿Considera que las páginas web, aplicativos, entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea, facilitaban los procesos en la relación administración-ciudadano?</p>
		Conectividad	<p>Ciudadanos:</p> <p>¿Considera que los dispositivos electrónicos que poseía eran útiles para acceder a los servicios que ofrecía la gobernación?</p> <p>¿Escuchó de los Punto Vive digital, kioscos Vive Digital o las zonas de wifi gratuita?</p> <p>¿Alguna vez hizo uso de los puntos Vive Digital, kioscos Vive Digital o las zonas de wifi gratuito? Si su respuesta es sí, ¿cuál fue su experiencia con estas herramientas?</p> <p>Exfuncionarios:</p> <p>¿Qué dispositivos electrónicos poseía en su lugar de trabajo para acceder a las páginas web y aplicativos en materia de servicios que ofrecía la gobierno en línea?</p> <p>¿Considera que estos dispositivos eran los adecuados para poder realizar su trabajo?</p> <p>¿Cree que la falta de infraestructura tecnológica por parte de los ciudadanos hacía que los resultados de los servicios que ofrecía la gobernación en línea estuvieran sesgados?</p>
		Gestión del sistema	<p>Ciudadanos:</p> <p>¿Sabía usted que existían capacitaciones en alfabetización de información y tecnología?</p> <p>¿Alguna vez asistió a alguna capacitación en alfabetización de información y tecnología como Redvolución o Ciudadanía General?</p> <p>¿Conocía usted la Red ADN?</p>

			<p>¿Hizo parte de alguna de estas iniciativas? Si la respuesta es sí, ¿cuál fue su experiencia?</p> <p>Exfuncionarios:</p> <p>¿Alguna vez recibió capacitación para actualizar sus conocimientos en herramientas TIC? Si la respuesta es sí, ¿fueron útiles?</p> <p>¿Considera que la administración departamental debió crear más capacitaciones para actualizar los conocimientos digitales?</p> <p>¿Cree que fue evidente la diferencia entre el personal que sabía usar herramientas tecnológicas y aquel que no para llevar a cabo las tareas internas?</p>
		<p>Conducta relacional</p>	<p>Ciudadanos:</p> <p>¿Considera que las páginas web, aplicativos móviles, entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea, tenían en cuenta las habilidades de todos los ciudadanos para su uso y entendimiento?</p> <p>¿Considera que la edad, el género o el nivel de escolaridad afectaban la forma en que usted se relacionaba con las páginas web, aplicativos móviles, entre otros servicios de la gobernación en línea?</p> <p>¿Qué otro factor cree que afectó el uso de servicios en línea ofrecidos por la gobernación?</p> <p>¿Fue fácil para usted entender cómo se usaba una página web o aplicativo móvil que ofrecía la gobernación para el trámite y acceso a información de servicios?</p> <p>Exfuncionarios:</p> <p>¿Considera que las páginas web, aplicativos móviles, entre otros que usaba la gobernación tenían en cuenta las habilidades y competencias de todos los funcionarios públicos para su uso?</p>



			<p>¿Considera que factores como la edad, el género o el nivel de escolaridad afectaban la forma en la que sus compañeros desempeñaban las labores orientadas a la prestación de servicios que ofrecía la gobernación en línea?</p> <p>¿Qué otro factor cree que el afectaba como funcionario para el manejo y gestión de la información ciudadana proporcionada vía electrónica?</p>
		Diseño asequible	<p>Ciudadanos:</p> <p>¿Para usted, cuál era el mejor dispositivo tecnológico para acceder a los servicios en línea ofrecidos por la gobernación? ¿por qué?</p> <p>¿Entendía la forma en la que se usaban las páginas web, aplicativos, entre otras herramientas. para acceder a los servicios que ofrecía la gobernación en línea?</p> <p>¿Qué era lo más complicado a la hora de acceder a un servicio que ofrecía la gobernación en línea para usted? ¿por qué?</p> <p>Exfuncionarios:</p> <p>¿Cree que el diseño de las páginas web, aplicaciones, entre otras, eran pertinentes para la recolección de información y aprovechamiento de la misma por parte de la administración departamental?</p> <p>¿Considera que las páginas web, aplicativos, entre otros, eran fáciles de usar para los funcionarios de la administración departamental?</p> <p>¿Se realizaban procesos de retroalimentación para mejorar el aspecto y rendimiento de las páginas web, aplicativos, entre otros servicios ofrecidos en línea para que el ciudadano pudiera acceder más fácil y rápido?</p>

<p>Identificar si la implementación del gobierno electrónico en Nariño de 2016 a 2019 permitió la participación ciudadana.</p>	<p>Participación ciudadana</p>	<p>N/A</p>	<p>Ciudadanos:</p> <p>¿Por medio de qué canal de comunicación accedía a información sobre la gobernación?</p> <p>¿Hacía uso de los canales digitales para acceder a información?</p> <p>¿Hizo uso alguna vez de páginas web como: “Busco Hechos”, “Lo Estamos Haciendo” o GANA Datos para la consulta de información?</p> <p>¿Hizo uso de redes sociales o mensajería en línea (vía Telegram) para la consulta y opinión de programas y proyectos llevados a cabo por la gobernación?</p> <p>¿Realizó algún comentario, sugerencia, solicitud y/o propuesta por medio de canales digitales?</p> <p>Si la respuesta es sí, ¿cree que la administración departamental tuvo en cuenta su comentario, sugerencia, solicitud y/o propuesta?</p> <p>¿Hizo uso alguna vez de la plataforma “GANA Pienso”?</p> <p>¿Le pareció útil la información encontrada por medio de aplicaciones, páginas web, entre otros ofrecidos electrónicamente por parte de la gobernación?</p> <p>¿Cree que la administración departamental estaba abierta a recibir sus propuestas por canales digitales?</p> <p>Exfuncionarios:</p> <p>¿Se revisaba constantemente las redes sociales o mensajería en línea para conocer propuestas, sugerencias y/o la opinión ciudadana de los programas llevados a cabo por la gobernación?</p> <p>¿Eran estas opiniones, sugerencias y/o propuestas tenidas en cuenta por parte de la administración departamental?</p>
--	--------------------------------	------------	---

			<p>A la hora de implementar los programas y proyectos, ¿se tenía en cuenta la difusión de los servicios por medios digitales?</p> <p>¿De qué forma se involucraba al ciudadano en el diseño de las políticas públicas por medio de canales digitales?</p> <p>¿Considera que la administración departamental ponía a disposición ciudadana toda la información necesaria de la gestión pública por canales digitales?</p> <p>¿Cómo se llevaban a cabo los procesos de participación ciudadana en línea?</p>
Sugerir estrategias para mejorar la implementación de un gobierno electrónico en el departamento de Nariño	Estrategias de mejora	Eficiencia	<p>Ciudadanos:</p> <p>¿Cree que los canales digitales facilitaron la forma en la que usted realizó los trámites, participó, accedió y consultó información de su interés sobre la gobernación?</p> <p>¿Qué funciones les hubiera añadido o eliminado a los servicios que ofrecía la gobernación en línea?</p> <p>¿Considera que los servicios en línea ofrecidos por la administración departamental fueron útiles?</p> <p>Exfuncionarios:</p> <p>¿Qué estrategias electrónicas hubiera creado o eliminado para que los procesos internos fueran más ágiles?</p> <p>¿Considera que las herramientas tecnológicas que usó la administración departamental facilitaron su trabajo?</p> <p>¿Qué otro proceso interno usted hubiera puesto de forma digital para hacer más fácil sus labores?</p>
		Participación ciudadana	<p>Ciudadanos:</p> <p>¿Cómo cree que más ciudadanos hubieran podido participar en los servicios en línea ofrecidos por la gobernación?</p>

			<p>¿Qué mejoras hubiera hecho a los servicios ofrecidos en línea por parte de la gobernación para que los ciudadanos participaran?</p> <p>¿Cree que los servicios que ofreció la gobernación por medio de canales digitales fueron seguros y confiables?</p> <p>¿Por qué usted hizo uso o no de los canales digitales para acceder a información, opinar o presentar propuestas a la gobernación?</p> <p>Exfuncionarios:</p> <p>¿Cómo mejorar la relación entre administración y ciudadanos para la retroalimentación de los programas y proyectos por medio de herramientas tecnológicas?</p> <p>¿Cómo mejorar la participación ciudadana en las estrategias de gobierno electrónico en el departamento de Nariño?</p> <p>¿Considera que la inclusión digital en la estrategia de gobierno electrónico de Nariño afectó la participación ciudadana? ¿por qué?</p>
--	--	--	--

*Fuente.* Elaboración propia

En términos metodológicos, es importante nuevamente mencionar que la crisis sanitaria generada por el COVID-19 limitó el proceso de aplicación de entrevistas semiestructuradas a exfuncionarios, reduciendo el contacto a solo tres de ellos. Del mismo modo, sucedió con la aplicación de encuestas a ciudadanos, pues de un total de 69 municipios, solo se pudo tener contacto con residentes de 11 municipios, donde de una muestra de 70 encuestados, 49 de ellos pertenecen al municipio de Pasto.

### **Análisis de Información**

A partir de la metodología planteada en el capítulo anterior, y teniendo como base el marco de referencia expuesto, se analizarán las categorías propuestas en la matriz de proceso en el siguiente orden: relación gobierno electrónico-inclusión digital, marco de evaluación,

participación ciudadana y estrategias de mejora. Para dar una mejor comprensión al lector, el análisis de dichas categorías se realizará de la siguiente manera: 1) revisión de lo establecido en el Plan de Desarrollo Departamental Nariño 2016-2019, 2) respuesta dada por la gobernación al derecho de petición realizado (ver Anexo 3), 3) respuesta de entrevistas semiestructuras a exfuncionarios y respuesta de encuestas virtuales a ciudadanos. Es importante mencionar que en los Anexos 5 y 6 se encuentran matrices de elaboración propia que sintetizan los resultados en las entrevistas semiestructuradas y la respuesta de la gobernación al derecho de petición respectivamente. Adicionalmente el Anexo 7 muestra los hallazgos de las encuestas a ciudadanos.

### ***Relación Gobierno Electrónico - Inclusión Digital***

En el Plan de Desarrollo Departamental Nariño 2016-2019 la administración planteó programas específicos orientados tanto al gobierno electrónico como a la inclusión digital. Aquí se hizo evidente la interdependencia de estos para los logros de la gobernación. Tal es el caso del programa “Ciencia Tecnología e Innovación”, donde uno de sus objetivos específicos fue fortalecer cobertura y cerrar brecha digital de primera y segunda generación. También el programa “Gobierno Abierto de Nariño: GANA”, que proponía, por medio de herramientas de gobierno abierto, el uso de las TIC para el incremento de la participación ciudadana. En cuanto a lo que concierne con la eficiencia de la administración pública por medio de herramientas tecnológicas, en el eje “Gobernabilidad” se plasmó la intención de mejorar los procesos internos mediante el sistema de información de trámites y servicios e incrementando el uso masivo de los mismos.

En este orden de ideas, es posible afirmar que la perspectiva adoptada por la gobernación en gobierno electrónico desde el plan de desarrollo es orgánica, pues como menciona Sahraoui (2007), sí logra poner en relevancia la demanda, ya que se preocupa por la capacidad de los ciudadanos para participen en lo creado. Adicionalmente, esta concepción va de la mano con un enfoque contingente de inclusión digital, el cual se hace visible en el Plan de Desarrollo, cuando se manifiesta la intención de crear oportunidades para que los ciudadanos accedan, usen y se apropien de las TIC sin distinción alguna.

Una vez revisado esto, se usó la respuesta dada al derecho de petición la cual buscó ampliar la información sobre las 5 herramientas de gobierno abierto seleccionadas previamente (Tabla 5) así como entender mejor otras disposiciones del Plan de Desarrollo. Por medio de esta se evidenció que la estrategia más completa adoptada en términos de inclusión digital con enfoque holístico fueron los Punto Vive Digital y kioscos digitales puesto que, ante la pregunta 7 del eje IV (ver Anexo 3) la gobernación respondió que se contó con un programa para personas con discapacidad auditiva y visual, videos con lenguaje de señas para personas sordas y capacitaciones desde 0 para personas sin conocimiento en TIC.

En el caso de las 5 herramientas seleccionadas puntualmente (Tabla 5), se realizó para cada una de ellas la pregunta “¿se tuvo en cuenta la población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en TIC para la implementación de la plataforma?” En caso de ser afirmativa, “¿de qué modo?”. Esto para tratar de conocer hasta qué punto la herramienta de gobierno electrónico fue discriminada en la definición dada en la presente investigación de inclusión digital, la cual es participación ciudadana sin distinción alguna en el acceso, uso y apropiación de las TIC. En la respuesta dada por parte de la administración se encontró que para el periodo de 2016 a 2019 la gobernación de Nariño no tuvo en cuenta a población con ciertas limitaciones, pues hicieron mención de que las herramientas digitales “no requerían un grado de conocimiento tecnológico alto” y/o “la página es de fácil acceso y no se necesita mayor conocimiento”.

Por su parte, lo que realizaron para cerrar esta brecha, fueron archivos análogos de rápida impresión, o la implementación de requisitos como aumento de colores y lenguaje de señas, que se ven en las páginas oficiales del gobierno. Por lo anterior es posible afirmar que la inclusión digital en estas herramientas no cumplió en su totalidad con el enfoque contingente y dejó de lado las variables de apropiación. Sobre esto, el derecho de petición describe que para estas herramientas hubo simplemente “socialización en espacios abiertos”, más que algún tipo de capacitación. En este orden de ideas, la relación entre gobierno electrónico e inclusión digital se fragmenta, ya que limita la capacidad de que cualquier ciudadano participe.

Ahora bien, analizado el Plan de Desarrollo Departamental Nariño 2016 a 2019 y teniendo más información sobre las herramientas seleccionadas a partir del derecho de

petición radicado, es posible comparar cómo entendió la gobernación la relación entre gobierno electrónico e inclusión digital desde la mirada de los exfuncionarios y ciudadanos. Para el caso de los exfuncionarios, en sus respuestas es posible evidenciar un balance positivo sobre la apertura de los procesos democráticos y la visualización de los datos de la administración. También la preocupación incidente de incrementar la participación ciudadana en el departamento usando las TIC. Lo anterior va en la línea de Von Haldenwang (2004), quien menciona que el gobierno electrónico es un vehículo para la promoción del buen gobierno, donde el tema de la participación es importante y es congruente con el enfoque orgánico trabajado en este texto.

De otra forma, en cuanto al tema de inclusión digital a nivel administrativo, los tres entrevistados afirmaron que la capacidad de acceder a dispositivos electrónicos para llevar a cabo su trabajo dependía del rol que se tuviera dentro de la gobernación. Al ser ellos exfuncionarios de la Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto, tenían mayores facilidades en tener dispositivos. Adicionalmente, cuando se les preguntó por su relación con los ciudadanos, ellos manifestaron que existieron herramientas las cuales permitieron el canal de comunicación oportuno. A la par se implementaron capacitaciones en TIC, para que todo lo que se realizase estuviera pensado desde las bases de un diseño intuitivo y fácil de usar para exfuncionarios y ciudadanos. En este orden de ideas, es posible afirmar que los exfuncionarios entrevistados consideran que a nivel administrativo sí se tuvo en cuenta la inclusión digital para la estrategia de gobierno electrónico. Sin embargo, es imposible generalizar este hallazgo, pues los entrevistados estaban involucrados de primera mano con herramientas TIC, lo que hace imprescindible el acceso, uso y apropiación de estas para el desempeño de sus funciones.

En el caso de los ciudadanos, la retroalimentación de la relación gobierno electrónico e inclusión digital es negativa e hizo evidente la variable de desconocimiento, que no estuvo presente en la investigación, ya que cuando se preguntó “¿qué otro factor cree que afectó el uso de servicios en línea ofrecidos por la gobernación?”, las respuestas incluyeron palabras como: “falta de información”, “falta de promoción”, “promoción y conocimiento”. Del mismo modo, también aparecieron palabras como “falta de conectividad”, “cobertura de red”, “accesibilidad”, “cobertura”, “mala conexión”. Esto demuestra congruencia con la

respuesta de los exfuncionarios en la pregunta sobre la incidencia de la falta de infraestructura en el logro de resultados de gobierno electrónico. Ahí, tanto la variable de conectividad como el desconocimiento fueron evidentes, puesto que el exfuncionario 1 mencionó que la falta de infraestructura era importante, pero los exfuncionarios 2 y 3 ampliaron esta información. Mencionaron que la falta de conectividad era un tema general en el departamento, pero el desconocimiento ciudadano era una de las mayores fallas. Lo anterior resalta que, en términos de inclusión digital, tampoco se superó del todo el enfoque determinista tecnológico, que como menciona Helbig *et al.* (2009), se enfoca en la capacidad de acceso a herramientas TIC. Esto porque la conectividad fue un problema conjunto con la falta de conocimiento de los ciudadanos sobre las herramientas, impidiendo la apropiación de estas.

Otro punto importante en esta relación es que cuando se le preguntó a la ciudadanía sobre las estrategias gubernamentales seleccionadas previamente a partir del Plan de Desarrollo y, especialmente, sobre las 5 seleccionadas (Tabla 5), la mayoría no hizo uso de ninguna de ellas. Esto dejó claro que no se cumplió con la apropiación de las herramientas así se hubiesen propuesto los debidos canales en el Plan de Desarrollo. En resumen, y dados los resultados de las tres fuentes consultadas, sí se planteó en el papel un enfoque de gobierno electrónico orgánico y un enfoque de inclusión digital contingente y se crearon herramientas en ambos sentidos. Sin embargo, en la acción no se pudo realizar satisfactoriamente el objetivo, pues tal como manifestaron los ciudadanos encuestados y los exfuncionarios entrevistados, el desconocimiento impide la apropiación de la estrategia y la falta de conectividad impide el acceso, limitando así la participación ciudadana y la eficiencia de la administración pública.

### **Marco de Evaluación**

En lo que concierne al marco de evaluación, el análisis se realizará desagregado en las subcategorías planteadas por la matriz de proceso y teniendo como base la evaluación rápida propuesta por Patton *et al.* (2013). En esta se hace hincapié en la necesidad de tener un método para comparar el resultado con el fin deseado que en este caso es el estudio de las subcategorías elegidas a partir de la revisión de fuentes secundarias y primarias.



### ***Diseño Arquitectónico***

Para iniciar es importante mencionar que esta subcategoría busca entender la relación entre el buen desarrollo y funcionamiento de los aplicativos a partir de la infraestructura creada (ver Tabla 4). En primera instancia, para el Plan de Desarrollo Departamental Nariño 2016 a 2019, se tiene que en el eje de “Desarrollo Integral” se buscó crear un plan de ecosistema TIC, por medio del cual se garantizara un desarrollo y sostenibilidad de la cultura digital y se diera soporte a las actividades en temas como infraestructura, servicios, aplicaciones y usuarios. Lo anterior demuestra que se apuntó de forma general a que el desarrollo de la estrategia de gobierno electrónico estuviera de la mano con una infraestructura pertinente. Lo mismo sucedió con la respuesta de la gobernación al derecho de petición, con el cual se amplió la información sobre este Plan de Ecosistema TIC. Allí se mencionó que para su diseño participaron 3 profesionales administrativos y 25 contratistas de diferentes profesiones. También que durante el desarrollo del Plan de Ecosistema TIC, se crearon proyectos como kioskots o granjas digitales, que facilitaron y pusieron al servicio la infraestructura existente a nivel departamental.

Para el caso de los exfuncionarios, ellos mencionaron que muchos de los dispositivos que poseían eran de uso personal. La administración solo ofrecía algunos medios electrónicos dependiendo de la secretaría y el rol a desempeñar. A su vez, consideraban que el correcto funcionamiento de las herramientas tecnológicas no dependía del dispositivo, pues desde el desarrollo de diseño estaban pensadas para ser móviles y de fácil acceso, por lo que sí fueron un motor importante para facilitar los procesos en la relación administración-ciudadano. En cuanto a los ciudadanos, el 82.9% de los encuestados manifestó que contaba con un dispositivo electrónico para acceder a los servicios que ofrecía en línea la gobernación. Sin embargo, el 51,4% considera que un dispositivo de mayor gama sí hubiera facilitado el uso de los servicios ofrecidos en línea. Aquí es importante mencionar que en las encuestas se incluyó la opción “No accedía a páginas web, aplicativos, etc.” dentro de las opciones de respuesta donde aplicara el caso. No obstante, no es posible tener un número exacto de los ciudadanos que no accedían, pues para cada pregunta hubo un porcentaje distinto en esa

opción de respuesta con un valor máximo de 42,9% y un valor mínimo de 18.6% de personas que la marcaban.

Como resultado de lo anterior, es posible afirmar que en materia de diseño arquitectónico, la administración departamental sí buscó el buen desarrollo y funcionamiento de los aplicativos a partir de la infraestructura creada. Como mencionaron los exfuncionarios, desde el diseño de los aplicativos, estos fueron ideados para que cualquier dispositivo permitiera el acceso. Sin embargo, una vez más la falta de apropiación a nivel ciudadano fue evidente, ya que, como se describió con anterioridad, la mayoría de los encuestados tenían acceso a un dispositivo electrónico para el ingreso, pero un porcentaje alto de la muestra manifestó el no uso de la estrategia gubernamental de gobierno electrónico.

### ***Conectividad***

La siguiente subcategoría fue planteada por Grimsley *et al.* (2007) y busca entender cómo las relaciones dadas entre ciudadanos y administración departamental están asegurada por componentes de infraestructura. En primera instancia, para el Plan de Desarrollo Departamental Nariño 2016 a 2019, se tiene que el eje de “Desarrollo Integral” buscó instaurar más Puntos Vive Digital, kioscos Vive Digital, zonas wifi-gratuitas, acceso a servicios banda ancha y ampliación de la red de conectividad. En el caso de la respuesta de la gobernación al derecho de petición, esta hace énfasis en que la estrategia “gobierno en línea” a través de la Red ADN logró abrir más espacios de conectividad por medio de los Puntos Vive Digital. Del mismo modo, con el plan de Conexión Total se buscó asegurar el acceso de TIC por medio de instituciones educativas (ver Anexo 3). Entonces, teniendo como soporte la respuesta al derecho de petición realizado, es posible afirmar que en materia de conectividad la gobernación de Nariño logró demostrar resultados, en tanto amplió la cobertura.

En segunda instancia, cuando se les preguntó a los exfuncionarios, estos respondieron que poseían dispositivos básicos en el lugar de trabajo y que fueron suficientes en la medida que se podía realizar con ellos lo que su rol demandaba. Sin embargo, como se mencionó con anterioridad, cuando se les preguntó sobre la incidencia de la falta de infraestructura en los resultados de la gestión, dejaron claro que esta era un limitante, pues no se tenía cobertura en

todas las zonas. “Más que la complejidad o las características de los equipos, siempre fue la conectividad el problema más complejo [...] los problemas de conectividad son a mucho largo plazo entonces era muy complejo solucionarlo de un momento para otro” (Entrevista exfuncionario 3). Los ciudadanos tampoco estaban informados sobre las estrategias creadas, “el talón de Aquiles fue el desconocimiento” (exfuncionario 2). En ese sentido, la relación administración-ciudadanos desde el punto de vista de los exfuncionarios no estaban del todo asegurada por el componente de infraestructura, pues existía deficiencia en cobertura y sumado a ello en conocimiento.

Para el caso de los ciudadanos, se les preguntó sobre la utilidad de los dispositivos para acceder a los servicios en línea, a lo que un 67.1% respondió que los dispositivos sí le parecían útiles. En otra instancia, también se buscó identificar si lo planteado en el Plan de Desarrollo con los Puntos Vive Digital era de conocimiento público, a lo que un 58,6% de la muestra respondió que sí. No obstante, cuando se indagó por el uso de los Puntos Vive Digital, kioscos Vive Digital y zonas de wifi-gratuito, el 64.3% respondió que nunca había hecho uso de estos. Ahora bien, una vez teniendo claro que se logró la meta de cobertura propuesta por el Plan de Desarrollo, es importante cuestionar si realmente fue suficiente, ya que, por un lado, los exfuncionarios afirman que la conectividad sigue siendo un problema a nivel ciudadano, y por otro, la muestra encuestada respondió que, aunque los dispositivos electrónicos eran útiles, no hicieron uso de las estrategias gubernamentales que ampliaban dicha cobertura. Lo cual indica nuevamente que, en materia de apropiación y acceso, la inclusión digital logró incidir en la implementación del gobierno electrónico en Nariño de 2016 a 2019.

### ***Gestión del Sistema***

Como primer punto, la gestión del sistema hace referencia a la necesidad de que existan herramientas para expandir habilidades y competencias para el uso de las TIC (Grimsley *et al.*, 2007). Así pues, en el Plan de Desarrollo Departamental Nariño 2016 a 2019 bajo el programa “Ciencia, Tecnología e Innovación”, desde el objetivo “reduzca la brecha digital de segunda generación”, se buscó capacitar a la población en alfabetización y aumentar el ecosistema de alfabetización digital y de medios. En esta medida, se planteó una

meta para el año 2019 de 3878 personas capacitadas, así como el fortalecimiento de 68 industrias TIC locales de software, servicios asociados y contenidos digitales (ver Anexo 2). Con una mirada más específica, la respuesta al derecho de petición abordó estrategias particulares sobre estas medidas. Se le preguntó a la administración departamental sobre la Red ADN Aprende, Redvolución y Ciudadanía General. Para el caso de la primera, esta fue una oferta de talleres de aprendizaje general, la segunda y la tercera, por su parte, estaban focalizadas en grupos de valor pertinentes, a lo que se mencionó que “se pudo llegar a grupos como: jóvenes privados de la libertad, mujeres cabezas de familias, estudiantes, profesores, etc.”. Así pues, es posible afirmar que la administración por medio de su Plan de Desarrollo puso a disposición capacitaciones y talleres para que una parte de la población del departamento pudiera alfabetizarse en conocimientos digitales.

Por esta línea, la respuesta de los exfuncionarios públicos entrevistados demuestra que a nivel interno también se realizaron capacitaciones en TIC para actualizar los conocimientos y cumplir con éxito el trabajo asignado. No obstante, como ellos afirman, era evidente la diferencia entre el personal que sabía usar herramientas tecnológicas y el que no, en la medida que se analizara el personal fuera de la Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto. En cuanto a la utilidad de las capacitaciones, el exfuncionario 2 menciona que “nos hicieron un curso de *design thinking*, fue muy bueno, nos enseñaron un método basado en *design thinking* que se llama *file* y pues sí, o sea se preocupaban mucho por capacitarnos, por generar ese cambio digamos positivo” y además que, con el entendimiento de esta metodología, fue posible desarrollar de una mejor manera los servicios en línea.

Por otro lado, el panorama en las encuestas ciudadanas no fue positivo, pues si bien el Plan de Desarrollo y la respuesta al derecho de petición mencionaron que se abrieron capacitaciones a la ciudadanía, un 78,6% de los ciudadanos mencionó que no sabían de la existencia de capacitaciones en alfabetización de información y tecnología, y un 95,7% no conocía la Red ADN ni asistió a talleres de Redvolución o Ciudadanía General. Teniendo esto claro, es posible confirmar que la gobernación sí abrió espacios para que tanto a nivel interno como a nivel ciudadano se capacitaran en herramientas TIC. No obstante, aunque a nivel interno los exfuncionarios confirmaron la existencia y utilidad de dichas capacitaciones,

una vez más el desconocimiento ciudadano de las iniciativas fue un factor importante para que la inclusión digital incidiera en el uso de la estrategia de gobierno electrónico.

### ***Conducta Relacional***

Como menciona Grimsley *et al.* (2007) en su reinterpretación del modelo de cuatro capitales de la WorldBank, el cual fue elegido para lograr el objetivo de este trabajo de grado, esta subcategoría busca asegurar que las personas y organizaciones involucradas cuenten con lo necesario para llevar a cabo relaciones comunitarias. Es decir, que dicha relación pueda asegurarse con la existencia de habilidades y competencias para el uso de las estrategias gubernamentales que incluyan TIC. En el caso del Plan de Desarrollo se buscó fortalecer el gobierno en línea y se aseguró un eje para incluir digitalmente a los ciudadanos, como se mencionó con anterioridad. Pero también en el eje de gobernabilidad se buscó que el programa de Gobierno Abierto de Nariño (GANA) cumpliera con los estándares internacionales, tecnológicos, sociales y políticos para Gobierno Abierto, donde el mismo Plan de Desarrollo menciona “plantea una gestión pública transparente y colaborativa, a partir de la disponibilidad de la información completa, veraz y suficiente”.

Tomando como referencia este eje, se buscó en esta investigación ahondar en las estrategias gubernamentales seleccionadas previamente (Tabla 5) por medio de un derecho de petición. En este se realizó una pregunta puntual para entender esta relación mediada por las habilidades de TIC: “¿se tuvo en cuenta capacidad de acceso a dispositivos electrónicos, habilidades tecnológicas de la población y apropiación de la ciudadanía para la adopción de estos servicios institucionales ofrecidos en línea? En caso de ser afirmativa la respuesta, ¿de qué modo?”. Ante dicha inquietud, la respuesta por parte de la administración fue: “sí, se podía revisar desde cualquier móvil los trámites de la Gobernación de Nariño”, desviando la atención de la pregunta. Del mismo modo, también se preguntó por la existencia de capacitaciones en las cinco herramientas seleccionadas previamente de gobierno abierto (Tabla 5). Sin embargo, allí se mencionó que solo se realizaron socializaciones en espacios abiertos.

Desde otro punto, se les preguntó a los exfuncionarios si cada una de las estrategias de gobierno electrónico creadas tenían en cuenta las habilidades y competencias de los

funcionarios para su uso. Aunque la respuesta estuvo más orientada a dar un punto de vista ciudadano, los tres concertaron que desde el diseño se planteó la sencillez, la experiencia de usuario y los perfiles de usuario como variables importantes para que todo funcionara óptima y fácilmente. Asimismo, se les preguntó por factores limitantes para llevar a cabo las labores internas tales como la edad, el género, entre otros. En esta respuesta, mencionaron que ninguno de ellos fue realmente algo relevante, pues el personal estaba capacitado en la secretaría para desempeñar las funciones y, a su vez, todos los factores descritos en la pregunta se tuvieron en cuenta también para llevar a cabo la estrategia de gobierno electrónico con la ciudadanía.

En cuanto a los ciudadanos encuestados, estos nuevamente dieron una respuesta negativa, ya que un 44,3% respondió que los servicios en línea no tenían en cuenta las habilidades de todos los ciudadanos para su uso y entendimiento. Y un 50% de la muestra consideró que los factores como la edad, género o nivel de escolaridad sí afectaba la forma en la que se relacionaban con los servicios en línea. Lo anterior demuestra, en primera instancia, que la administración departamental no creó ningún tipo de capacitación para las cinco herramientas seleccionadas, ya que asumieron que los ciudadanos, sin importar la existencia de algún factor limitante, contaban con las habilidades y competencias para su uso, pues estaban diseñadas propiamente. Como segundo punto, que los exfuncionarios confirman lo plasmado en la respuesta al derecho de petición, pues consideran que las herramientas tenían en cuenta habilidades y competencias porque ellos las habían creado con metodologías adecuadas. Sin embargo, y como tercer punto, la muestra seleccionada rechaza que las herramientas encaminadas al gobierno electrónico tuvieran en cuentas sus habilidades y competencias para su uso. Incluso los factores descritos en la pregunta sí eran limitantes para relacionarse con los servicios en línea. En resumen, la respuesta negativa de la muestra ciudadana es un reflejo de que la gobernación haya asumido que, por el buen diseño de los aplicativos, no era necesario crear capacitaciones ni hacer un enfoque diferencial en factores que los ciudadanos creían limitantes. Así pues, la inclusión digital incidió en la implementación del gobierno electrónico, pues el uso de la estrategia pudo tener como limitante la falta de capacitaciones dado el éxito que se le atribuía al diseño.

### ***Diseño Asequible***

Esta subcategoría es el resultado de la relación entre capital ambiental y capital humano que analiza Grimsley *et al.* (2007) en su texto sobre evaluación de gobierno electrónico. Busca entender cómo el diseño de las interfaces de los servicios ofrecidos en línea refleja y apoya las habilidades de la ciudadanía para el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). En cuanto al diseño asequible, el Plan de Desarrollo Departamental Nariño de 2016 a 2019, como se mencionó, buscó implementar y fortalecer el Plan de ecosistema TIC, por medio del cual el diseño de las interfaces era algo para tener en cuenta. En esta vía, por medio del derecho de petición se preguntó si existía algún requisito para acceder a los servicios ofrecidos en línea y, asimismo, si las 5 herramientas elegidas (Tabla 5) habían tenido en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en TIC.

Para lo primero, la respuesta fue que no existía ningún requisito. En cuanto al segundo punto, la respuesta al derecho de petición argumentó que todas las plataformas, en especial las 5 elegidas, estaban alineadas con estándares para personas con discapacidades como aumento de letra y brillo o videos de señas. En otros casos se manejaron archivos análogos, como impresión de cartillas. En el caso particular de los Puntos Vive Digital y kioscos Digitales se contaba con el software JAWS, que permitía una salida en braille a una impresora, lector de pantalla, videos de lenguaje de señas y lector en voz alta. No obstante, es importante señalar que cuando se preguntaba por el seguimiento y evaluación a las herramientas (teniendo en cuenta que esto es importante para mejorar el diseño de estas), la gobernación respondió que solo se evaluaban a partir de número de visitas y número de consultas.

Por el lado de las entrevistas a exfuncionarios, los tres entrevistados mencionaron que se intentó que lo creado fuera intuitivo. “Se hizo como análisis de oportunidades específicamente dentro de diferentes ejercicios en donde se evaluaba y se identificaba qué era necesario realmente para la comunidad” (exfuncionario 3). Dado esto, también respondieron afirmativamente a la capacidad de que este diseño fuera útil para la recolección de información por parte de la administración departamental y que por este motivo se

realizaran oportunamente procesos de retroalimentación para mejorar el aspecto y rendimiento de los servicios ofrecidos en línea.

Los ciudadanos por su parte mencionaron que el computador era el mejor dispositivo para acceder a los servicios en línea pues la interfaz se veía mejor. Y para la pregunta “¿qué era lo más complicado a la hora de acceder a un servicio que ofrecía la gobernación en línea para usted?” la parte de la muestra que respondió a esta pregunta describió que en ocasiones el ingreso al sistema era complicado, no era posible encontrar las opciones que se necesitaban, se presentaban fallas o no funcionaban los módulos en las mismas. Dado esto, es posible afirmar que en materia de esta subcategoría la gobernación pensó principalmente el diseño asequible para personas con discapacidad. No obstante, dejó de lado personas sin conocimiento y adultos mayores dentro de lo que refiere al uso de TIC, pues para algunas crearon como alternativa la impresión de archivos.

Por su parte también, los exfuncionarios confirmaron nuevamente el éxito del diseño para desempeñar sus funciones, sin embargo, a nivel ciudadano, la muestra consideró que sí existía diferencia en cuanto a este si se cambiaba de dispositivo, e incluso había fallas en el sistema para poder realizar los respectivos trámites y servicios. Entonces, así se haya planteado desde un inicio un diseño adecuado, es posible afirmar que este fue insuficiente para la muestra seleccionada de ciudadanos. Esto demuestra la existencia de falencias en el uso y apropiación de las herramientas TIC y deja abierta la inquietud de que si se hubiese realizado mejor el seguimiento y evaluación a estas plataformas, tal vez la respuesta ciudadana hubiese sido positiva y, en últimas, esto no hubiese limitado la implementación del gobierno electrónico en el departamento de Nariño de 2016 a 2019.

## **Participación Ciudadana**

Para el análisis de esta categoría es importante partir de la definición que acoge la presente investigación sobre participación ciudadana, la cual parte de tres niveles que identifica la OCDE (2001). Un primer nivel de información, donde la relación es unidireccional y se ve en gobierno electrónico como la existencia de aplicativos o sitios web. Un segundo nivel de consulta, que nace a partir de una relación bidireccional, donde se busca



la opinión ciudadana y se ejemplifica en medios de comunicación como correo electrónico. Y un último nivel denominado participación, donde se da una relación asociativa y se hace evidente en grupos de discusión en línea.

Desde lo expuesto anteriormente, el Plan de Desarrollo Departamental Nariño 2016 a 2019 planteó el modelo de gobierno abierto con la plataforma GANA desde los ejes de transparencia, colaboración, rendición de cuentas, datos abiertos y participación ciudadana. Cada uno de estos se encuentran con mayor detalle en la política pública de gobierno abierto, documento que no será analizado en este texto. No obstante, es importante mencionar que el Plan de Desarrollo acogió este como un objetivo fundamental para la gobernación. Esto quiere decir que cada uno de los niveles propuestos por la OCDE (2001) debían estar contemplados en la elaboración y ejecución de dicha política. Con la respuesta al derecho de petición, esta categoría amplió la información relacionada con las cinco herramientas de gobierno abierto que, para el análisis de la presente investigación, eran consecuentes con la definición de gobierno electrónico bajo un enfoque orgánico, que no se acopla a un modelo de fases como el mecanicista (Burns & Stalker, 1961).

Entonces, dada la respuesta al derecho de petición, y teniendo en cuenta el modelo de participación propuesto por la OCDE (2011) se pudo analizar lo siguiente: la plataforma “Busco Hechos” fue una herramienta exclusivamente de consulta de informes, por lo que a nivel de la propuesta de la OCDE (2011), es posible ubicarla en un nivel de información únicamente. La plataforma “GANA Pienso” se usó como un vínculo entre administración y ciudadanía de software con código abierto, donde se permitía subir archivos y realizar comentarios. En esta medida, aquello que se subía podía ser votado y discutido públicamente, dejando como fruto los GANA municipales. Por lo tanto, esta plataforma cabe dentro del nivel de participación propuesto por la OCDE (2001). Siguiendo con esto, “GANA Datos” funcionaba como una herramienta de consulta de las dependencias, al igual que “Lo estamos haciendo”, cuya función era presentar un mapeo y georreferencia de las obras realizadas departamentalmente. Así pues, tanto “GANA Datos” como “Lo estamos haciendo” se pueden ubicar en un nivel de información. Por último, la herramienta concerniente a mensajería y redes sociales puede ubicarse en el segundo nivel de participación, es decir en consulta, ya

que la respuesta al derecho de petición realizado afirma que estos canales permitían compartir información, pero a su vez también dejar comentarios, mensajes, solicitudes e inquietudes.

En cuanto a las entrevistas a exfuncionarios, estas demostraron que la participación ciudadana en el periodo de 2016 a 2019 estuvo abierta para darse en todos los niveles establecidos previamente. Por ejemplo, cuando se preguntó sobre si estas opiniones, sugerencias y/o propuestas eran tenidas en cuenta, todos afirmaron que se monitoreaba aquello que el ciudadano presentaba. Adicionalmente, se les daba trazabilidad a los procesos, generando radicados de los mismos. Otra pregunta con hallazgos relevantes fue “¿cómo se llevaban a cabo los procesos de participación ciudadana en línea?”. Los tres exfuncionarios describieron la política pública de gobierno abierto como un mecanismo para el incremento de la participación ciudadana. En especial, el exfuncionario 1 hizo hincapié en los GANA municipales, siendo estos instrumentos que permitían la veeduría ciudadana y, del mismo modo, la participación incidente votando por propuestas que la misma ciudadanía realizaba.

Como último punto, se le preguntó a la ciudadanía si hizo uso de los canales digitales para la información, a lo que un 55,7% respondió que sí o algunas veces. Sin embargo, cuando se hacía la pregunta específica sobre alguna de las cinco herramientas seleccionadas (Tabla 5), más de la mitad de la muestra respondía que no hizo uso de ninguna de ellas. Del mismo modo, ante la pregunta “¿cree que la administración departamental estaba abierta a recibir sus propuestas por canales digitales?”, un 40% respondió que no, un 32,9% que no sabe y un 27,1% que sí o algunas veces. Por lo tanto, es posible afirmar que, a nivel propositivo, la gobernación de Nariño sí creó instrumentos que ampliaron la participación ciudadana en todos los niveles que se tienen como referencia desde la propuesta de la OCDE (2011).

No obstante, como se demostró en las encuestas, la muestra seleccionada de ciudadanos no hizo uso de estas herramientas como se esperaba. Incluso, sin usar estas plataformas, no considera que la administración hubiese estado abierta a recibir sus propuestas. Lo anterior indica que en materia de uso de gobierno electrónico la desconfianza es un factor clave para participar en este tipo de estrategias. En esta medida, si bien no es una variable que se tuvo en cuenta en la presente investigación cuando se planteó la definición de inclusión digital, es relevante para estudios de gobierno electrónico. Retomando el marco

de referencia, con el estudio de caso de CASWeb en Reino Unido, donde se encontró que el 49% de los ciudadanos no usaban las herramientas por el nivel de confianza en los gobiernos, el caso de la gobernación de Nariño de 2016 a 2019 puede ser similar.

## **Estrategias de Mejora**

Esta categoría está encaminada a indagar sobre posibles estrategias de mejora para que la estrategia gubernamental de gobierno electrónico sea más eficiente y abra mucho más la participación ciudadana. En este orden de ideas, se divide en dos subcategorías que serán analizadas en el mismo orden planteado inicialmente.

### ***Eficiencia***

Para comenzar con el análisis, es importante traer a colación nuevamente que, en este texto, se entiende como eficiencia la capacidad de racionalizar procedimientos burocráticos, reducir costos de transacción y usar recursos de un modo productivo (Ruelas & Arámburo, 2006). Para ello, el Plan de Desarrollo Departamental Nariño 2016 a 2019, por medio de la misma política de gobierno abierto y el plan de ecosistema TIC, planteó la necesidad de instaurar una cultura digital para los trámites y servicios. Por ejemplo, en cuanto a la política de gobierno abierto, uno de los objetivos que se procuró fue la creación de una plataforma tecnológica de participación ciudadana del departamento centralizada, con nuevos módulos y trámites. En ese sentido, para el Plan de Desarrollo el aumento de la eficiencia en la estrategia de gobierno electrónico era fundamental, pues se buscó un porcentaje de implementación del 40 al 100%.

Para demostrar dicho aumento de la eficiencia por medio del gobierno electrónico, en el derecho de petición se preguntó sobre el tipo de trámites y servicios que la estrategia gobierno en línea aumentó. La respuesta fue que este instrumento “permitió priorizar y mejorar el pago por botón PSE, el trámite vehicular y mejorar la calidad de la información en el sitio web”. A su vez, en términos de eficiencia, también se preguntó sobre qué otros servicios se pusieron en línea, la respuesta dada fue “se implementó el impuesto vehicular [...] se mejoró el servicio de pasaporte, consulta pago de cuentas y desprendibles de nómina”

La respuesta de los exfuncionarios, por su parte, fue totalmente negativa en esta subcategoría, pues se les preguntó qué estrategias hubieran creado o eliminado para hacer más ágiles los procesos internos. La respuesta se resumió en una palabra: burocracia. Para los tres entrevistados se debió eliminar la burocracia en los procesos que se llevaban adelante, pues era evidente incluso en procesos digitales, “si intentas hacer un sistema para que lleve las cuentas de la gobernación, todo este proceso está llevado por un sistema burocrático” (exfuncionario 2). Incluso cuando se les preguntó sobre qué otro proceso interno hubiera puesto de forma digital, la burocracia seguía siendo algo agobiante. “Se debería quitar o se debería trabajar mucho, intentar atacar desde lo tecnológico en el “hackeo” precisamente de esos protocolos políticos burocráticos, eso creo que sería el *insight* que yo aprendí en ese tiempo” (exfuncionario 3).

Para el caso de los ciudadanos, se les preguntó si los canales digitales realmente facilitaron la forma en la que realizó tramites, participó, accedió o consultó información. Se obtuvo que el 45,7% respondió que sí o algunas veces. Sin embargo, un 38,6% en esta pregunta marcó que no accedía a páginas web, aplicativos, etc. Caso similar ocurrió con la pregunta acerca de que los servicios en línea fueron útiles, donde un 45,7% respondió que sí o algunas veces y el 35,7% marcó que no accedía a páginas web, aplicativos, etc. De forma propositiva, también se les preguntó sobre qué funciones hubieran añadido o eliminado. Allí se arrojaron respuestas interesantes, ya que se hizo mención de que un chat, una línea de WhatsApp, un email efectivo o un asesor virtual real, hubieran sido de mayor utilidad para aumentar la eficiencia en los procesos de gobierno electrónico. En este sentido, es posible afirmar que, en términos de eficiencia, se plantearon instrumentos desde el Plan de Desarrollo que pretendían racionalizar procedimientos. Sin embargo, a nivel administrativo, estas herramientas seguían estando permeadas por procesos burocráticos de sistemas heredados como mencionaban los exfuncionarios. Y a nivel ciudadano, el no uso de estos canales no permitió que en términos de esta investigación se evaluara de una forma oportuna esta subcategoría, aunque sí dio precedentes para entender que aquello que se digitaliza debe tener un acompañamiento vía electrónica.

## ***Participación Ciudadana***

Dado lo descrito con anterioridad, y trayendo a colación que la definición de gobierno electrónico en esta investigación se enmarcó desde un enfoque orgánico, el cual supera el modelo transaccional porque prioriza y transfiere poder a los ciudadanos, es importante analizar la participación ciudadana desde la intencionalidad de sugerir estrategias de mejora. Cabe resaltar que esta es el segundo concepto clave que se usó para definir gobierno electrónico ya que, como menciona Sahraoui (2007) y Tan *et al.* (2005), desde la línea de la buena gobernanza, el gobierno electrónico debe transferir el poder a los ciudadanos para incidir en los asuntos gubernamentales por medio de herramientas TIC, dejando como resultado una mayor transparencia, rendición de cuentas y participación pública.

Así pues, la participación ciudadana se hizo evidente, como se mencionó en la subcategoría “participación ciudadana” de la categoría “marco de evaluación” del presente texto, en el Plan de Desarrollo y en la respuesta al derecho de petición al llevarse a cabo la política pública de gobierno abierto. Sin embargo, para esta subcategoría las preguntas a exfuncionarios y ciudadanos tuvieron un rumbo distinto, pues no se trató de entender cómo funcionaba, sino cómo se podía mejorar a nivel general para futuras ocasiones.

Los exfuncionarios mencionaron que la participación ciudadana, mediada por estrategias de gobierno electrónico, se podría mejorar en tres vías: 1) realizando kioscos de acceso en cada municipio; demostrando así la importancia del acceso, 2) con una mayor transparencia de los datos aumentando la veeduría ciudadana y, en esta medida, la confianza que se tiene en el gobierno; haciendo evidente nuevamente, el rol de la confianza en la estrategia de gobierno electrónico, 3) usando las TIC para hacer de los procesos burocráticos más fáciles de entender; en esta medida, acrecentar la apropiación de TIC. Con esto claro, también se les preguntó si la inclusión digital afectó la participación. Las tres respuestas fueron afirmativas y se demostró que la conectividad y la confianza de nuevo, jugaban un rol determinante.

Por último, se les preguntó a los ciudadanos, quienes propusieron como posibles mejoras, información clara, mayor publicidad, videos instructivos, capacitación al público, cobertura, accesibilidad, entre otras. También de un total de 70 encuestados, 29 de ellos respondió que no sabía si los servicios eran seguros y confiables, 15 de ellos dijeron que sí,

14 que algunas veces y 12 no creían este tipo de servicios como algo confiable. En resumen, las estrategias de mejora, tanto de exfuncionarios como de ciudadanos, se plantearon sobre la base de aumento a la información, aumento de la cobertura y, sobre todo, aumento de la confianza para que se hiciera uso de aquello que se había diseñado.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

Una vez analizadas las categorías de la matriz del proceso, es posible concluir, en primera instancia que durante la gobernación de Nariño de 2016 a 2019 sí hubo incidencia de la inclusión digital en la implementación del gobierno electrónico. Aunque en el Plan de Desarrollo Departamental se planteó una hoja de ruta que aseguraba el paso de un enfoque determinista tecnológico de inclusión digital a un enfoque contingente creando objetivos como capacitaciones de alfabetización en TIC, fortalecimiento del ecosistema TIC, instalación de puntos de conectividad, entre otros, existieron falencias cuando se aplicó el marco de evaluación, el cual demostró en un nivel micro y desagregado que en varias ocasiones el acceso, uso y apropiación se limitaban. Esto impedía garantizar la participación ciudadana sin distinción alguna en herramientas TIC, y conducía a un menor uso de la estrategia de gobierno electrónico.

Consecuente con ello, con la realización de encuestas y entrevistas semiestructuradas, tres factores se resaltaron como causas fundamentales de la baja participación ciudadana en materia de gobierno electrónico. Estas fueron conectividad, desconocimiento y desconfianza. En resumen, es posible evaluar la relación inclusión digital - gobierno electrónico como una relación que, al carecer de acceso, uso y apropiación ciudadana en TIC, no cumple del todo con el objetivo del gobierno electrónico. Esto respecto a aumentar la participación ciudadana, entendida, como lo menciona Madzova *et al.* (2013) y Suhardi & Andriyanto (2015), sobre las bases de la buena gobernanza y el aumento de la eficiencia.

Por otra parte, el marco de evaluación del gobierno electrónico usado en la presente investigación, que tenía en cuenta los planteamientos Patton *et al.* (2013) y era de tipo participativo porque, como menciona Diéz (2001), podía construirse sobre la base de ideas,

tuvo un alcance positivo en la investigación. En primera instancia, la reinterpretación del modelo de cuatro capitales del WorldBank por parte de Grimsley *et al.* (2007) en su análisis de las cinco relaciones derivadas, proporcionó las características claves que debía tener en cuenta la estrategia gubernamental de gobierno electrónico en aras de inclusión digital.

En un segundo punto, los hallazgos desagregados por cada subcategoría permitieron ampliar el espectro y demostrar, por ejemplo, que se buscó desde la hoja de ruta de la gobernación, aumentar la cobertura y el uso de las TIC. También se llevaron a cabo procesos en habilidades y competencias a nivel macro. Sin embargo, la gobernación en el nivel micro no discriminó por completo las cinco herramientas seleccionadas para la totalidad de la población, ya que se creía que su diseño era tan intuitivo que no necesitaba una estrategia más allá de la socialización abierta. A nivel interno, también estas subcategorías pusieron en evidencia que la jerarquía administrativa y los roles juegan un papel importante para el acceso a dispositivos electrónicos por parte de las secretarías. Como mencionaron los exfuncionarios, en otras dependencias no se brindaban las mismas herramientas TIC. En últimas, se logró proporcionar, a partir del marco de evaluación, hallazgos relevantes para la consecución de logros en gobierno electrónico, teniendo en cuenta la incidencia de la inclusión digital.

En otra instancia, es posible concluir que la participación ciudadana, entendida desde los tres niveles de la OCDE (2001), se plasmó en al menos una de las cinco herramientas seleccionadas. No obstante, las limitaciones en materia de apropiación desalentaron el uso de estas por parte de los ciudadanos porque, como se mencionó, más de la mitad no hizo uso de la Red ADN, las plataformas GANA, los buscadores de datos o la mensajería y redes sociales para presentar propuestas. Aunque esto no ocurrió, los exfuncionarios mencionaron que igual sí existía trazabilidad en los comentarios, quejas y/o solicitudes presentadas. Adicionalmente, que si bien no se hizo uso, el objetivo de la administración fue precisamente a partir del gobierno abierto aumentar la participación ciudadana.

En términos de eficiencia y participación como subcategorías de las estrategias de mejora, es posible concluir que, aunque muchos trámites y servicios se pusieron en línea, aún seguía reflejándose el sistema burocrático en cada uno de los procesos. Esto se demostró tanto en la parte administrativa como en los ciudadanos. En una primera instancia, los

exfuncionarios mencionaron que para llevar adelante sus responsabilidades y lograr mejores propuestas, muchas de las ideas se quedaban estancadas en la tramitología, lo cual impedía por completo la eficiencia de la gestión. Por otro lado, los ciudadanos mencionaron que para que la eficiencia y participación fueran foco de mejora, era necesaria la difusión y el acompañamiento en línea para mejorar la respuesta eficiente de la gobernación. Esto en últimas se convertía en una manera de contribuir a una mayor participación de las herramientas de gobierno electrónico.

Por último, es importante concluir que, si bien la presente investigación no logró acoger una muestra ciudadana en cada municipio del departamento de Nariño, ni tampoco reunir numerosas entrevistas a exfuncionarios de la gobernación, sí permite obtener hallazgos relevantes para entender cómo se da la relación entre inclusión digital y gobierno electrónico. A partir de esto, proponer un marco de evaluación de gobierno electrónico, teniendo en cuenta la inclusión digital, identificar si la implementación del gobierno electrónico permitió la participación ciudadana y sugerir estrategias para mejorar la implementación del gobierno electrónico en el departamento de Nariño.

## **Recomendaciones**

Dados los resultados en la última categoría de análisis y la totalidad de la investigación, se recomienda que, para que los entes territoriales aborden temas futuros de gobierno electrónico en el país, se tenga en cuenta factores como la confianza ciudadana y una mayor promoción en los servicios que se ofrecen en línea. A su vez, es importante que se siga trabajando en temas de cobertura en zonas rurales y en las periferias municipales ya que este fue un factor relevante, fruto de encuestas a ciudadanos y entrevistas a exfuncionarios en la presente investigación.

En otra instancia, se recomienda que a nivel micro de programas y proyectos que se lleven a cabo en los distintos niveles territoriales, es importante que se realice un seguimiento y evaluación con indicadores que verdaderamente demuestren la utilidad de lo creado en materia de gobierno electrónico. Esto porque el número de visitas y el número de consultas es insuficiente para los procesos de retroalimentación de las páginas web, aplicativos, entre



otros ofrecidos en línea. Por esta vía, y teniendo en cuenta lo recogido por las entrevistas a exfuncionarios, también se recomienda que para los temas de gobierno electrónico se maneje un grupo de personas y rubro específico ya que, como mencionó el exfuncionario 1 y 2, es evidente el contraste de desgaste laboral entre funcionarios de planta y contratistas.

Se sugiere también, que al igual como se realizó en la gobernación de Nariño de 2016 a 2019, se implemente una política de gobierno abierto en los diversos entes territoriales ya que genera estrategias que tienen en cuenta los tres niveles de participación propuestos por la OCDE (2001). Del mismo modo, para aquellos entes territoriales que ya tienen definida una política pública y la están llevando a cabo, Nariño es un referente importante para realizar dichos procesos de gobierno abierto sobre un curso iterativo. Esto se debe a que, una vez esto se cumpla, los resultados serán alentadores y servirán para la toma de decisiones públicas y el ejercicio democrático; lo anterior siempre y cuando se busque la difusión masiva de lo creado, una lección aprendida con la gobernación de Nariño de 2016 a 2019. Asimismo, se recomienda que se creen estrategias que busquen una mayor confianza ciudadana para ampliar la participación y, en esta medida, cumplir con los tres términos fundamentales de inclusión digital, los cuales son: acceso, uso y apropiación.

Por último, se recomienda a partir del caso de estudio seleccionado, el aseguramiento en los planes de desarrollo de los entes territoriales a nivel nacional, de que aquello que se realice en cuestiones de gobierno electrónico, tenga contemplado programas y proyectos en materia de inclusión digital. Esta debe entenderse desde la participación ciudadana en el acceso, uso y apropiación de TIC puesto que, si no se tiene en mente desde la fase inicial de diseño, es muy difícil que el gobierno electrónico como estrategia gubernamental permita la eficiencia de la administración pública y la participación ciudadana en los procesos políticos por medio de las TIC.

## Referencias Bibliográficas

- Almuwil, A., Weerakkody, V., & El-Haddadeh, R. (2011). *A conceptual study of the factors influencing e-inclusion*.
- Almuwil, A., Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., & Dwivedi, Y. (2019). *Balancing Digital-By-Default with Inclusion: A Study of the Factors Influencing E-Inclusion in the UK*. *Information Systems Frontiers*, 21. 10.1007/s10796-019-09914-0.
- Arnstein, Sherry R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 35(4), 216-224.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2004). *Estrategia para promover la participación ciudadana en las actividades del Banco*.
- Bradbrook, G. & Fisher, F. (2005). *Digital equality reviewing digital inclusion activity and mapping the way forwards*.  
[www.citizenonline.org.uk/site/media/documents/847\\_DigitalEquality1.doc](http://www.citizenonline.org.uk/site/media/documents/847_DigitalEquality1.doc).
- Bueno Suárez, C., & Osuna Llana, J. L. (2013). Reflexiones epistemológicas y metodológicas para la evaluación de políticas públicas. *Andamios, Revista de Investigación Social*, 10(21), 95. <https://doi.org/10.29092/uacm.v10i21.300>
- Burns, T. & Stalker, G.M. (1961). *The Management of Innovation*. Tavistock.
- Caddy, J., & Vergez, C. (2003). Información, consulta y participación pública en la elaboración de políticas: Instaurar un gobierno abierto en los países miembros de la OCDE. *OCDE*.
- Cole, J. I., Suman, M., Schramm, P., Lunn, R., Aquino, J.-S., & Lebo, H. (2003). *The UCLA Internet report: Surveying the digital future year three*. UCLA Center for Communication Policy.
- diDíaz Lazo, J., Pérez Gutiérrez, A., & Florido Bacallao, R. (2011). Impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para disminuir la brecha digital en la sociedad actual. *Cultivos Tropicales*, 32(1), 81-90.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167. [https://doi.org/10.1016/S2007-5057\(13\)72706-6](https://doi.org/10.1016/S2007-5057(13)72706-6)

- Diéz López, M. (2001). *La evaluación de la política regional: Propuestas para evaluar las nuevas políticas regionales*. Serie Tesis Doctorales. Bilbao. Servicio Editorial Universidad del País Vasco.
- Dijk, V. & Hacker, K. (2003). The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon. *The Information Society*, 19(4), 315–326. doi:10.1080/01972240309487
- Dijk, V. (2006). *The network society: social aspects of new media*. SAGE Publications Ltda.
- DiMaggio, P., & Hargittai, E. (2001). *From the 'digital divide' to 'digital inequality': Studying internet use as penetration increases Woodrow Wilson School*. Princeton University: Center for the Arts and Cultural Policy Studies.
- Drucker, P. (1993). *Post-Capitalist Society*. Routledge.
- Duarte, F., & Pires, F. (2011) La inclusión digital, tres conceptos fundamentales: conectividad, accesibilidad, comunicabilidad. *Aracne: revista electrónica de recursos en internet sobre geografía y ciencias sociales*.
- Dubnick, M.J. y Bardes, B.A. (1983). *Thinking about Public Policy: A problema-solving approach*. Wiley.
- European Commission. (2007). *Information Society Policies at a Glance*. Comisión Europea. [http://ec.europa.eu/information\\_society/tl/policy/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/tl/policy/index_en.htm).
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, 14 (4), 532-550
- Fraga, E. (junio 17 de 2002). *Trends in e-Government: How to Plan, Design, and Measure e-Government*. Government Management Information Sciences (GMIS) Conference, Santa Fe, New Mexico, U.S.A.
- 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.
- Grimsley, M., Meehan, A., & Tan, A. (2007). Evaluative design of e-government projects: A community development perspective. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 1(2), 174-193. <https://doi.org/10.1108/17506160710751995>
- Guba, E.G. y Lincoln, Y.S. (1989). *Fourth Generation Evaluation*. Sage Publications.

- Helbig, N., Ramón Gil-García, J., & Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. *Government Information Quarterly*, 26(1), 89-97. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.05.004>
- Helsper, E. J. (2008). *Digital Inclusion: An Analysis of Social Disadvantage and the Information Society*. <http://www.communities.gov.uk/publications/communities/digitalinclusionanalysis>
- Hines, A. H., Nelson, A., & Tu, T. L. (2001). Hidden circuits. En A. Nelson, T. Linh, & A. Hines (Eds.), *Technicolor New York*. New York University Press.
- Hogwood, B., & Gunn, L. (1984). *Policy Analysis for the Real World*. Oxford University Press.
- Izquierdo, B. (2008). De la evaluación clásica a la evaluación pluralista: Criterios para clasificar los distintos tipos de evaluación. *Empiria. Revista de metodología de ciencias sociales*, 0(16), 115. <https://doi.org/10.5944/empiria.16.2008.1392>
- Jaeger, P., Bertot, J., McClure, C., & Langa, L. (2006). The policy implications of internet connectivity in public libraries. *Government Information Quarterly*, 23, 123–141.
- Jeong. (2007). *Fundamental of Development Administration*. Selangor: Scholar Press
- Johnson, T. J., & Kaye, B. K. (2003). Around the world wide web in 80 ways how motives for going online are linked to internet activities among politically interested internet users. *Social Science Computer Review*, 21(3), 304–325.
- Madzova V., Sajnoski K., & Davcev L. (2013). E-Government as an Efficient Tool towards Good Governance (Trends and Comparative Analysis throughout Worldwide Regions and within West Balkan Countries). *Balk. Soc. Sci. Rev*, 1, 157-174.
- Martínez Carazo, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, (20),165-193.
- Massal, J., & Sandoval, C. G. (2010). Gobierno electrónico. ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet?. *Análisis Político*, 23(68), 3-25.
- Méndez, C. V. (2007). El cambio de paradigma en evaluación de políticas públicas: el caso de la cooperación al desarrollo. *Nuevas Políticas Públicas. Anuario multidisciplinar para la modernización de las Administraciones Públicas*, 3, 145-170.
- Mény, Y. y Thoening, J.C. (1992). *Las políticas públicas*. Ciencia Política.

- Menzel D., (1998). Issues and Challenges Facing Public Managers. *Public Administration Review*, 58(5), 445-452.
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & Stansbury, M. (2003). *Virtual inequality: Beyond the digital divide*. Georgetown University Press
- Murillo, J. (2014). *Metodología de Investigación Avanzada. La entrevista*.  
[https://uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/Met\\_Inves\\_Avan/Presentaciones/Entrevista\\_\(trabajo\).pdf](https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_(trabajo).pdf)
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. CEPAL. Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE). (2001). Implicar a los ciudadanos en la elaboración de políticas: información, consulta y participación ciudadana. *Nota de Políticas Públicas*, (10).
- Ordoñez-Matamoros, G., Tadlaoui, S., Porras, S., Duarte, J., López, L., Martínez, L., & Calderón, G. (2013). *Manual de Análisis y Diseño de Políticas Públicas*. Universidad Externado de Colombia.
- Ortiz Sandoval, L. (2012). La instancia pública de la gestión. Algunas consideraciones sobre la participación ciudadana en el Estado. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (54).
- Osuna, J. L., & Bueno, C. (2007). La evaluación de las Políticas Públicas: El caso de las Políticas de Fomento del Empleo Estable. *Información Comercial Española ICE, Evaluación de Políticas Públicas, Madrid, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio*, 83, 75-83.
- Patton, C., Sawicki, D., & Clark, J. (2013). *Basic Methods of Policy Analysis and Planning*. 10.4324/9781315664736.
- Petrauskas, R., Bilevičienė, T., & Kiškienė, A. (2008). E-Inclusion as the Part of E-Government Development in Lithuania. *Public Policy and Administration*, 1, 48-58.
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, (14),5-39.
- Ramio, C. (2018). Inteligencia artificial, robótica y modelos de Administración pública. *Inteligencia artificial*, 72, 38.

- Rodríguez, R., Vera, P., & Marko, I. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5), 187. <https://doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>
- Roth, A. (2004). *Política pública: formulación, implementación y evaluación*. Ediciones Aurora.
- Ruelas, A. L., & Arámburo, P. P. (2006). *El gobierno electrónico: Su estudio y perspectivas de desarrollo*.
- Sahraoui, S. (2007). E-inclusion as a further stage of e-government? *Transforming Government: People, Process and Policy*, 1(1), 44-58. <https://doi.org/10.1108/17506160710733698>
- Sánchez González, J. (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. *Espacios Públicos*, 18(43), 51-73.
- Sánchez Torres, J. (2006). *Propuesta metodológica para evaluar políticas públicas de promoción del e-government como campo de aplicación de la sociedad de la información. El caso colombiano*. Universidad Autónoma de Madrid
- Sepúlveda López, J. J., & Ramírez Castañeda, L. A. (2018). Brecha digital e inclusión digital: Fenómenos socio – tecnológicos. *Revista EIA*, 15(30), 89-97. <https://doi.org/10.24050/reia.v15i30.1152>
- Suhardi, S., Sofia, A., & Andriyanto, A. (2015). Evaluating e-Government and Good Governance Correlation. *Journal of ICT Research and Applications*, 9, 236-262.
- Tan, C., Pan, S. & Lim, E. (2005). Managing stakeholder interests in e-government implementation: lessons learned from a Singapore e-government project. *Journal of Global Information Management*, 13(1), 31-54.
- Taylor, S., & Todd, P. (1995). Assessing IT usage: The role of prior experience. *MIS Quarterly*, 19, 561–570.
- Von Haldenwang, C. (2004). *Electronic government (e-government) and development*. The European Journal of Development Research.

## Anexos

### Anexo 1

#### *Conceptos inclusión digital*

Autor	Teoría y/o modelo	Criterios clave
Bradbrook y Fisher (2005)	Las 5 C / Modelo de escala	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conectividad (acceso).</li> <li>- Capacidad (habilidades).</li> <li>- Contenido.</li> <li>- Confianza (autoeficacia).</li> <li>- Continuidad</li> </ul>
Dijk (2006), Dijk y Hacker (2003)	Modelo de los cuatro tipos sucesivos de acceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso motivacional: interés en el uso de TIC.</li> <li>- Acceso material: disponibilidad de PC e internet.</li> <li>- Acceso de habilidades: falta de conocimientos informáticos.</li> <li>- Acceso de uso: falta de oportunidades de uso significativo.</li> </ul>
Helsper (2008)	Marco de los recursos digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a TIC</li> <li>- Habilidades</li> <li>- Actitudes</li> <li>- Grado de acceso con las tecnologías</li> </ul>
Almuwil et al (2011)	Taxonomía conceptual de factores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores demográficos (edad, estado civil, raza, etnia)</li> <li>- Factores económicos (empleo, ingresos, ubicación)</li> <li>- Factores sociales (educación, salud, estilo de vida)</li> </ul>

		- Factores culturales (lenguaje, conocimiento y tradiciones)
--	--	--

*Fuente:* Elaboración propia a partir del texto de Gozales-Zabala *et al.* (2015)

## Anexo 2

### *Descripción de programas seleccionados*

Eje	Programa	Objetivo Específico	Meta de producto	Meta del producto	Línea Base 2015	Meta 2016-2019
Desarrollo integral	Ciencia Tecnología e Innovación	Fortalecer cobertura y cerrar brecha digital de primera y segunda generación.	Implementada red propia de conectividad	Nº de municipios conectados con red propia	0	64
			Formulado e implementado el plan de ecosistema TIC del departamento.	Porcentaje de documento formulado e implementado.	0	100
			Implementados Puntos Vive digital, kioscos Vive Digital.	Número de PVD Y KVD implementados.	381	381
			Instalados puntos de conectividad gratuita (zonas wifi)	Nº de zonas con conectividad gratuita instalados.	0	3
			Realizado acceso a servicios de banda ancha	Nº de accesos a banda ancha instalados.	3700	4000



		Reducida la brecha digital de segunda generación	Capacitada población en alfabetización de la información y tecnológica	Nº de población capacitada en herramientas web 2.0	ND	3878
			Fortalecido ecosistema en alfabetización digital y alfabetización de medios.	Nº de industrias TIC locales (Software, servicios asociados y contenidos digitales).	16	68
			Fortalecido Gobierno en Línea	Servicios institucionales ofrecidos en línea.	7	14
			Implementados proyectos por la ciudadanía en reducción de brecha	Nº de proyectos con datos abiertos	0	4
			Formulado e implementado el plan de ecosistema TIC del departamento	Porcentaje de documento formulado e implementado	0	100

Gobernabilidad	Gobierno Abierto de Nariño: GANA	Implementar un modelo de Gobierno Abierto que plantea una gestión pública transparente y colaborativa, a partir de la disponibilidad de la información completa, veraz y suficiente.	Implementados estándares internacionales, tecnológicos, sociales y políticos para Gobierno Abierto en Nariño.	Porcentaje de implementación de los estándares.	0	100

Desarrollo Institucional	Transformación Administrativa Departamental	Plataforma tecnológica de participación ciudadana del departamento centralizada con nuevos módulos y trámites	Mejorado el sistema de información de trámites y servicios para el ciudadano - Estrategia Gobierno en Línea.	Porcentaje de implementación de la fase III de la estrategia	40	100
			Incrementado el uso masivo de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC en los municipios.	Porcentaje de ejecución del proyecto Nariño Vive Digital	0	100

*Fuente.* Elaboración propia con datos del Plan de Desarrollo Departamental 2016-2019

### **Anexo 3**

*Derecho de petición*



Libertad y Orden



Secretaría  
TIC, Innovación  
y Gobierno Abierto

San Juan de Pasto, 21 septiembre de 2021

STIC – 182-2021

Señora  
**MAYRA ROZO**  
[mayra\\_rozo@hotmail.com](mailto:mayra_rozo@hotmail.com)  
3208132167

**Asunto:** Respuesta derecho de petición: solicitud de información sobre la incidencia de la inclusión digital en la implementación del gobierno electrónico en el departamento de 2016 a 2019

Cordial Saludo:

Por medio de la presente, dando alcance a la Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 y en el tiempo legalmente estipulado, me permito brindar respuesta a la petición de información, recepcionada mediante correo electrónico, de fecha 6 septiembre 2021, información referente a los avances que tuvo el departamento en los ejes del "Plan de Desarrollo Departamental 2016-2019" en los siguientes términos:

- Eje IV "Desarrollo Integral", programa "Ciencia, Tecnología e Innovación", subprograma "TIC" siguiendo el orden solicitado:

1) ¿Quiénes participaron en la elaboración del Plan de Ecosistema TIC?

**Respuesta/** El plan de Ecosistema TIC se estructura en los años 2016-2019 donde participaron el personal que conformaba la Secretaría, donde hacen parte 3 profesionales administrativos ingenieros de sistemas y 25 contratistas con los siguientes perfiles: a) Ingenieros de Sistemas, b) Diseñadores Industriales, c) Diseñadores gráficos d) técnicos y tecnólogos de Sistemas y e) Comunicadores Sociales. Teniendo en cuenta que la secretaria TIC fue creada bajo el Decreto 151 del 14 de abril de 2016 se implementó un conjunto de elementos que garantiza el desarrollo y la sostenibilidad de la cultura digital que da soporte a todas las actividades de la sociedad haciendo parte temas como Infraestructura, Servicios, aplicaciones y usuarios.

2. ¿Por qué medios de comunicación se difundió el Plan de Ecosistema TIC a la ciudadanía y funcionarios?

**Respuesta/** El espacio más utilizado para la difusión del Plan de Ecosistema TIC fue la página web institucional, así como las redes sociales a través de actividades desarrolladas, informes publicados y el seguimiento al Plan de Desarrollo.

3. ¿Se realizaron capacitaciones en las herramientas formuladas por el Plan de Ecosistema TIC como la aplicación web SEPA o el Banco de Proyectos de Inversión Pública? En caso de ser afirmativa la respuesta, ¿qué requisitos se tenían para acceder a estas capacitaciones? ¿en qué consistían? ¿en qué modalidad fueron realizadas? ¿cuántas personas asistieron? ¿se tuvo en cuenta, población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para dichas capacitaciones? ¿de qué modo?



Calle 19 No 23-78 / Código Postal: 520003 | 123  
contactenos@narino.gov.co - www.narino.gov.co  
Pasto-Nariño-Colombia



**Respuesta/** Con respecto a la aplicación web SEPA cuya funcionalidad era la de registrar la información al seguimiento al plan de acción de cada dependencia en cumplimiento del plan de desarrollo, se ejecutó por parte de las dependencias de Planeación y la Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto su implementación y utilización.

La aplicación web BPID Banco de Proyectos de Inversión Departamental, su funcionalidad es la de tener la información en el Departamento y realizar seguimiento a los proyectos. Para la Gobernación de Nariño era indispensable contar con la información de los proyectos a ejecutarse y así no solicitar la información al Departamento de la función pública, además de verificar su ejecución.

Preguntas Anexas	Respuesta
qué requisitos se tenían para acceder a estas capacitaciones?	Estos aplicativos por ser de un ambiente amigable, no se solicitó ningún perfil específico, únicamente conocimiento en los procesos que se estaban ejecutando al interior de cada dependencia.
en qué consistían?	Lograr que las personas tengan conocimiento sobre el entorno de estos aplicativos y ejercicios de uso
¿en qué modalidad fueron realizadas?	Presenciales
¿cuántas personas asistieron?	Se realizaron por dependencias, asistiendo 2 y 3 personas, bajo un cronograma establecido y de rígido cumplimiento. La Gobernación cuenta con 19 dependencias para un total de asistencia de 57 personas capacitadas
¿se tuvo en cuenta, población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para dichas capacitaciones? ¿de qué modo?	Si, teniendo en cuenta que la Gobernación de Nariño contaba con un número de personas con discapacidad trabajando en diferentes dependencias. La edad tampoco fue requisito, como tampoco el conocimiento en tecnologías

4. ¿Se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para la creación del Plan de Ecosistema TIC? En caso de ser afirmativa la respuesta, ¿de qué modo?

**Respuesta/** Si se tuvo en cuenta, a través de diferentes proyectos que se ejecutaron para fortalecer la disminución de brecha digital de segunda generación como:

<b>CURSO MANEJO LENGUAJE DE SEÑAS:</b> Dictado en los 8 Puntos Vive Digital Plus, con asistencia de personas con discapacidad y personal de la Alcaldía de Ipiales para mejorar su atención a este grupo poblacional.	<b>TALLERES MANEJO DE TECNOLOGIA:</b> para las personas de la tercera edad, donde crearon sus correos y aprendieron a manejar celulares y computadores desde 0
<b>CONSULTORIOS JURIDICOS VIRTUALES:</b> Proyecto que nace de una alianza entre la Universidad de Nariño y la Gobernación de Nariño. 1.500 USUARIOS BENEFICIADOS EN 30 MUNICIPIOS.	<b>JUSTICIA ABIERTA</b> Segunda fase: Municipios impactados 64, Subregiones 13 componentes de la plataforma de Justicia Abierta: traductor de leyes, consultorias jurídicas y brigadas jurídicas. Alianza destinada a la proyección social mediante la atención jurídica virtual y gratuita a la población de escasos recursos del Departamento de Nariño.
<b>KIOSKOBOTS:</b> Se suscribió el Contrato 2463-16 celebrado entre el Departamento y la Institución Universitaria CESMAG "KIOSKOBOTS", con el cual se realizaron	<b>KIOSKOBOTS:</b> Segunda fase, en esta cubre la totalidad de las subregiones. Inversión \$ 68.000.000





Secretaría  
TIC, Innovación  
y Gobierno Abierto

talleres de capacitación no formal dirigida a la población infantil, enfocados en el fortalecimiento y habilidades tecnológicas de programación en los 8 puntos Vive digital del Departamento. Inversión: \$48.623.297. 176 estudiantes capacitados en 33 municipios.	
<b>GRANJAS DIGITALES:</b> diciembre 6 se 2016 Se inauguraron en Ipiales las granjas digitales que hacen parte del proyecto Nariño vive digital con una inversión de \$2.223 millones, de los cuales el Ministerio de Tecnología, Información y Comunicaciones MinTIC aportó el 90 por ciento de los recursos y la Gobernación de Nariño el 10 por ciento restante.	<b>GRANJAS DIGITALES:</b> En la ejecución del proyecto Nariño Vive Digital en Ipiales han sido instaladas 15 granjas digitales en las veredas Penjamo, San José Alto, La Palma, Camellones, Zuras Chapicha, Loma de Zuras, Puente Viejo, Chaguaipe Centro, Chaguaipe Alto, La Pradera, La Tola, El Mirador, Inagan y Teques. Durante este año se realiza mantenimiento.

5. ¿Por qué medios de comunicación se difundió la creación de los Punto Vive digital y los kioscos Vive Digital?

**Respuesta/** Estos espacios fueron fomentados e inaugurados por parte del Ministerio TIC, entregados a las Alcaldías de los municipios del Departamento de Nariño donde se encuentran ubicados, en el año 2018; su difusión se realizó a través de la página del Ministerio, de la Gobernación de Nariño y de los municipios beneficiados.

6. ¿Se realizaron capacitaciones para el acceso, uso y apropiación de los Punto Vive Digital y los kioscos Vive Digital? En caso de ser afirmativa la respuesta ¿se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación en dichas capacitaciones? ¿de qué modo?

**Respuesta/** Estos espacios en sus lineamientos de uso se destinó un administrador con perfil de ingeniero de sistemas, técnico y tecnólogo, con conocimiento en sistemas para guiar el buen uso y mantenimiento; fueron pensados precisamente para favorecer a la población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación a través de capacitaciones y oferta de talleres desde el instante que se dio apertura, en un principio se reportaba al ministerio el uso y apropiación, ahora está a disponibilidad de las Alcaldías donde se encuentran ubicados.

7. ¿Qué herramientas tenían los Puntos Vive Digital y kioscos Vive Digital para facilitar el acceso, uso y apropiación a población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación?

**Respuesta/** Contaban con JAWS | Windows Un software de lector de pantalla para los usuarios de computadoras cuya pérdida de visión les impide ver el contenido de la pantalla - JAWS lee en voz alta lo que está en la pantalla del PC, así como teclado con una línea braille, JAWS también proporciona una salida braille a una impresora.

Para las personas con discapacidad auditiva se fortalecía con videos de lenguaje de señas y capacitaciones que unificaran estas señas, donde se exponen temas sobre la comunidad sorda, su historia, su lengua, sus características sociales, culturales entre otros.

Para las personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación capacitaciones desde 0, desde encender un computador. Lo mismo que cursos en capacidades financieras y otros cursos de formación entre los que se tiene hacia la mujer cabeza de familia y afianzar emprendimientos.



Calle 19 No 23-78 / Código Postal: 520003 | 123  
contactenos@nariño.gov.co - www.nariño.gov.co  
Pasto-Nariño-Colombia



Secretaría  
TIC, Innovación  
y Gobierno Abierto

8. ¿Qué requisitos se tenían para poder acceder a las capacitaciones de la Red ADN Aprende?

**Respuesta/** La Red de Apropiación Digital de Nariño, el único requisito era el de tener interés en aprender

9. ¿Cómo se realizó la focalización de la población beneficiaria para la Red ADN aprende?

**Respuesta/** Mediante una oferta de talleres de aprendizaje, donde se fomentan habilidades digitales básicas y competencias TIC, con la finalidad de cerrar la brecha digital de segunda generación.

10. ¿Se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para las capacitaciones adoptadas por la Red ADN Aprende? En caso de ser afirmativa la respuesta, ¿de qué modo?

**Respuesta/** Si se tuvo en cuenta, a través de la oferta de los talleres dictados especializados hacia esos grupos poblacionales.

11. ¿Qué requisitos se tenían para poder ser parte de la Redvolución y la iniciativa "Ciudadanía General"?

**Respuesta/** Redvolución es un programa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC - que, buscaba inspirar el uso de internet, que hizo presencia en el Departamento de Nariño y que desde la Secretaría TIC se trabajó conjuntamente con las Secretarías de Equidad y Género y Educación, para reducir la brecha digital brindando a la sociedad herramientas y conocimientos que le permitan mejorar su calidad de vida y generar un mejor desarrollo social y económico. Se pudo llegar a grupos como: jóvenes privados de la libertad, mujeres cabezas de familia, a estudiantes, profesores etc.

Sobre la iniciativa de Ciudadanía en General se realizó la misma metodología de Redvolución, las ofertas que llegaban eran acogidas por parte de la Secretaría TIC para que lleguen a los grupos de valor pertinentes.

12. ¿Se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para las capacitaciones adoptadas por la Redvolución y "Ciudadanía General"? En caso de ser afirmativa la respuesta, ¿de qué modo?

**Respuesta/** En estos programas no se tuvo en cuenta a las personas con discapacidad, adultos mayores, pero si a personas sin conocimiento en tecnologías a través de talleres que iniciaban un aprendizaje desde cero.

13. ¿Qué nuevos servicios institucionales se ofrecieron en línea? ¿En qué consistían y cómo se podía acceder a ellos?

**Respuesta/** Se implementó el Impuesto Vehicular cambiando el operador que lo administraba y pasando a ser administrado directamente por la Gobernación de Nariño.

Se mejoró el servicio de Pasaporte, consulta pago de cuentas, desprendibles de nómina

14. ¿Se tuvo en cuenta capacidad de acceso a dispositivos electrónicos, habilidades tecnológicas de la población y apropiación de la ciudadanía para la adopción de estos servicios institucionales ofrecidos en línea? En caso de ser afirmativa la respuesta, ¿de qué modo?

**Respuesta/** Si, Se podía revisar desde cualquier móvil los trámites de la Gobernación de Nariño, requisitos, consulta pago de cuentas



Calle 19 No 23-78 / Código Postal: 520003 | 123  
contactenos@narino.gov.co - www.narino.gov.co  
Pasto-Nariño-Colombia





15. ¿Los servicios ofrecidos en línea tenían en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación? En caso de ser afirmativa la respuesta, ¿de qué modo?

**Respuesta/** Si, teniendo en cuenta la facilidad de manejo y el cumplimiento de la normatividad de la página web hacia las personas con discapacidad.

16. ¿Cómo se realizó la focalización en la instalación de puntos de conectividad gratuita y nuevos servicios de banda ancha?

**Respuesta/** Para el cumplimiento de esta meta, se tuvo en cuenta algunos proyectos como Conexión Total, que se relacionan Instituciones Educativas beneficiadas con conectividad a través de recursos del Ministerio de Educación, también se tiene en cuenta los Puntos Vive Digital Plus que se encuentran ubicados en 8 municipios del Departamento y que por parte de la Gobernación se les provee conectividad durante el año, lo mismo que los dos puntos vive digital Lab y que hacían parte de la Red Adn. La Conectividad de la Gobernación de Nariño y acceso a nuevos puntos cuentan en el cumplimiento y logro del objetivo.

➤ Eje VI "Gobernabilidad", programa "Gobierno Abierto de Nariño: GANA" se quiere saber a partir del Plan de Desarrollo Departamental 2016-2019:

1. ¿Se tuvo en cuenta capacidad de acceso a dispositivos electrónicos, habilidades tecnológicas de la población y apropiación de la ciudadanía para la adopción de herramientas de Gobierno Abierto? En caso de ser afirmativa la respuesta, ¿de qué modo?

**Respuesta/** Si, teniendo en cuenta que la accesibilidad para Gobierno Abierto era el grado en el que todas las personas pueden acceder a una web, espacio o servicio, independientemente del tipo de hardware y software utilizados, infraestructura, cultura, idioma, localización geográfica o de sus capacidades, cada aplicación fue creada e implementada con estas características y la usabilidad como la forma de diseñar productos o servicios para que los usuarios puedan interactuar con ellos de la forma más fácil, cómoda e intuitiva posible.

2. ¿Por qué medios de comunicación se difundió la plataforma "Busco Hechos"?

**Respuesta/** Se realizó un lanzamiento por parte del Gobernador de Nariño, se implementó en la página web, en el periódico Le tengo el Dato; esto teniendo en cuenta que esta Herramienta permitía a la ciudadanía consultar los informes de actividades actualizados de las dependencias de la Gobernación de Nariño, a fin de propiciar la transparencia y la veeduría ciudadana.

3. ¿Qué requisitos existían para acceder a la plataforma "Busco Hechos"?

**Respuesta/** Se podía ingresar por la página web por el botón transparencia o ubicando en google: <https://buscohechos.xn--nario-rt.a.gov.co/>

4. ¿Cada cuánto se actualizaba la información en la plataforma "Busco Hechos"?

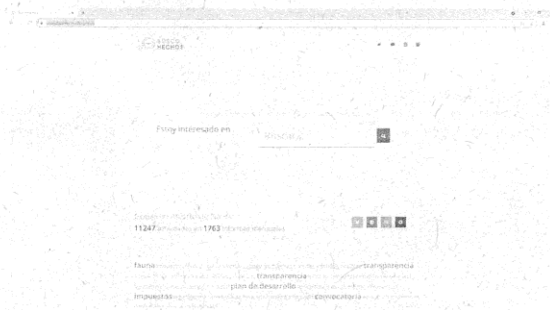
**Respuesta/** Se actualizaba de manera mensual, se alimentaba de las actividades realizadas mensualmente en las diferentes secretarías y que era sistematizada en un documento Excel para posteriormente subir la información al aplicativo.

5. ¿Cómo funcionaba la plataforma "Busco Hechos"?

**Respuesta/** En su front estaban los iconos Inicio, Comentarios, Dependencias, funcionarios y un buscador, a través del cual buscaba un tema que se necesita saber si se había trabajado.



Secretaría  
TIC, Innovación  
y Gobierno Abierto



6. ¿Cómo se realizaba el seguimiento y evaluación de la plataforma "Busco Hechos"?

**Respuesta/** La página estaba como responsable un profesional programador quien verificaba su funcionamiento, número de visitas y número de consultas realizadas, esto era el indicador para su seguimiento y evaluación.

7. ¿Se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para la implementación de la plataforma "Busco Hechos"? En caso de ser afirmativa, ¿de qué modo?

**Respuesta/** Esta herramienta fue realizada con un grado de maniobrabilidad eficiente y no requería un grado de conocimiento tecnológico alto y si ingresaba desde la web de la Gobernación contaba con las ayudas para las personas con discapacidad.

8. ¿Se realizaron capacitaciones para el uso del motor de búsqueda "Busco Hechos" tanto a funcionarios como a ciudadanos? En caso de ser afirmativa, ¿en qué consistían? ¿qué requisitos tenían? ¿en qué modalidad? ¿a quiénes estuvieron dirigidas? ¿se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para las capacitaciones adoptadas?, ¿de qué modo?

**Respuesta/** Se realizaron socializaciones en espacios abiertos por parte del equipo de Gobierno Abierto, cada espacio de formación fue utilizado para la apropiación de esta herramienta y mensualmente se publican resultados de visitas y utilización de esta herramienta, así como se distribuyó una guía raída del nuevo gobierno.

9. ¿Por qué medios de comunicación se difundió plataforma "GANA Pienso"?

**Respuesta/** A esta herramienta se hizo un lanzamiento por parte del Gobernador, se encontraba en la página web y tenía su espacio en la página de Gobierno Abierto



Calle 19 No 23-78 / Código Postal: 520003 | 123  
contactenos@nariño.gov.co - www.nariño.gov.co  
Pasto-Nariño-Colombia



Secretaría  
TIC, Innovación  
y Gobierno Abierto



10. ¿Qué requisitos existían para acceder a la plataforma "GANA Pienso"?

**Respuesta/** Ninguno, únicamente acceder por la url ó página web

11. ¿Cada cuánto se actualizaba la información en la plataforma "GANA Pienso"?

**Respuesta/** fue utilizada en el proceso de recursos de regalías con proyectos tipo para la participación ciudadana y sus votos para elegir lo que más favorecía a su región.

12. ¿Cómo funcionaba la plataforma "GANA Pienso"?

**Respuesta/** Teniendo en cuenta que era una plataforma de participación ciudadana que creó un vínculo entre la administración y la ciudadanía mediante el uso del software de código abierto Democracy OS. Permitía subir archivos y realizar comentarios- interactiva.

13. ¿Cómo se tenía en cuenta la participación ciudadana en la plataforma "GANA Pienso"?

**Respuesta/** Permitía a los ciudadanos subir proyectos y propuestas que son discutidas y/o aprobadas por los votos y comentarios de las personas.

14. ¿Cuántos proyectos y propuestas fueron aprobadas desde la plataforma "GANA Pienso"? Por favor describir el objetivo y la forma que fueron implementados en cada uno de ellos.

**Respuesta/** Desde esta plataforma se trabajó los proyectos tipo GANA MUNICIPALES, que fueron presentados en los 64 municipios del Departamento de Nariño. Todavía se puede consultar en <https://ganamunicipales.xn--nario-rt.gov.co/>



Calle 19 No 23-78 / Código Postal: 520003 | 123  
contactenos@nariño.gov.co - www.nariño.gov.co  
Pasto-Nariño-Colombia



15. ¿Cómo se realizaba el seguimiento y evaluación de la plataforma "GANA Pienso"?

**Respuesta/** Se tenía como indicadores el número de visitas a la página y el número de votos realizados por los ciudadanos

16. ¿Se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para la implementación de la plataforma "GANA Pienso"? En caso de ser afirmativa, ¿de qué modo?

**Respuesta/** La página es de fácil acceso y no se necesita mayor conocimiento. En los indicadores no se diferencia las personas que accedían o votaban, pero en la actividad presencial de los Gana Municipales si se evidenció personas con discapacidad y sin conocimiento en tecnología, por eso se llevó de manera presencial la votación con presencia de funcionarios de la Secretaría TIC que apoyaron estos eventos.

17. ¿Se realizaron capacitaciones para el uso de la plataforma "GANA Pienso" tanto a ciudadanos como a funcionarios? En caso de ser afirmativa ¿en qué consistían? ¿qué requisitos tenían? ¿en qué modalidad? ¿a quiénes estuvieron dirigidas? ¿se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para las capacitaciones adoptadas?, ¿de qué modo?

**Respuesta/** Esta herramienta fue socializada en varios espacios abiertos en contacto con la ciudadanía y el desplazamiento a varios municipios por parte de los profesionales de Gobierno Abierto

18. ¿Por qué medios de comunicación se difundió plataforma "GANA Datos"?

**Respuesta/** Página web y también en su propio espacio en <https://gana.xn--nario-rta.gov.co/>, también en la guía rápida de nuevo gobierno distribuida de manera física.

19. ¿Qué requisitos existían para acceder a la plataforma "GANA Datos"?

**Respuesta/** Herramienta de consulta pues contenía los datos generados por todas las dependencias de la Gobernación de Nariño.

20. ¿Cada cuánto se actualizaba la información en la plataforma "GANA Datos"?

**Respuesta/** Se actualizaba cada dos meses o cada vez que las Secretarías reportaban la información a un profesional encargado de alimentarla del equipo de Gobierno Abierto

21. ¿Cómo funcionaba la plataforma "GANA Datos"?

**Respuesta/** Herramienta de consulta pues contenía los datos generados por todas las dependencias de la Gobernación de Nariño, para uso público y aprovechamiento en la veeduría de la gestión gubernamental, la investigación o el desarrollo de aplicaciones y servicios





Secretaría  
TIC, Innovación  
y Gobierno Abierto



**Descarga** los datos generados por las dependencias de la Gobernación, para la investigación o el desarrollo de aplicaciones o servicios

22. ¿Cómo se realizaba el seguimiento y evaluación de la plataforma "GANA Datos"?

**Respuesta/** El seguimiento y Evaluación se realizaba bajo los indicadores: número de visitantes y consultas realizadas.

23. ¿Se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para la implementación de la plataforma "GANA Datos"? En caso de ser afirmativa, ¿de qué modo?

**Respuesta/** La Herramienta es de fácil manejo, en los indicadores no se puede determinar si los visitantes o quienes hacían la consulta eran personas con discapacidad o si existe un desconocimiento de la tecnología. Por esta razón se utilizó la impresión de los servicios de cada una de las plataformas.

24. ¿Se realizaron capacitaciones para el uso de la plataforma "GANA Datos" tanto a ciudadanos como a funcionarios? En caso de ser afirmativa, ¿en qué consistían? ¿qué requisitos tenían? ¿en qué modalidad? ¿a quiénes estuvieron dirigidas? ¿se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para las capacitaciones adoptadas? ¿de qué modo?

**Respuesta/** Se Socializó a los funcionarios de la Gobernación de Nariño y a la ciudadanía en general en espacios abiertos de una manera constante y en diferentes eventos.

25. ¿Por qué medios de comunicación se difundió plataforma "Lo Estamos Haciendo"?

**Respuesta/** Se realizó lanzamiento en evento por parte del Gobernador, se publicó tanto en la página web, como en el espacio de Gobierno Abierto y se socializó en la guía rápida del nuevo gobierno.

26. ¿Qué requisitos existían para acceder a la plataforma "Lo Estamos Haciendo"?

**Respuesta/** Esta herramienta permitía consultar y visualizar las principales actividades realizadas por la Gobernación de Nariño. Consultar en <http://loestamoshaciendo.narino.gov.co/> Abierta hacia la ciudadanía en general



Calle 19 No 23-78 / Código Postal: 520003 | 123  
contáctenos@narino.gov.co - www.narino.gov.co  
Pasto-Nariño-Colombia



27. ¿Cada cuánto se actualizaba la información en la plataforma "Lo Estamos Haciendo"?

**Respuesta/** Esta plataforma se alimentaba constantemente de las actividades que se realizaban por parte de las dependencias de la Gobernación de Nariño. Un profesional se encargaba de subir la información reportada.

28. ¿Cómo funcionaba la plataforma "Lo Estamos Haciendo"?

**Respuesta/** Con un mapeo y georreferenciación se presentaban las principales obras realizadas en el Departamento de Nariño



29. ¿Cómo se realizaba el seguimiento y evaluación de la plataforma "Lo Estamos Haciendo"?

**Respuesta/** Se realizaba el seguimiento y la evaluación bajo los indicadores de visitas y consultas a esta herramienta

30. ¿Se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para la implementación de la plataforma "Lo Estamos Haciendo"? En caso de ser afirmativa, ¿de qué modo?

**Respuesta/** La herramienta era de un fácil manejo, la implementación se hizo de manera abierta tanto para los funcionarios de la entidad como a la ciudadanía en general. Pero para que lleve a esta población se trabajaron archivos digitales y análogos

31. ¿Se realizaron capacitaciones para el uso de la plataforma "Lo Estamos Haciendo" tanto a ciudadanos como a funcionarios? En caso de ser afirmativa, ¿en qué consistían? ¿qué requisitos tenían? ¿en qué modalidad? ¿a quiénes estuvieron dirigidas? ¿se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para las capacitaciones adoptadas?, ¿de qué modo?

**Respuesta/** Las capacitaciones se realizaron de manera abierta tanto a funcionarios como a la ciudadanía en general sin requisitos, teniendo en cuenta que era una herramienta de consulta únicamente.

32. ¿Por qué medios de comunicación se difundió la posibilidad de acceder a mensajería via Telegram con el grupo abierto "@RedGana"?

**Respuesta/** GANA tenía varios canales de comunicación, tanto digital como análogos, ejemplo: La guía rápida de gobierno abierto (impresa y digital), que se obsequiaba en todos los eventos.







Libertad y Orden



Gobernación de Nariño

Secretaría TIC, Innovación y Gobierno Abierto

33. ¿Qué requisitos existían para acceder a mensajería vía Telegram con el grupo abierto "@RedGana"?

**Respuesta/** Ninguno al ser un grupo abierto no existían requisitos

34. ¿Cómo se tenía en cuenta la participación ciudadana a través de la mensajería vía Telegram con el grupo abierto "@RedGana"?

**Respuesta/** Inicialmente este grupo se crea como canal de comunicación del grupo líder de GANA, luego la participación se enfocó para el fortalecimiento y acompañamiento para la creación de la política pública de gobierno abierto, se empezaron a vincular grupos de investigación e instituciones regionales y expertos tanto nacionales como internacionales interesados en este tema.

35. ¿Cómo funcionaba la interacción entre la gobernación y los ciudadanos a través de mensajería vía Telegram con el grupo abierto "@RedGana"?

**Respuesta/** Este canal permitía compartir información de eventos y de actividades relacionadas con la política pública de GANA.

36. ¿Cómo se realizaba el seguimiento y evaluación de la mensajería vía Telegram con el grupo abierto "@RedGana"?

**Respuesta/** No se hacía seguimiento y evaluación, el interés de este grupo abierto era fortalecer la pedagogía de la política pública y conocer lo que sucedía en el día a día.

37. ¿Se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para la implementación de la plataforma de mensajería vía Telegram con el grupo abierto @RedGana? En caso de ser afirmativa, ¿de qué modo?

**Respuesta/** NO, para el tema de inclusión se manejaban otros canales de comunicación como los productos análogos, (guías impresas, periódicos, entrevistas radiales, visualización de datos análogos etc.)

38. ¿Se realizaron capacitaciones para el uso de mensajería vía Telegram con el grupo abierto @RedGana tanto a ciudadanos como a funcionarios? En caso de ser afirmativa, ¿en qué consistían? ¿qué requisitos tenían? ¿en qué modalidad? ¿a quiénes estuvieron dirigidas? ¿se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para las capacitaciones adoptadas?, ¿de qué modo?

**Respuesta/** NO, las capacitaciones tanto internas y externas se enfocaban en la pedagogía sobre la política pública de GANA a diferentes públicos.

39. ¿Por qué medios de comunicación se difundieron las redes sociales de la Gobernación de Nariño?

**Respuesta/** La Entidad realiza un contrato con los diferentes medios de la Región para la difusión de las diferentes actividades realizadas y el apoyo a las redes sociales propias que trasciendan a nivel nacional



Calle 19 No 23-78 / Código Postal: 520003 | 123  
contactenos@nariño.gov.co - www.nariño.gov.co  
Pasto-Nariño-Colombia



Secretaría  
TIC, Innovación  
y Gobierno Abierto

40. ¿Qué requisitos existían para acceder a las redes sociales de la Gobernación de Nariño?

**Respuesta/** Ningún requisito

41. ¿Cómo se tenía en cuenta la participación ciudadana a través de las redes sociales de la Gobernación de Nariño?

**Respuesta/** A través de la publicación con acceso a las Plataformas como GANAPienso, GANAControl, GANAPae, Realización de Hackathones

42. ¿Cómo funcionaba la interacción entre la gobernación y los ciudadanos a través de las redes sociales?

**Respuesta/** Se tenía en cuenta la interactividad en las redes sociales de una manera activa, coordinada y coherente

43. ¿Cómo se realizaba el seguimiento y evaluación de las redes sociales de la Gobernación de Nariño?

**Respuesta/** Se realizaba a través de indicadores como Visitantes, Comentarios y el número de seguidores

44. ¿Se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para la difusión de información vía redes sociales de la Gobernación de Nariño? En caso de ser afirmativa, ¿de qué modo?

**Respuesta/** Se tenían en cuenta cuando: manifestaban su discapacidad y la necesidad al interior de lo publicado, de lo contrario no se tenía una herramienta que permitiera identificarlos.

45. ¿Se realizaron capacitaciones para el uso de redes sociales de la Gobernación de Nariño tanto a ciudadanos como a funcionarios? En caso de ser afirmativa, ¿en qué consistían? ¿qué requisitos tenían? ¿en qué modalidad? ¿a quiénes estuvieron dirigidas? ¿se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para las capacitaciones adoptadas? ¿de qué modo?

**Respuesta/** No se hicieron, no se tiene registro de esas capacitaciones.

- Eje VI "Gobernabilidad", programa "Desarrollo Institucional" subprograma "Transformación Administrativa Departamental" se quiere saber a partir del Plan de Desarrollo Departamental 2016-2019:

1. ¿De qué forma se mejoró la estrategia "Gobierno en Línea"?

**Respuesta/** Teniendo en cuenta que Gobierno en Línea fue una estrategia definida por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1151 de 2008, que logra un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Red ADN se logra abrir espacios como los Pvd plus que se encuentran en ubicados en 8 municipios del Departamento de Nariño (Túquerres, Pupiales, Samaniego, Santacruz de Guachaves, Linares, La Unión, La Cruz y San Pablo y el Punto Vive digital de Ipiales, para trabajar en la inclusión social y apropiación y uso adecuado de la tecnología para la ciudadanía en general.



Calle 19 No 23-78 / Código Postal: 520003 | 123  
contactenos@nariño.gov.co - www.nariño.gov.co  
Pasto-Nariño-Colombia





Libertad y Orden



Gobernación de Nariño

Secretaría  
TIC, Innovación  
y Gobierno Abierto

2. ¿Qué tipo de trámites y servicios incluían la estrategia "Gobierno en Línea"?

**Respuesta/** La implementación de esta Estrategia en el Departamento de Nariño permitió priorizar y mejorar el pago por botón PSE del Trámite Vehicular y la mejora en la calidad de la información en el sitio web y la apertura de espacios de participación, entre otros.

3. ¿Se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación en el sistema de trámites y servicios de la estrategia "Gobierno en Línea"? En caso de ser afirmativa, ¿de qué modo?

**Respuesta/** En tramites no, pero en la página web si, implementando el lenguaje de señas y el aumento en colores y resoluciones para las personas con una baja visión.

4. ¿De qué manera se tenía en cuenta la participación ciudadana en la estrategia "Gobierno en Línea"?

**Respuesta/** En la implementación del nuevo modelo de Gobierno en línea, que implica a la entidad la alineación de actividades con otros temas esenciales como la Política Nacional del Servicio al Ciudadano, la Política de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, la Política Nacional Anticorrupción, hecho que permite hacer uso de las diferentes plataformas realizadas en el equipo de Gobierno Abierto

5. ¿Se realizaron capacitaciones en el sistema de información de trámites y servicios de la estrategia del "Gobierno en Línea" tanto a ciudadanos como a funcionarios? En caso de ser afirmativa, ¿en qué consistían? ¿qué requisitos tenían? ¿en qué modalidad? ¿a quiénes estuvieron dirigidas? ¿se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación para las capacitaciones adoptadas?, ¿de qué modo?

**Respuesta/** A través de Gobierno Abierto se realizaron varias capacitaciones a través de Hackathones o ejercicios prácticos, pero también se utilizaron otros canales de comunicación que permitieron llegar a todos estos grupos poblacionales como comunicación digital como análogo (guía rápida del nuevo gobierno).

6. ¿Cómo se realizó el seguimiento y evaluación de la estrategia "Gobierno en Línea"? ¿quiénes participaron? ¿en qué modalidad?

**Respuesta/** Se validó con indicadores como uso de trámite vehicular, ingresos registrados al Departamento, uso y apropiación de la página web, participación en rendición de cuentas y lo más importante la creación de la Secretaría TIC Innovación y Gobierno Abierto en el mes de abril del año 2016.

7. ¿De qué forma se implementó el proyecto "Nariño Vive Digital"?

**Respuesta/** Este proyecto nació en el año 2012 y para el año 2016 había terminado la realización de apropiación Digital de la Entidad, no es mucho lo realizado a partir de este año que inicia el nuevo gobierno pues se inicia un proceso de liquidación

8. ¿Se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación en la ejecución del proyecto "Nariño Vive Digital"? En caso de ser afirmativa, ¿de qué modo?

**Respuesta/** Los informes presentados por el operador Parquesoft demuestra la inclusión social trabajada en los diferentes talleres realizados entre los años 2012 y 2015.

9. ¿Cómo se realizó el seguimiento y evaluación del proyecto "Nariño Vive Digital"? ¿quiénes participaron? ¿en qué modalidad?



Calle 19 No 23-78 / Código Postal: 520003 | 123  
contactenos@narino.gov.co - www.narino.gov.co  
Pasto-Nariño-Colombia



Secretaría  
TIC, Innovación  
y Gobierno Abierto

**Respuesta/** El seguimiento y evaluación fue realizado directamente por el Ministerio TIC con participación de la Gobernación de Nariño y el interventor a través de Comités Ejecutivos, donde se tomaban decisiones.

De Usted Atentamente,

**RAÚL ALEJANDRO ORTÍZ NAVARRO**  
Secretario TIC, Innovación y Gobierno Abierto

Proyectó Ing Ingrid Chaves Bravo

Revisó Robinson A. Vela Fuertes



Calle 19 No 23-78 / Código Postal: 5200031-123  
contactenos@nariño.gov.co - www.nariño.gov.co  
Pasto-Nariño-Colombia

## Anexo 4

### Entrevistas

#### DIRIGIDO A: Exfuncionarios de la gobernación de Nariño de 2016 a 2019

#### 1. Datos

- Quién es: Exfuncionario público
- Nombre Exfuncionario 1

#### 2. Cuestionario

##### *Diseño arquitectónico*

1. ¿Considera que los dispositivos móviles con los que estaba dotada la administración departamental como *tablets*, computadores, portátiles eran acordes para poder acceder a las páginas web, aplicativos móviles entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea?

Sí, pero digamos que mejor dicho sí y no porque los equipos que existían móviles eran prácticamente de los funcionarios o sea de uso personal. La gobernación como tal no es que tuviera equipos móviles como para facilitar a los usuarios según entiendo, pero sí, que yo recuerde no había un lugar dentro de la gobernación donde hubiera y se facilitarían equipos móviles o *tablets* para que la gente ingresara a las plataformas, no.

2. Pero a nivel interno, ¿sí eran acordes?

Digamos en la parte administrativa, o sea los equipos que teníamos, lo que te digo los equipos personales, pues uno debía tenerlos actualizados porque digamos que yo no estaba en la oficina, yo debía poder acceder a estos servicios que ofrecía la gobernación desde su página web. Yo también tenía que monitorear el tema de Facebook y Twitter entonces pues sí necesitábamos tener buenos equipos para conectarnos en línea o remotamente, había otros compañeros que manejaban el tema de la página web, entonces pues sí también, tener el portátil o la *tablet* para poder acceder remotamente a esa plataforma si se necesitaba

3. ¿Cree usted que el correcto funcionamiento de las páginas web, aplicativos, entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea dependían del dispositivo en el cual se tenía acceso?

Pues se tenía mucho cuidado cuando se programaba, se tenía mucho cuidado de que la gente, por decir en Ipiales o en Tumaco, pudieran acceder a esas páginas, no sé si se hacía control de calidad y pruebas a lo que se publicaba en las páginas web, Facebook o Twitter para que la gente pudiera acceder bien.

4. ¿Considera que las páginas web, aplicativos, entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea, facilitaban los procesos en la relación administración-ciudadano?

Sí porque permitían conocer pues qué proyectos, por ejemplo, se estaban adelantando o qué no solo proyectos, sino que permitían saber a la gente en qué andaba al gobernador, qué estaba haciendo el gobernador o que, si se fue a Tumaco, qué estaba haciendo en Tumaco, si se fue al resto de la costa o al norte del departamento, pues permitían saber el quehacer diario del gobernador y pues de otras dependencias.

### *Conectividad*

5. ¿Qué dispositivos electrónicos poseía en su lugar de trabajo para acceder a las páginas web y aplicativos en materia de servicios que ofrecía la gobierno en línea?

No, teníamos portátiles fijos que la secretaría nos facilitaba y aparte de esos equipos fijos o equipos de escritorio, teníamos los portátiles por si necesitábamos ir a un evento, no sé, di tú, al Hotel Morasurco, por ejemplo, entonces necesitábamos cubrir, hacer algún cubrimiento desde allá pues era con el portátil o con la Tablet o con el celular.

6. ¿Considera que estos dispositivos eran los adecuados para poder realizar su trabajo?

Sí, sí eran adecuados.

7. ¿Cree que la falta de infraestructura tecnológica por parte de los ciudadanos hacía que los resultados de los servicios que ofrecía la gobernación en línea estuvieran sesgados?

Sí porque digamos si toda la población no tiene acceso a la información, aunque pues bueno eso se supone que es obligación como del gobierno facilitar la conectividad, pero pues eso en la práctica no se da, entonces hay un gran número de ciudadanos que no tienen acceso a internet de manera permanente. O sea, y eso es fácil verlo si tú te vas a veredas de Catambuco, por ejemplo, aquí a 20 km de Pasto, o sea eso hace parte de Pasto, pero son veredas y es zona rural y no hay conectividad, o sea ni siquiera hay proveedores de internet y tampoco hay incluso, cobertura de telefonía celular porque para los dueños de Movistar, Tigo o Claro pues no es negocio montar una torre por allá por que hay poca gente, poca demanda. Entonces eso sí limita la competitividad, sí de cierta forma porque, por ejemplo, salían proyectos que para el campo y pues bueno, una de estas personas que está por allá en la zona rural de Catambuco no los pueden conocer, o sea porque no tiene acceso a internet, entonces si hay una deficiencia en ese sentido. Y no sólo pues directamente de Pasto que estamos a hablando de 20 km no más, eso es unos 40 minutos porque las vías no son buenas, 40 minutos, una hora. Ahora, imagínate en la costa pacífica donde la conectividad es malísima, entonces por allá hay mucho menos acceso a esa información que sería tan importante.

### *Gestión del sistema*

8. ¿Alguna vez recibió capacitación para actualizar sus conocimientos en herramientas TIC?

Sí, varias veces, y claro esas actualizaciones son importantes porque pues va uno conociendo que hay de esos temas que hay la vanguardia, entonces uno se va quedando. Igual iban saliendo como nuevas herramientas que pues a uno le permiten mejorar esos conocimientos y mejorar el servicio que se prestaba. Por ejemplo, esta herramienta Zoom en este último año es bastante popular, pero apenas salió, pues sí, le estábamos empezando a dar uso en la gobernación, entonces a veces de pronto no era capacitación oficial, sino como llamamos comúnmente “cacharreo”, pues en grupo y cómo funciona esta herramienta y ya, de ahí sacábamos el aprendizaje.

9. ¿Considera que la administración departamental debió crear más capacitaciones para actualizar los conocimientos digitales?

Sí porque mira que había, o sea digamos nosotros estábamos metidos en la secretaría TIC y bueno de una u otra manera, el que se mete en esa secretaría maneja o tiene un nivel digamos de manejo de tecnología bastante apropiado, pero nosotros veíamos que en otras dependencias que no tenían el perfil TIC, pues sí era el desconocimiento era grande, entonces sí faltaba como una capacitación en otras dependencias, sobre todo.

10. ¿Cree que fue evidente la diferencia entre el personal que sabía usar herramientas tecnológicas y aquel que no para llevar a cabo las tareas internas?

Sí, sí había diferencia.

### *Conducta relacional*

11. ¿Considera que las páginas web, aplicativos móviles, entre otros que usaba la gobernación tenían en cuenta las habilidades y competencias de todos los funcionarios públicos para su uso?

Cuando se implementaban cosas en la página web no sólo se pensaba en los funcionarios sino en la población en general. Digamos que había una intranet, en la intranet si se publicaban temas como de interés únicamente interno, pues de la gente de la gobernación, de los funcionarios, pero esa información sí era bastante sencilla de conocer y de manejar. Ya la ciudadanía pues salía otra información, convocatorias, información de cómo consultar, por ejemplo, una persona “x” si yo sabía el nombre, yo podía consultar esa persona en qué dependencia trabajaba en la gobernación o pues cuando había sido contratada, cuando se terminaba su contrato, el valor de su contrato, esas cosas sí estaban a disposición de toda la ciudadanía. Tal vez me parece que sí faltó como más difusión porque eso es una herramienta bien interesante del gobierno abierto y yo creo que le faltó difusión porque era un arma bien interesante, es una manera de hacer control político también porque dentro de esa página tú podías encontrar el transcurrir de los proyectos por decir de la secretaría de educación, cómo

va, qué recursos invirtió, o a qué se comprometieron estos funcionarios a hacer y qué han hecho, creo que no toda la gente conocía bien la herramienta y lo que se podía hacer con ella.

12. ¿Considera que factores como la edad, el género o el nivel de escolaridad afectaban la forma en la que sus compañeros desempeñaban las labores orientadas a la prestación de servicios que ofrecía la gobernación en línea?
13. ¿Qué otro factor cree que el afectaba como funcionario para el manejo y gestión de la información ciudadana proporcionada vía electrónica?

Pues bueno yo la verdad no vería diferencias porque digamos había diferentes proyectos, o sea no todos estaban en el manejo de la página web, por ejemplo, unos estaban en creación de contenidos, otros estaban en esto de los kioscos vive digital, otros estaban en mantenimiento de computadores. Cada una de las personas que pertenecía a estos subproyectos pues cumplía con el perfil apropiado, entonces no había cruces, pues yo la verdad no noté que a tal persona le faltara formación porque eran más que todo ya actividades como específicas.

#### *Diseño asequible*

14. ¿Cree que el diseño de las páginas web, aplicaciones, entre otras, eran pertinentes para la recolección de información y aprovechamiento de la misma por parte de la administración departamental?

Sí, me parece que era bastante apropiado

15. ¿Considera que las páginas web, aplicativos, entre otros, eran fáciles de usar para los funcionarios de la administración departamental?

Bueno yo ahí sí tengo como mi duda porque pues relacionada con la pregunta que me hiciste hace un rato, pensaría yo como que faltó más difusión, o sea si yo le llevaba el computador o el acceso en línea a una persona en zona rural ¿sí sería capaz de esta persona entrar a la página? Sí me queda la duda tal vez ahí que nos faltó no tanto difusión, sino cómo hacer pruebas o como mostrarle a la gente de allá, de la zona rural, lo que se podría hacer con la herramienta.

16. ¿Se realizaban procesos de retroalimentación para mejorar el aspecto y rendimiento de las páginas web, aplicativos, entre otros servicios ofrecidos en línea para que el ciudadano pudiera acceder más fácil y rápido?

Sí había al estilo de los consejos de redacción, a veces cada 8 días, a veces cada 15, y se evaluaba las actividades que se habían hecho, cómo se podían mejorar y cómo se iba a proyectar en las siguientes semanas, eso sí se hacía frecuentemente.

#### *Participación ciudadana I*

17. ¿Se revisaba constantemente las redes sociales o mensajería en línea para conocer propuestas, sugerencias y/o la opinión ciudadana de los programas llevados a cabo por la gobernación?

Sí, también se llevaba control de sobre todo Facebook, Twitter y mensajes que dejaban en la página web.

18. ¿Eran estas opiniones, sugerencias y/o propuestas tenidas en cuenta por parte de la administración departamental?

Sí, sí se tenían en cuenta pues porque estábamos monitoreando y decíamos “miren la acá hay esta inquietud” y tratábamos de darle curso a las inquietudes, algunas eran como sugerencias para el mismo gobernador entonces a través de la secretaría TIC, la jefe digamos de la dependencia, le hacíamos llegar las observaciones a Camilo.

19. A la hora de implementar los programas y proyectos, ¿se tenía en cuenta la difusión de los servicios por medios digitales?

Sí, había bastante difusión, había varios proyectos que se manejaban, “Catedra Futuro”, por ejemplo. Bueno, ahorita ya no recuerdo porque ya son como 2 años que salimos de allá, pero sí había bastante difusión ante todo por redes sociales y a lo que te mencionaba, a la zona rural de pronto no se llegaba con redes por el problema de internet, pero se trataba de que hubiera difusión radial.

20. ¿De qué forma se involucraba al ciudadano en el diseño de las políticas públicas por medio de canales digitales?

Yo recuerdo que había una plataforma que era de participación ciudadana, de preguntarle a la gente, se dejaba como preguntas ahí en la página y la gente podía ir, votar o ir y dejar sus ideas y de acuerdo a eso pues se iba y se mejora lo que tuviera que mejorarse.

21. ¿Considera que la administración departamental ponía a disposición ciudadana toda la información necesaria de la gestión pública por canales digitales?

Sí, sí la ponía o sea lo que yo te digo, se supone que un concejal o un diputado están para hacer control político, pero con esas herramientas que ofrecía la gobernación de Camilo cualquier persona podría haber hecho un control político porque tenía más acceso a, cómo se llama esto, al presupuesto, al presupuesto de la secretaría de hacienda o de la educación o de la misma secretaría TIC. El presupuesto para el año 2019 fue tanto, por ejemplo, y en noviembre se ha ejecutado tanto, y tanto de este presupuesto se ha hecho en contratos y tanto otro en proyectos. O sea, sí había la posibilidad de que se hiciera ese control con esa herramienta.

22. ¿Cómo se llevaban a cabo los procesos de participación ciudadana en línea?

A ver, bueno es que esa es como una característica que apareció, me parece a mí, si no estoy mal, desde el tiempo de Antonio Navarro que empezó a hablar de participación ciudadana. Ya en este gobierno de Camilo, lo que se hace es no tanto, bueno sí, pues en ese tiempo no había pandemia, pero además de las reuniones que se convocaban por decir en la misma gobernación o en otros salones comunales, también se hacía a través de la página web y lo que te digo se hacía con preguntas, la gente tenía facilidad de enviar correos o dentro de la misma página contestar esas preguntas, dejar comentarios, esa era como la manera de abrir la participación. Mira que hubo un proyecto que se llamaba los “GANA municipales” entonces había unos presupuestos para cada municipio y entonces a la gente se la convocaba en los coliseos, la gente iba personalmente allá y ahí recordé que se llevaba *tablets* y la gente podía votar con esas *tablets* sobre los proyectos que se les había expuesto. Entonces, algunos decidían que el proyecto ganador fuera, por ejemplo, las ambulancias o había otros kits para parques infantiles, a ver recuerdo, era algo como de primeros auxilios; entonces la gente escogía entre esos proyectos, o sea eso no era todo el presupuesto para el municipio, pero entonces se destinaba un presupuesto sobre el cual la gente pudiera escoger digamos. Bueno, algunos escogieron ambulancias, otras escogieron los parques infantiles, otros las ayudas para los bomberos. Entonces eso yo creo que se llegó, no recuerdo exactamente si se cubrió el 100% pues de los de los municipios, pero eso era cosa de estar creo que cada semana que se movilizaba la gobernación a los municipios a hacer esto de los de los “GANA municipales”.

### *Participación ciudadana II*

23. ¿Cómo mejorar la relación entre administración y ciudadanos para la retroalimentación de los programas y proyectos por medio de herramientas tecnológicas?

Yo creo que de pronto pudimos haber hecho como un control, un *feedback*, que a veces pues uno ya revisaba y había una sugerencia y la pasábamos hacia arriba digamos, para ver qué atención o si ya dedicaban tiempo y ejecutaban esa sugerencia, pero nosotros mismos podríamos haber implementado un control como para volver y preguntar: “bueno hace una semana o hace 15 días pasamos esta sugerencia, ¿se está trabajando en eso?”, pero digamos que eso ya era manejó como más bien de otras dependencias, pues digamos directamente ya no dependía de nosotros pero sí se podría como hacer un control para ver en qué iba esa situación.

24. ¿Cómo mejorar la participación ciudadana en las estrategias de gobierno electrónico en el departamento de Nariño?

Yo creo que, se me ocurre ahorita que pudimos haber hecho una especie de kioscos en cada municipio, hay 64 municipios acá, en sitios del municipio donde no hubiera conectividad pues porque en las cabeceras municipales de los 64 municipios ya había, o sea las alcaldías están conectadas, pero llevar esos kioscos como a sitios donde no hubiera conectividad y permitir que la gente visitara lo que desde la página se ofrecía o sea lo que la gobernación



ofrecía más bien a través de esas páginas y estar haciendo un control y un muestreo de lo de los presupuestos por ejemplo, saber cuántos recursos se están invirtiendo en Tumaco, miren si eso si se está ejecutando o no, eso hubiera sido interesante.

25. ¿Considera que la inclusión digital en la estrategia de gobierno electrónico de Nariño afectó la participación ciudadana?

Sí, sí afecta [¿en el sentido de la conectividad?] sí porque es que Nariño no es un departamento que esté conectado 100% entonces, lo que te decía, las cabeceras municipales sí están conectadas, pero no más aquí en Pasto, por ejemplo, si ya nos extendemos no a zona rural, sino a sitios o a barrios que están alejados del centro, ya se empieza a notar que hay fallas de conectividad. En los municipios es así, en los municipios incluso, a excepción de la cabecera, pues la mayoría del municipio no hay, aunque pues algunos ya, mejor dicho, el auge de estos *smartphones* es muy alto, entonces pues bueno, ya no se necesita un computador de escritorio para tener acceso a internet, pero la conectividad es muy floja vía celular también, entonces sí, eso sí limita la participación. Digamos, eso limita la equidad porque toda la población no tiene acceso de igual forma a la información que se está brindando desde acá, por ejemplo, supongamos un empleo, yo público y qué porcentaje de la población que tiene acceso a internet inmediato puede ver eso y cuál se queda sin saber eso, sí, sí es un limitante.

### *Eficiencia*

26. ¿Qué estrategias electrónicas hubiera creado o eliminado para que los procesos internos fueran más ágiles?

A ver, había unos procesos, yo me acuerdo que queríamos alguna vez implementar un botón de pago en la página y eso tomó mucho tiempo, es más creo que no se hizo porque tocaba consultar al secretario de hacienda y el secretario de hacienda tenía que hablar con el tesorero, o sea como mucha tramitología, o sea hubiera sido como interesante que el gobierno electrónico tuviera como un rubro aparte, como para implementar esos temas así sin tanta burocracia digamos, porque eso de preguntarle al uno, y como al otro no le parece, de pronto como ellos no están empapados de la tecnología entonces les parecía que muy peligroso, que no era seguro o que no hay los recursos. Sí, yo creo que por ese lado se hubieran podido mejorar bastantes cosas.

27. ¿Qué otro proceso interno usted hubiera puesto de forma digital para hacer más fácil sus labores?

Pues había cosas que yo podía hacer desde acá, desde mi casa, sino que debíamos tener como una interacción pues con los demás compañeros. Pero a ver, había procesos, mira que ahorita pues vienen a la memoria cositas, pero había como un equipo de gobierno electrónico, entonces eso era como una burocracia porque entonces había un grupo de gente que era de la secretaría de educación, otro grupo era de la secretaría de planeación, otro grupo era de hacienda, o sea eran como cuatro secretarías que estaban conformando ese combo y la

dificultad que yo veía es que esas personas eran funcionarios de planta, entonces tenían otras actividades asignadas de acuerdo a su contratación, pero ellos eran funcionarios de planta, yo era contratista, entonces yo veía que ellos como que poco les quedaba tiempo, o sea como que los encargaron ahí porque ellos como que “cacharreaban” en el tema, pero no es que fueran los más apropiados de pronto para entender o para sacar adelante el tema de gobierno electrónico. Entonces, las reuniones siempre era como complicado, o sea muy difícil reunirnos porque fallaba uno, fallaba el otro y se hacían compromisos por ejemplo y no se cumplían; entonces, yo creo que algo que hubiera mejorado el avance del gobierno en línea o gobierno electrónico era haber asignado a personas con menos carga laboral porque ellos yo los veía que tenían otras cosas que hacer y para ellos pues el gobierno electrónico tenía menos importancia, entonces creo que si hubiera sido importante de cada una de estas dependencias contratar a alguien específicamente para el gobierno electrónico.

28. ¿Considera que las herramientas tecnológicas que usó la administración departamental facilitaron su trabajo?

Sí, sí facilitaron el trabajo.

## **DIRIGIDO A:** Exfuncionarios de la gobernación de Nariño de 2016 a 2019

### **1. Datos**

- Quién es: Exfuncionario público
- Nombre Exfuncionario 2

### **2. Cuestionario**

#### *Diseño arquitectónico*

1. ¿Considera que los dispositivos móviles con los que estaba dotada la administración departamental como *tablets*, computadores, portátiles eran acordes para poder acceder a las páginas web, aplicativos móviles entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea?

A ver la pregunta es, si todo lo que teníamos como computadores, *tablets*, todo eso, era suficiente, ¿cierto? [Sí] Bueno entonces yo te contesto pues que no, no porque por ejemplo los contratistas siempre les tocaba llevar como computadores, aunque de hecho la gobernación no tenía por qué brindarles, no había un vínculo allí que dijera que debían tener esos equipos, siempre faltaban. Nosotros por ser de TI, teníamos computadores de primera mano, digamos que nunca sufrimos de eso porque pues era como directamente, pero había secretarías en las cuales pues llegaban los computadores viejitos y tocaba pasarles esos. Hicieron una o dos contrataciones donde llegaban 10, 20 computadores más o menos, se

daban algunos de baja, algunos se utilizaban para contratistas obviamente, pero siempre era algo que no sobraba, digamos que era casi que la pelea del secretario de cada dependencia que tenía que buscar eso pues a nivel computacional, pero pues igual cada contratista se daba sus modos, si no tenía equipos ahí, llevaba su equipo personal. Aunque pues digamos que, a nivel de gobernanza, de la formación, pues no es óptimo, pero pues cada quien tenía que trabajar y llevaba su equipo, entonces ahí la pregunta pues no, no eran suficientes.

2. ¿Cree usted que el correcto funcionamiento de las páginas web, aplicativos, entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea dependían del dispositivo en el cual se tenía acceso?

No te entendí, podrías explicarme bien [Por ejemplo, si yo era funcionaria y necesitaba acceder a un servicio en línea que ofrecía la gobernación, que yo usara el computador o el celular, ¿generaba algún cambio en el funcionamiento del servicio al que iba a acceder?] Pues no de hecho, o sea bueno, las plataformas que eran digamos para funcionarios como tal pues eran pocas. La verdad pues lo que trabajamos nosotros realmente fueron muchas plataformas, pero para el ciudadano general, digamos como tal para la parte de los contratistas había dos cosas que eran las que más consultaban que era el GANA Control, que era toda la información de contratos, de todo lo que había en la gobernación, cuánto ganaba cada persona, qué contratos tenía, era fácil de buscar allí, era una plataforma. Eso pues realmente no era solo para la gobernación, la idea era generar transparencia con eso y podía buscarlo cualquier persona. La idea de esa plataforma era que funcionara perfectamente en móvil y en *desktop*, entonces pues prácticamente, pues no teníamos. O sea, digamos pues desde hace algunos años ya hay un paradigma en cuanto a la programación y es que primero se hace todo *mobile*, o sea primero va lo móvil porque todo el mundo tiene a disposición sus... entonces pues se intentó seguir con esa línea prácticamente en todo, hay un par de servicios, por ejemplo, había uno que era el que más se buscaba que era el que te decía dónde iba tu cuenta de contratistas, el pago, y ese, pues también tenía que funcionar en móvil porque la gente en cualquier rato se ponía, buscaba, “ah, ya voy en tal lado”, “ahí está en tesorería”, “ahí están pagando”, entonces sí o sí tenía que funcionar en móvil, no era digamos una opción por lo que te digo ya pues de a pocos, la computación migra mucho a lo que es móvil.

3. ¿Considera que las páginas web, aplicativos, entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea, facilitaban los procesos en la relación administración-ciudadano?

Sí claro, es que eso fue precisamente la bandera pues de Camilo y de la secretaria TIC. Digamos, pues en sí la secretaria fue una de las banderas de allá, pues del periodo de Camilo. Y la idea fue eso, o sea abrir a la gente, poner a su disposición cosas que antes no estaban, lo que te digo información de contratación, información de cuánto gana una persona, quién tiene esos contratos, se crea un portal de datos abiertos también, información de proyectos, también había un sistema de veeduría ciudadana para lo del PAE, el programa de alimentación escolar, bueno se hicieron alrededor de 12 plataformas de estas, pues toda la idea era acercar

más el gobierno a las personas y que sea más transparente. Y pues, se crearon un montón de plataformas, había sistemas de mapeo, había sistemas de innovación ciudadana, hasta había una plataforma para adopción de animales. Pues todo eso lo levantamos y casi con todo nos fue muy bien, tuvo buena aceptación, lastimosamente no hay una cultura digamos de consumo de esas plataformas porque realmente tenía información muy buena y de primera mano, inclusive había una plataforma, no recuerdo cual, que estaba conectada al sistema contable de la gobernación de Nariño o sea era información real en tiempo real de lo que estaba pasando, pero pues la gente no conocía esto, no sé si se seguirá usando, sería genial porque poco a poco la gente puede saber que ahí está la información. Pero sí obvio esa era la idea, sacar a la gente, tener un gobierno abierto, una gobernanza, había algunos proyectos de plataformas extra que era, por ejemplo, que la gente votara. Los GANA municipales que era que la gente votara por los proyectos, y los proyectos que la gente votaba se decidían, eso también era muy chévere todo estaba siempre con un componente TIC y pues eso nos dio mucha visibilidad el tiempo que estuvimos ahí.

### *Conectividad*

4. ¿Qué dispositivos electrónicos poseía en su lugar de trabajo para acceder a las páginas web y aplicativos en materia de servicios que ofrecía la gobierno en línea?
5. ¿Considera que estos dispositivos eran los adecuados para poder realizar su trabajo?

Bueno en general, nosotros hacíamos mucho con poco, o sea siempre, por ejemplo, las plataformas no era un equipo de desarrollo de 20 a 30 personas, era un equipo de desarrollo de 2, 3 personas, entonces pues sacábamos todo lo que nos pusieran, hacíamos pilotos rápidos. ¿Qué tenía yo para trabajar? Un computador con 8GB de memoria, la pantalla era grande, me servía y ya con eso trabajaba, pues a veces tenía que virtualizar, allí se me quedaba un poco, pero con eso salíamos y todos pues teníamos, inclusive pues antes de ese computador tenía otro más lento, pero ese fue como el último que me dejaron y pues con eso ya terminé el periodo, y pues no, no era suficiente porque pues por ejemplo, para desarrollar, más en Android que desarrollaba en Android, pues hubiera requerido una plataforma supremamente potente, no sé, pues por lo menos unas 82GB de memoria, unas 2 pantallas para estar acá visualizando la información del Android, acá lo que estaba modificando, acá lo que tenía en web, ¿sí? Pues entonces en sí, lo que te digo hacíamos bastante con poco, pero pues los recursos tampoco no eran malos, eran los suficientes, que me demoraba en compilar por ejemplo, una aplicación de Android, sí, que nos demorábamos en hacer una realidad aumentada en Unity, sí, porque no eran computadores para eso, la que más tenía el computador, digamos máximo, era la diseñadora Sofi, que ella pues si lo pedía de una porque ella sí era crítico, o sea donde no podía renderizar algún video, alguna cosa pues se quedaban muchas cosas, ella tenía una *workstation*, con más cositas digamos, pues nosotros pues no, realmente con lo que había trabajábamos.

6. ¿Cree que la falta de infraestructura tecnológica por parte de los ciudadanos hacía que los resultados de los servicios que ofrecía la gobernación en línea estuvieran sesgados?

No, de hecho, no, o sea el verdadero problema eran los conocimientos a los servicios, ahora todo el mundo tiene sus celulares si no, computador, por más digamos, dificultades que tengas, pues vas a tener un celular con WhatsApp. Es difícil, por ejemplo, nosotros íbamos con lo del programa de alimentación escolar a municipios en los que decíamos, pues, con personas indígenas que digamos estaban muy apartadas de la ciudad, pero ellos tenían su WhatsApp y se iban al árbol más alto para que les cogiera y todo eso, entonces uno decía “¿cómo hacen esto?” y celulares más chéveres que los de uno, ¿si me entiendes?, o sea no era como, la parte de alfabetización digital es algo que ya sucede por necesidad, la gente lo utiliza porque necesita comunicarse. Tal vez esa persona pues no sabe de email y de esas cosas, pero sabe que existe un WhatsApp y por ahí es fácil comunicarse, que le escriben, que eso más barato que llamar. Entonces pues ahorita hay realmente una cultura digital más fuerte, obviamente hay personas que no tienen acceso ni siquiera a un celular, no tienen comida pues obviamente menos un celular, pero también hay situaciones en las cuales ni siquiera tienen comida pero tienen un celular, entonces realmente no es una excusa, sino que en nuestro caso digamos el talón de Aquiles fue el desconocimiento, la gente tampoco está interesada en estos temas, o sea no pues como que no les importa mucho, pero la información era muy importante, no es seguir diciendo que el gobierno es corrupto si no tengo cómo verificarlo, entonces que hallaran cosas verificables, “ah bueno esta persona tiene tal contrato”, “ah miren aquí está esto, si lo está ejecutando, tal cosa”, se podía ver, era más transparente y eso era parte de lo que se quería.

#### *Gestión del sistema*

7. ¿Alguna vez recibió capacitación para actualizar sus conocimientos en herramientas TIC?

Bueno, pues que te digo, las capacitaciones sí, obviamente venían del gobierno central, nos dieron algunas capacitaciones más que todo en la seguridad de la información nos dieron algunas, y pues generadas digamos por nosotros, pues sí obviamente había una que se llamaba “ULA” en la Universidad de Libre Aprendizaje, o sea uno de los pilares era el conocimiento colaborativo, todo lo que es colaborativo, entonces había un proyecto que se llamaba “ULA” de la Universidad de Libre Aprendizaje donde cualquier persona, por ejemplo si tú sabías sistemas, Excel básico, te vuelves un profesor “ULA” y dabas eso, entonces cualquier persona podía acceder a esa capacitación. Yo también tuve profesor allí, también recibí unos talleres, la idea era eso, generar conocimiento colaborativo, economía colaborativa, si tú sabes algo yo pueda compartir sin necesidad de un medio de intercambio de conocimiento, lo que yo te pueda brindar. Aparte de eso, la Gobernación tenía muy buenas relaciones internacionales, no había digamos como capacitaciones, pero por ejemplo yo participé de varios encuentros internacionales en los cuales me encontraba con personas de

muy alto nivel y que pues tenían proyectos súper grandes, o sea aprendí mucho digamos de ese tipo de encuentros, aprendí mucho más que ir a la universidad a sentarme, entonces en esto aprendí muchísimo y conocí unas personas muy chéveres, a uno le enseñan no solo cosas académicas, sino también a ver la vida diferente, entonces sí, sí se preocupaban por esa parte. También nos hicieron un diplomado de innovación ciudadana con *design thinking* eso fue muy chévere porque allí mismo estaban pues los profes, lo que pasa es que digamos como decir nuestros jefes, eran profes de la universidad anteriormente, entonces ellos tenían como una conciencia muy universitaria y nos hicieron un curso de *design thinking*, fue muy bueno, nos enseñaron un método basado en *design thinking* que se llama *file* y pues sí, o sea se preocupaban mucho por capacitarnos, por generar ese cambio digamos positivo.

8. ¿O sea que sí fueron suficientes y también fueron útiles?

Sí claro, pero lo que te digo es que ni siquiera la parte académica fue la más útil, fueron por ejemplo, los encuentros con esas personas que te digo, y eso lo propiciaba mucho la gobernación de Nariño, o habían talleres por ejemplo, en el CISNA para aprendernos alguna cosa, por ejemplo, aprender a hacer figuras en una impresora 3D, aprender a volar drones, aprender a hacer tu robot con *maidstone*, ese tipo de cosas, era super divertido, nosotros mismos lo hacíamos, aprendíamos, era super chévere y muy innovador. Había proyectos muy chéveres, había un compañero que hizo una vez uno de impresiones 3D para para partes de personas que tenían alguna falta, por ejemplo, le faltaba una manito o algo así, entonces ahí hacíamos, había como los modelos, le tenían como ya el hilo de eso. Entonces había capacitaciones en las cuales nosotros hacíamos las cosas, a veces enseñábamos, lo que te digo, o sea todo era muy colaborativo, no éramos profesores, pero pues enseñábamos y eso también era parte de nuestro trabajo. En el CISNA también se enseñaba mucho, ninguno era profesor, pero tenía todo el conocimiento y el ánimo de entregarte el conocimiento que tenía como allí, entonces sí, eso era parte del gobierno abierto y de Camilo.

9. ¿Cree que fue evidente la diferencia entre el personal que sabía usar herramientas tecnológicas y aquel que no para llevar a cabo las tareas internas?

Bueno lo que pasa es que internamente nosotros pues, o sea yo trabajaba en la secretaría TIC, entonces si no manejabas herramientas, pues no podría estar en la secretaría TIC, ¿si me hago entender? O sea, si llegaba algún contratista y le quedaba muy duro pues no era la secretaria TIC el lugar indicado para esa persona porque ahí sí tenías que manejar TIC, que se supone que eran las personas que manejan TIC, si llega alguien de otro lado, de otro lugar y te pregunta “¿cómo se maneja esto?, ¿cómo se hace esto’, ¿con quién puedo hablar acerca de esto?” y no sabes, pues quedamos mal todos. Igual, o sea todos los chicos que entraban eran muy profesionales y buenos en todo nivel, teníamos también un área de soporte, pero todos pues teníamos una alfabetización bastante buena y todos eran profesionales, tenían un buen manejo de todas las herramientas ofimáticas. Entonces allá en la secretaría no, no faltaba. Yo como tal no tuve la oportunidad de compartir mucho digamos con otras personas de la gobernación, pero por el área de soporte yo sabía mucho que sí, habían personas que

definitivamente no sabían ni siquiera prender un computador, entonces decían “ah, es que esa persona no puede”, “mira que está desconectado y debes conectarlo” y pues es entendible porque a veces simplemente como querer dar el trabajo por un compromiso político a veces y no está capacitado para llevar ese cargo ¿cierto?, entonces pues igual ellos eran pacientes explicaban, pero pues tampoco podían como ahí sacrificar su trabajo todo el tiempo. Yo lo que te digo lo conozco por ellos, como de falencias en la parte digital, pero así que yo haya visto, no, todos en la secretaría eran buenos en lo que hacían y más bien yo les preguntaba y eso.

### *Conducta relacional*

10. ¿Considera que las páginas web, aplicativos móviles, entre otros que usaba la gobernación tenían en cuenta las habilidades y competencias de todos los funcionarios públicos para su uso?

Bueno lo que pasa es que, los profesores como te digo, los que lideraban esto, que eran el profe Javier, el profe Carlos, el profe Harold, ellos son diseñadores y pues ellos saben mucho de UX, toda la parte de experiencia de usuario, entonces siempre que diseñábamos algo, no era pensado en el ingeniero de allí, del lugar, era pensado en el ciudadano de a pie, el que pues más o menos sabía manejar, ¿si me entiendes? Entonces, por ejemplo, el GANA control era sencillo, tu llegas escribes un número y te busca todo, no tienes que entrar, que buscar, que llenar datos, no. Y todas las plataformas son así. Entonces la idea con ellos es que bueno, ellos saben mucho de diseño de producto y eso nos lo transmitieron a nosotros, entonces hay que ser intuitivos, hay que saber aplicar heurísticas, cómo una persona puede consumir una plataforma y es lo que ahora se utiliza mucho en las empresas, utilizan muchísimo el *design thinking*, se utiliza mucho el UX, UA, entonces ahí aprendes a que es el diseño basado en el usuario, no es el diseño basado en tu que eres ingeniero y qué piensas que puede dar resultado, no. Incluso, lo primero que se hacía era como una maqueta y eso se validaba con las personas, entonces “ah mira esto”, “no, pero me parece complicado”, “ah bueno ¿cómo lo hacemos más sencillo?” entonces se hacía como una validación, se empezaba a desarrollar, pero ya con cosas más sencillas para el ciudadano. Entonces qué sucedía con esas cosas, eran sencillas para el ciudadano, pero a nivel tecnológico, por dentro, sí eran complicadas, para el ingeniero no era fácil, por dentro si eran más complicadas. Entonces, gracias como a la experiencia académica de los profes y también pues que ellos tenían como claro esa parte de que todo tenía que ser sencillo, crearon plataformas buenas, que digamos por voluntad política, creo que no siguen algunas, pero ojalá; eso me parece que, si se implementara como a nivel central, sería una locura, super chévere, que la gente cogiera también como más confianza en este tipo de cosas, sería supremamente bueno.

11. ¿Considera que factores como la edad, el género o el nivel de escolaridad afectaban la forma en la que sus compañeros desempeñaban las labores orientadas a la prestación de servicios que ofrecía la gobernación en línea?

12. ¿Qué otro factor cree que el afectaba como funcionario para el manejo y gestión de la información ciudadana proporcionada vía electrónica?

Pues de mis compañeros, qué te digo, lo que pasa es que nosotros tenemos algo lineal, o sea nadie era más que nadie, era chévere trabajar allí porque digamos ni siquiera el secretario de TIC, era como más encima de nosotros, cada uno tenía su proyecto y era muy independiente en esto. De pronto, el secretario lo que hacía era que presentaba informes, pero te daba a ti la libertad para que escojas, mires cómo vas a hacer, entonces eso daba mucha confianza, no se evaluaba tanto por títulos ni nada, sino pues que la gente sabía hacer lo que sabía hacer. Yo, la verdad había compañeros que no sabía qué habían estudiado, pero sabía que eran muy competente, entonces yo sabía que confiaba con ese equipo y pues yo podía irme de espaldas con el equipo y sabía que caía bien porque el equipo funcionaba. Era un equipo así lineal, no era un equipo que el secretario, subsecretario, acá están como la gente que ya está en tiempo, o sea todos colaboraban, todos ayudaban, era muy positivo, era una forma de trabajar chévere

13. ¿O sea ningún factor afectaba la forma en la que se relacionaba todo para los servicios en línea?

Allí en esa secretaría no, porque todos trabajaban bien, o sea no había nadie como que intentaba subirse, como que no, somos un equipo. Entonces, había como esa conciencia de equipo y era chévere, va mucho de lo que de lo que se trabaja en software que es metodologías ágiles, no trabajas tu por ti, sino por un bien común. Trabajamos muy bien, de hecho, pues casi siempre eso es lo que me ha resultado da. En otras secretarías, es más duro, miras como más burocracia, como que más jerarquía, acá no, todos estábamos como allí, lo que te digo, ni siquiera pues Harold que tenía más jerarquía o la inge Nathaly que ellos los trataban casi que iguales y bueno cuando había que rendir cuentas, pues igual ellos rendían, pero tampoco era que se metían en los proyectos así, todo era como de acuerdo a lo que cada quien tenía su experticia.

#### *Diseño asequible*

14. ¿Cree que el diseño de las páginas web, aplicaciones, entre otras, eran pertinentes para la recolección de información y aprovechamiento de la misma por parte de la administración departamental?
15. ¿Considera que las páginas web, aplicativos, entre otros, eran fáciles de usar para los funcionarios de la administración departamental?

Te hablo de lo que se generó en ese periodo. Sí, todo tenía que ser bueno, había uno que otro aplicativo que hice con terceros que no se pudo meterle mucho la mano ahí porque pues eran cosas que no estábamos, pero lo que hicimos nosotros que éramos de adentro, nos salió chévere, nos salió bonito, bien hecho, intuitivo, lo de afuera pues no porque eran ingenieros como que no estaban enfocados en entregar algo. Digamos más por el tiempo, si lo acabábamos, súper, pero si no, no estábamos presionados por ningún contrato que decía que teníamos que entregar eso; nuestro contrato era dar como lo mejor del valor que nosotros



pudiéramos, no sacrificando la calidad, en cambio en el caso de cuando contratábamos una plataforma, no sé creo que era una de información de los colegios creo, pues no quedó tan chévere, o sea como el profesor dijo que la quería, no salió, pero si daba la información. Era complicada y era como que el filtro, llegabas acá, buscabas la institución, era súper complicada, entonces él dijo “no, ayúdenme con eso”, y a la final pues no podíamos porque ya eran muchas cosas, demasiado trabajo, también porque era una plataforma grandecita, pero también está ahí esa plataforma.

16. ¿Se realizaban procesos de retroalimentación para mejorar el aspecto y rendimiento de las páginas web, aplicativos, entre otros servicios ofrecidos en línea para que el ciudadano pudiera acceder más fácil y rápido?

Claro, lo que te digo, todo estaba basado en esa metodología, *design thinking*, entonces *design thinking* siempre es una metodología iterativa, bueno en realidad es *file*, o sea pero *file* es prácticamente *design thinking* sino que *file* está basado como en el cuento del principito entonces es más fácil entender que aterrizas, que el viaje, que preparas el viaje, que empiezas a soñar, ¿sí me entiendes? pero el otro es bueno, entonces simpatizas, ideas, es lo mismo, pero siempre es una curva de iteración, o sea si no te resulta algo vuelves acá y miras qué estás haciendo mal acá y pruebas, “¿me está dando resultado esto?”, sigues, rediseñas, vuelves a generar solución. Entonces todo lo que hacíamos nosotros estaba basado en eso siempre, o sea si algo está funcionando pues se intenta algo mejor, si no está funcionando pues se volvía, se iteraba y se miraba si daba resultado o no y si no pues se generaba otra solución.

#### *Participación ciudadana I*

17. ¿Se revisaba constantemente las redes sociales o mensajería en línea para conocer propuestas, sugerencias y/o la opinión ciudadana de los programas llevados a cabo por la gobernación?
18. ¿Eran estas opiniones, sugerencias y/o propuestas tenidas en cuenta por parte de la administración departamental?

Sí claro, o sea pues los medios los manejaba prensa más que toco, pero la secretaría TIC, te hablo de donde trabajaba, tenía pues sus propias redes sociales, incluso una persona propia que se encargaba de manejar esas redes sociales que eran las de GANA, de gobierno abierto en Nariño. Y sí, pues obviamente se respondía, se les daba respuestas a esas personas, se tenía en cuenta los comentarios, obviamente a veces había como mucho ataque político, aunque las cosas se estaban haciendo muy bien, pues también como “ah cómo van a gastar en eso” “eso nadie lo está usando”, igual lo que te decía, las plataformas están muy bien diseñadas, hechas, o sea nos hubiera gustado llegar a muchísimas más personas, pero fue muy difícil. Uno, porque la gente no le interesa esto, segundo, darle difusión a eso hubiera costado muchísima plata más, y pues siempre nos atacaban porque pues la gente a veces no entiendo como que estos procesos de tecnología no son una apuesta a corto plazo sino una puesta a largo plazo que puede ir cambiando la conciencia digital de las personas, que poco

a poco la gente se va dando cuenta que los gobiernos no están cerrados como antes, sino que son abiertos y esa era la idea de ese gobierno de Camilo.

19. A la hora de implementar los programas y proyectos, ¿se tenía en cuenta la difusión de los servicios por medios digitales?

Es que es todo lo que te vengo diciendo, todo lo que había en la gobernación se sacó. Se hizo un portal de datos abiertos, se hizo un portal de contratación abierta, se hizo un sistema de mapeo; prácticamente toda la información pues se acaba, esa era la idea del Gobierno abierto, precisamente en un gobierno abierto es que toda la información se saque, no que te guardas unas cosas, sino que se saque todo. Pero, pues cuando íbamos a una secretaría “x” y pedíamos sets de datos, por ejemplo, qué datos le puede mostrar a la gente que le interese, entonces uno dice “ah, pero esa información” y después de eso, pues no nos volvían a pasar nada en un año o dos. Entonces, también depende de la voluntad de toda la gobernación y nosotros estábamos arrastrando ese proceso, pero pues era difícil como que, a pesar de todo, se hubiera requerido el triple de planta personal, que es la que tenemos nosotros. Más que recursos, digamos 3 personas que estén como abanderando cada proceso, como teníamos tantos procesos, pues era complicado como apersonarse de cada cosa por aparte porque eran unos 30 proyectos, cada uno tenía 2 y si alguno no se movía, pues llegaba otro, entonces el otro tenía que haber quedado ya moviéndose solo, entonces sí, o sea la idea era abrir eso, todo, absolutamente todo lo que es datos abiertos, la información de la gobernación, la información financiera, la idea era esa o sea apoyarnos lo que más pudiéramos en TIC, para sacar la información para las personas.

20. ¿O sea que todo lo que era concerniente a participación ciudadana también estaba encaminada a ser un proceso en línea?

Allí no te hablé de una cosa, fue que se hizo una política pública de gobierno abierto, eso se logró, fueron los compañeros de gobierno abierto, ellos sacaron esa, obviamente lo hicieron en concertación con los ciudadanos, hicieron unos foros, pues así con una ciudadanía, con universidades, con grupos que ellos tenían y poco a poco fueron sacando esta política pública de gobierno abierto que fue una de las cosas pues más significativas que se hizo porque, o sea, el miedo es que llegues, hagas algo, y no se quede, entonces la prioridad era sacar eso que quede como política pública y la persona que siga este obligada a cumplir con esa política pública. Que si lo estarán haciendo, no sé, pues ahorita fue muy difícil por lo del COVID y todo eso, pues es un complique total, pero eso quedó como política pública eso lo aprobó los de la asamblea, aprobaron eso y sí, se trabajó con la gente, la mayoría de procesos todos eran con la gente, se hacían hackáthones, se hacían ideaciones colaborativas, siempre se hacía algo así, abierto con la gente, eran chéveres esas actividades.

*Participación ciudadana II*

21. ¿Cómo mejorar la relación entre administración y ciudadanos para la retroalimentación de los programas y proyectos por medio de herramientas tecnológicas?
22. ¿Cómo mejorar la participación ciudadana en las estrategias de gobierno electrónico en el departamento de Nariño?

Una de las cosas es que la gente ya no confía en los proyectos del gobierno, para ellos todos se están robando plata, y la verdad es que sí, roban plata, por eso se intenta abrir las cosas. La idea prácticamente de eso era mostrar, darle transparencia y si se está robando algo, que la misma gente ejerza la veeduría ciudadana, no que digan “están robando” por decir que “están robando”, sino que sepan con fundamentos “aquí está sucediendo esto”. Entonces la idea es en general de cualquier ente gubernamental, es generar confianza, pero la cosa es que ya es una cosa cultural muy fuerte, o sea digamos en esta generación ya es muy difícil confiar en el gobierno. Cada uno de nosotros pues lleva la corrupción en la sangre, te doy un ejemplo sencillo, vas en una fila y te colas y luego juzgas a los políticos que están por ahí robándose plata. Y eso es lo que pasa a la siguiente generación, o sea tú le dices “papá porque se cola”, “ah, pero es que mira, necesitamos entrar rápido, vamos a ahorrar tiempo”, entonces el niño también se lleva esa misma percepción, cuando mira alguna oportunidad también lo va a hacer. Es algo tan cultural que es difícil, inclusive hay teorías, hay muchos analistas que dicen que ya esta generación no tiene como digamos que es como a las generaciones que vienen, que tal vez se puede ir inculcando valores muy diferentes. ¿Por qué están desconfiando en el gobierno ahí? porque no están demostrando las cosas, están robando, es obviamente lo que está pasando, ocultan muchas cosas, es como una relación mal llevada, como una relación tóxica, que no sabes cómo arreglarlo, solo tienes que cambiar.

23. ¿Considera que la inclusión digital en la estrategia de gobierno electrónico de Nariño afectó la participación ciudadana?

Sí obviamente hay una gran parte de la población que no tiene acceso, ni internet, todo ese tipo de tecnologías. Pero, realmente la relación está muy dañada antes de eso, o sea se podría usarla porque Camilo al ser un periodista, él sabía mucho el manejo de medios, de redes, todo esto, entonces cualquier cosita que decíamos era “pum, va para allá”, “en esto nos fue bien, entonces mostrémoslo un poco mejor de lo que fue”, inclusive eran cosas buenas, pero él las mostraba más arriba. Entonces, eso pues a la larga, o sea, sí era bueno, sí daba como que una impresión buena a las personas, pero de todas maneras hay esa desconfianza, o sea en gobiernos corruptos, todo eso, entonces no puedes hacer nada con respecto a algo tan complejo como esa cultura que te digo. Por más de que todo el mundo tuviera celulares, tuviera internet. Bueno, de hecho, sería chévere porque decían: “bueno, aquí nos están dando el internet el gobierno, entonces por lo menos eso está funcionando” o “no llegó el computador, el gobierno no está funcionando”, pero de todas maneras hay pues como esa desconfianza con el gobierno, entonces no es algo que tenga que ver tanto con los medios, sino más bien con esa relación con el gobierno que no existe realmente, la gente está muy aparte.

## *Eficiencia*

24. ¿Qué estrategias electrónicas hubiera creado o eliminado para que los procesos internos fueran más ágiles?

¿Qué pude haber eliminado yo? Pues procesos burocráticos internos, por ejemplo, cuando quería no sé, pedir el lugar para que te lo presten, ahí para hacer algo con los muchachos, como un taller o algo así, tocaba con 3 meses de anticipación y a veces decían “no, no se puede”, como “necesito una carpa para tal lugar, por favor me ayudan”. Íbamos a hacer un taller de fotogrametría, por ejemplo, para lo del carnaval que se le tomaban fotos a las carrozas, y luego se montaban modelos 3D y eso se ponía en una aplicación y eso podía verlo la gente. O sea, digamos lo que quitaría, la burocracia, como que uno quería hacer cosas buenas y llegas y no, “mándeme un oficio por escrito”, “hagamos actas”, todo ese tipo de cosas para mi están mandadas a recoger. Si tú tienes una buena intención y la quieres plasmar, hacer y mover las cosas pues digamos esas son cosas que te detienen y no ayudan mucho como al ambiente de trabajo, también generan como un mal ambiente digamos.

25. ¿Esta burocracia también se veía en herramientas electrónicas?

Sí claro, esto se mira, por ejemplo, a veces tienes el error, de hecho, de reflejar mal los procesos. O sea, los sistemas en general son simplemente una ayuda representan más o menos el proceso de lo que estás plasmando allí en eso, si el proceso es malo, si el proceso es burocrático, entonces el sistema va a ser exactamente igual que ese proceso. Si quieres cambiarlo pues obviamente tienes que primero, cambiar el proceso, lo que te digo, o sea a pesar de que tengamos o no tengamos herramientas tecnológicas, el proceso de confianza con el gobierno no existe. ¿Qué es lo que sucede? Por más implementación donde se utilizan las herramientas tecnológicas para intentar arreglar este proceso, pero por detrás no existe. Entonces, por ejemplo, si intentas hacer un sistema para que lleve las cuentas de la gobernación, todo este proceso está llevado por un sistema burocrático que pasa por planeación, de allí pasa a hacienda, de hacienda pasa a tesorería, de tesorería pasa a tu jefe para que te apruebe, ¿si me entiendes? Son procesos que existen ya como tal, que no son eficientes digamos, pero son burocráticos y dan por lo menos seguimiento a un recurso, que en este caso son los contratos de las personas. Que esté bien hecho no lo sabemos, pero nosotros reflejamos exactamente lo mismo que estuvo en ese proceso, acá, ¿está bien hecho? No lo sabemos, tal vez sí, tal vez no, procesos de contratación, procesos internos, digamos siguen reflejando lo que es ese proceso, si no se cambia ese proceso, el sistema va a seguir funcionando como funcionarios también “chueco”, que necesitamos “políticas de seguridad”, que necesitamos “mejorar a nivel tecnológico”, que necesitamos “un hacker para que nos ayude acá a que no nos hackeen”, listo, pero ¿hay políticas de seguridad?, ¿hay políticas claras de quién puede entrar, quién no puede entrar?, ¿hay blogs de acceso?, no hay nada de eso; entonces el hacker va es como a tapar huecos del proceso malo, o sea es un ejemplo de lo sería llevar mal un proceso. Entonces, lo que te digo, siempre el sistema va a ser un reflejo de lo que hay, más que todo hay que intentar cómo cambiar los procesos dentro de las

instituciones gubernamentales que más que todo están mal llevado, cambian de gente cada nada, la gente no es idónea; entonces hay un proceso como mal llevado que creo que está desgastando también todo lo público.

26. ¿Qué otro proceso interno usted hubiera puesto de forma digital para hacer más fácil sus labores?

No pues de hecho todo, empezando que desde cuando entraba la contratación era muy difícil, nosotros fuimos contratistas y desde la entrada que tocaba firmar, que la persona pase por acá, tienes que tener el visto bueno de talento humano, entonces uno nuevo si no sabe nada de eso, te veías perdido, así como John Travolta, entonces no sabes. Son procesos que al segundo año ya como que ya le cogiste, medio entendiste, pero igual es un proceso que va a tomar días, que son días que no trabajo, igual tienes que estar viendo que te paguen si el contrato sale 14 días después de lo que empezaste, te pagan desde allí. Entonces, era como eso, es bien complicado esa parte, bueno eso como que llegando. También, las personas que ya llevaban tiempo pues se miraba un desgaste digamos laboral también, pues los que son como de planta mira, pues ellos pueden estar ahí la vida entera, pero se miraba un desgaste a nivel general digamos en las personas y pues si notas que hay cosas que tienen que mejorar. No sé, cuando llegaba, por ejemplo, un contratista nuevo y decían: “ay, pero otra vez va a tocar explicarle todo”. Los de plantas sufren bastante cuando llega gente nueva como “usted qué va a hacer”, hay unos que son muy respetuosos, otros no. Pues me tocaron personas muy buenas, entonces nunca, pero miraba lugares en los que se complicaba, como que, si eran groseros y así, pero pues bueno, a nosotros no nos tocó eso entonces no hablemos de eso. Pero sí, o sea todo lo de adentro de la gobernación, todo lo que es gubernamental, es un “ocho”.

## **DIRIGIDO A:** Exfuncionarios de la gobernación de Nariño de 2016 a 2019

### **1. Datos**

- Quién es: Exfuncionario público
- Nombre Exfuncionario 3

### **2. Cuestionario**

#### *Diseño arquitectónico*

1. ¿Considera que los dispositivos móviles con los que estaba dotada la administración departamental como *tablets*, computadores, portátiles eran acordes para poder acceder a las páginas web, aplicativos móviles entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea?

Si hablamos de los servicios propios, digamos que la mayoría de las cosas hubo algo muy importante y es que estaba directamente en la secretaría de innovación, TIC, innovación y

gobierno abierto. En esta Secretaría precisamente se hizo un ejercicio diferente a los ejercicios gubernamentales y se generó un grupo, digamos, de desarrolladores, un grupo de generación de estas plataformas, de generación de todo este tipo de herramientas tecnológicas, y esas herramientas tecnológicas precisamente estaban centradas en el usuario y centradas en las condiciones con las que se contaba. Por ello, entonces precisamente gracias a estos conocimientos de esta cantidad de profesionales se generaron herramientas que eran fáciles de consumir, fáciles de soportar, fáciles de usar, fáciles de entender por cuenta de la comunidad, de los mismos usuarios internos de la gobernación y pues eran muy fáciles de replicar adicionalmente, o sea, esa era una condición adicional pues que la mayoría de herramientas que se generaron en ese momento, fueron herramientas replicables, entonces la mayoría de herramientas actualmente están con código abierto y son herramientas replicables. Digamos que las condiciones específicas de los aparatos o de la tecnología que se contaba con la gobernación, dependiendo digamos de la rama específica de dónde sale el análisis, yo creería que había diferentes tecnologías. Entonces, en la parte de desarrollo, había unas tecnologías mucho más avanzadas pues que prácticamente eran precisamente para desarrollo. En la parte de servicios, que creo que es la intención más directa de tu pregunta, había unos computadores básicos, no malos, pero sí básicos que gracias a que estaban bien desarrollados los aplicativos, pues corrían súper bien dentro de estos computadores, pero digamos que era una ventaja también del desarrollo. Hay que tener muy claro que, o sea, no se compraron computadores de última generación, pero sí se logró hacer unos desarrollos muy bien realizados para precisamente optimizarlos dentro de estas tecnologías. Yo creería que, no sé si de repente me enredé un poco, pero digamos que la intención era dejar claro el panorama de: no sólo eran unos computadores abrir que abrían unas tecnologías muy complejas, sino que realmente hay todo un proceso de análisis de estructura y basado en eso se desarrollaban aplicativos basados también en qué punto o para quién eran los aplicativos pues también se tenían tecnologías diferentes y eso, yo creo que eso.

2. ¿Cree usted que el correcto funcionamiento de las páginas web, aplicativos, entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea dependían del dispositivo en el cual se tenía acceso?

Hay algo importante, digamos que hay que tener en cuenta, y es que no eran aplicativos básicos, más bien eran aplicativos muy bien diseñados con unas características muy funcionales, muy bien desarrolladas, que como se pensó bien el código, desde el desarrollo se le pensó también, no requería más bien que sea un computador de última tecnología para que los aplicativos corran. Hay otra cosa importante, es que dentro del desarrollo nunca se dejó de lado las características fuertes de estos aplicativos, eso no quería, mejor dicho, lo que quiero que quede claro, es que estos aplicativos no eran los aplicativos básicos malucos sino precisamente eran aplicativos con todas las herramientas que comúnmente se conoce, pero que desde su estructura, desde su desarrollo estaban tan bien pensadas que corrían en cualquier tipo de computadora, entonces era una ventaja gracias a los desarrolladores y al grupo de desarrollo y de creación de este tipo de aplicativos.

3. ¿Considera que las páginas web, aplicativos, entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea, facilitaban los procesos en la relación administración-ciudadano?

Te cuento, había este que, digamos que cuando hablamos de una gobernación, los servicios digitales son demasiado amplios. Directamente yo no estaba encargado o digamos no tenía una relación directa con todos los servicios, conocía un gran número, pero de una manera muy superficial. Digamos que había servicios, por ejemplo, del impuesto el pago de renta había otros servicios de generación de certificados, diferentes cosas, había la generación de estampillas, la compra digital de estampillas, la generación del pasaporte, por ejemplo. Entonces, digamos que había una cantidad de herramientas muy amplias, todas estaban totalmente funcionales, todas pasaron por la secretaría TIC de alguna manera para que sean bastante útiles y funcionales. Me parece que cada una de las herramientas fue pensada precisamente en un componente específico que podía ayudarle a la ciudadanía, un grupo de herramientas, digamos que de las cuales yo sí estuve muy inmerso dentro del proceso de desarrollo, de creación, de comunicación, de apropiación de estas, fue las herramientas de gobierno abierto. Dentro de estas herramientas si te puedo hablar cosas super magníficas y basado en las mismas características anteriores, fueron pensados para que cualquier usuario las pueda usar basadas en que realmente se tenga unas características muy importantes que te den, que se configuraban como herramientas reales para que la ciudadanía las pudiera usar dentro de veeduría, dentro de datos abiertos, dentro de participación, dentro de transparencia. Entonces, digamos que estas herramientas eran diferentes a lo que normalmente se busca dentro de una entidad, eran muy bien diseñadas, realmente muy bien diseñadas, al punto que era muy sencillas de usar, que parecían muy amigables, como si estuviese manejando en Google y buscando cosas así tan sencillas o muy intuitivas, eran muy bien realizadas. La intención pues digamos que lo que se quiso realizar por precisamente acercar a la comunidad, a la ciudadanía, precisamente a este tipo de herramientas, fáciles, sencillas y que realmente sean de uso muy específico y digamos eficiente. Entonces, esa parte te respondería que sí, dependiendo del servicio que se ofrecía, la mayoría o por lo menos las herramientas llegue a tener contacto más directo, todas fueron enfocados precisamente a ser eficientes en un uso muy específico con la ciudadanía, fáciles de usar.

### *Conectividad*

4. ¿Qué dispositivos electrónicos poseía en su lugar de trabajo para acceder a las páginas web y aplicativos en materia de servicios que ofrecía la gobierno en línea?
5. ¿Considera que estos dispositivos eran los adecuados para poder realizar su trabajo?

A ver pues cuento de los dispositivos que yo poseía, a mí me fue asignado, hasta donde recuerdo, dos computadores. Inicialmente, mi rol digamos que, volviendo un poco a una pregunta anterior, la mayoría de los dispositivos eran asignados de acuerdo con el rol del funcionario público, en mi caso mi rol era más de diseño de experiencia, de diseño de usuarios, digamos yo nunca hice un desarrollo interno directo de aplicativos, pero si ayudaba

como en la estructuración de esos aplicativos, en algunos, no en todos. Adicional, pues mi trabajo casi siempre fue con comunidades, entonces no siempre dependía de estos dispositivos móviles, pero directamente dentro de los aplicativos, todos los aplicativos eran muy pensados como te decía y era muy fáciles de usar en cualquier computador servían. Ahora, por mi rol de diseño, normalmente yo trabajo diseño pues yo utilizaba mi propio equipo y pues en mi caso, incluso los computadores que me fueron asignados nunca tuvieron problema corriendo ningún tipo de plataforma de servicio, en las que tuve que ingresar siempre corrieron bien aun cuando tenían unos desarrollos amplios complejos, siempre corrieron bien.

6. ¿Cree que la falta de infraestructura tecnológica por parte de los ciudadanos hacía que los resultados de los servicios que ofrecía la gobernación en línea estuvieran sesgados?

En Gobierno abierto te cuento que prácticamente, o sea, no directo, pero sí estuve vinculado en varios procesos, varias herramientas de gobierno abierto. Estuve trabajando prácticamente tres años y medio, dentro de estas herramientas pues digamos que desde mi análisis y mi perspectiva, digamos que la complejidad de la ciudadanía para con estas herramientas no era tanto el tema tecnológico de sus capacidades dentro de los equipos que ellos contaban, sino más bien las estrategias precisamente de apropiación, hubo complejidades, no digo que problemas, más bien complejidades, por ejemplo, en la cobertura que ese sí es un problema que tenemos en Nariño independientemente del servicio público, ese es un problema de infraestructuras, pues ya de cobertura. Muchas de las herramientas digamos que eran pensadas precisamente para unos públicos cómo decirlo, de bajos recursos, en donde funcionaban dentro de aplicativos muy sencillos, de cualidades muy bajas, pero si no se contaba directamente con conectividad, los aplicativos simplemente no funcionan. Entonces, digamos que más que la complejidad o las características de los equipos, siempre fue la conectividad el problema más complejo. Adicionalmente a eso, pues ya las dinámicas sociales que se generan normalmente en el tema de comunicación de un aplicativo. Ahora, solo en gobierno abierto teníamos más de 13 herramientas, adicional a eso pues todas las herramientas de servicio que se contaba dentro de la gobernación; entonces estábamos hablando de que, por decir un número que no lo tengo totalmente claro, pero aproximadamente 30 herramientas para ciudadanía, todas diferentes y todas con componentes diferenciales. Entonces hablamos de que cada herramienta tenía unos componentes adicionales que ofrecían como alguna ventaja, entonces el comunicar cada una de estas herramientas era un tema más complejo y que las dinámicas de comunicación pues digamos con comunidad no son tan sencillas, son como te decía dinámicas sociales que se deben trabajar mucho, que requieren mucha apropiación, que requieren estar en campo y mostrarles cómo funciona, estar en campo y hacerles ejercicios de cómo funcionan. Había herramientas que como te digo, igual la mayoría de las herramientas fueron intuitivas, fueron muy bien pensadas, pero desde lo conceptual muchas de las personas no conocían para qué usaban esto. Por ejemplo, si hablamos de un público, Roberto Payán que es uno de los lugares



de Nariño. En Roberto Payán cuando se les habla, por ejemplo, de herramientas de transparencia, eso es llegarles con una cosa que ellos no la tienen conceptualmente en su cabeza, entonces requeríamos ejercicios de promoción, ejercicios de aprendizaje, unos ejercicios muy complejos que digamos superaban incluso la magnitud de desarrollo de la tecnología o de la herramienta. Entonces, más que lo tecnológico, creo que había otros factores que hacían que las herramientas sean más complejas de apropiarse por parte de la ciudadanía, pero por el tema tecnológico no le veo ningún tipo de complejidad adicional a la conectividad que sí es un tema transversal pues que no dependía el sector público directamente aun cuando se tenía un plan también de conectividad, pero pues son planes a largo plazo que no dependían directamente de uno, dos, tres años de gobierno. Los problemas de conectividad son a mucho largo plazo entonces era muy complejo solucionarlo de un momento para otro.

### *Gestión del sistema*

7. ¿Alguna vez recibió capacitación para actualizar sus conocimientos en herramientas TIC? ¿fueron útiles?
8. ¿Considera que la administración departamental debió crear más capacitaciones para actualizar los conocimientos digitales?
9. ¿Cree que fue evidente la diferencia entre el personal que sabía usar herramientas tecnológicas y aquel que no para llevar a cabo las tareas internas?

Toda la razón, se pueden responder las tres en una sola y te confieso algo muy importante aquí y es que sí era muy evidente el ejercicio de un funcionario que conocía unas herramientas y de un funcionario que no. También, como te dije hace algún momento, dependía mucho de los roles precisamente de cada funcionario, hay funcionarios que se dedican a unos ejercicios muy puntuales en donde sus herramientas tecnológicas no requieren nivel tan elevado de conocimiento. Sin embargo, de una u otra forma se veían inmersos dentro de las demás herramientas tecnológicas, entonces el tema de capacitaciones se realizó durante unos períodos, se realizó en varias herramientas, sin embargo, como te digo, el ejercicio de comunicar las herramientas de por sí es muy complejo porque eran varias herramientas, eran muchas herramientas. Adicional, uno de los enfoques que se tenía era precisamente era de comunicar la herramienta a ciudadanía porque la mayoría estaban enfocados en el uso ciudadano más que en el uso interno de los contratistas o de los funcionarios, eso no quiere decir que no haya sido necesario. También se realizaron algunos como cursos y demás cosas, como capacitaciones de estas herramientas, pero digamos que se enfocó en funcionarios específicos, no fue tan generalizada las capacitaciones, se enfocaba en unos funcionarios específicos que eran claves, que tenían prácticamente una estrategia de acupuntura para que ellos repliquen información con la comunidad, para que ellos puedan manejar la herramienta a tal detalle que puedan expandir los conocimientos en la comunidad y demás y eso era como se realizaba. En mi caso, como no estaba directamente implicado dentro de las herramientas, pero sí estaba muy relacionado por el hecho de trabajar en la misma secretaría donde se generaban la mayoría de las herramientas, la mayoría las aprendí de manera intuitiva y

adicional que tengo unas habilidades dentro de lo tecnológico. Para mí directamente, no requerí algún tipo de capacitación adicional, la mayoría de las capacitaciones eran básicas de herramientas ofimáticas, de herramientas básicas del manejo web y demás que en algún momento tuvimos que cumplirlas porque también eran algunas reglamentarias. Se hicieron, por ejemplo, con Google, ellos hicieron como las capacitación allá de todas las herramientas ofimáticas, lo que te decía también, y ese tipo de cosas, de herramientas básicas, de tecnología que se tienen en computador, la mayoría si se cumplían para todos, pero herramientas ya muy puntuales como por ejemplo, las que te he mencionado de gobierno abierto, de otros casos como el pasaporte, no se abrían para todo el mundo porque finalmente no todo el mundo le era necesario conocerlas, era más como a funcionarios específicos. Entonces, todo se basaba, en lo estratégico que sea diseñar esas herramientas, era más enfocado como por esa parte.

### *Conducta relacional*

10. ¿Considera que factores como la edad, el género o el nivel de escolaridad afectaban la forma en la que sus compañeros desempeñaban las labores orientadas a la prestación de servicios que ofrecía la gobernación en línea?

Pues te cuento, todos los factores que tú me acabas de mencionar son necesarios para tener en cuenta dentro del ejercicio de aprendizaje de diferentes herramientas tecnológicas. No quiere decir que por tener o por pertenecer a uno de estos factores, como tú los mencionas, de tener una edad o algo, quiere decir que no lo sepas manejar o que requieras un aprendizaje, puede haber muchos casos que no. Pero, digamos que eran muy de tener en cuenta, entonces los conocimientos claramente de unas personas adultas, de unas personas mayores, son muy diferentes a los de las nuevas generaciones con las tecnologías. Existen casos donde hay personas adultas o personas mayores que si tienen conocimientos, pero digamos que sí son muy relevantes este tipo de factores. Otro factor, por ejemplo, que tú mencionabas, era el género, más que el sexo, que bueno tanto género como identidad sexual y demás, también son muy relevantes, no tanto como factores que te limiten, digamos como condiciones que te limiten, como características que te limiten, sino como características que le dan unos matices a esas herramientas que tienen que ser tenidos en cuenta, por el equipo de desarrollo. Me refiero a que, por ejemplo, una persona posee o que esté dentro del género femenino, dentro de una herramienta de atención o de apoyo femenino, pues debe tener unas características diferenciales a una herramienta que sea para todos y todas. Entonces, digamos que estas condiciones, estas características de cada una de estas poblaciones, no da unas limitaciones, sino nos da unas condiciones que deben ser atendidas por cuenta de las diferentes plataformas o de los diferentes ejercicios más que limitaciones. Digamos que también se podrían identificar limitaciones, pero yo creo que esa identificación de limitaciones no cabe dentro de estas características sino más bien como a esas habilidades, más bien las limitaciones están directamente implicadas con esas habilidades, normalmente se pueden medir directamente con el ejercicio dentro de la plataforma, puedes medir qué tipo de habilidades tiene una persona. Hay incluso personas jóvenes, no bueno, no tan jóvenes, que posiblemente no conozcan o no les guste mucho la tecnología o que no han manejado muy bien y que tengan

una que otra imitación entonces no, no es directamente relacionado con el tema de la ciudad ni tampoco con enfoque de género ni identidad sexual, yo creo que es más las limitaciones de conocimiento o de habilidades tecnológicas directamente. Pero sí, son factores para tener en cuenta dentro de las capacitaciones, dentro del desarrollo, o sea esas son cosas que son muy importantes para tener en cuenta.

11. ¿Considera que las páginas web, aplicativos móviles, entre otros que usaba la gobernación tenían en cuenta las habilidades y competencias de todos los funcionarios públicos para su uso?

Sí claro la mayoría, pues había algunas herramientas heredadas que ya eran muy viejitas que se intentó como optimizarlas, como actualizarlas y demás. Hay otras que, si como que siempre tuvieron que estar así, como que siempre eran así, la mayoría tenía como su “maña”, eran como funcionarios que ya conocían de manera muy técnica las herramientas y ya no había forma de cambiarlas, pero sí, la mayoría fueron tenidos en cuenta digamos dentro del proceso de desarrollo, actualización, generación de capacitaciones incluso, entonces sí, sí subo un enfoque diferencial de todo el proceso de las tecnologías.

#### *Diseño asequible*

12. ¿Cree que el diseño de las páginas web, aplicaciones, entre otras, eran pertinentes para la recolección de información y aprovechamiento de la misma por parte de la administración departamental?
13. ¿Considera que las páginas web, aplicativos, entre otros, eran fáciles de usar para los funcionarios de la administración departamental?
14. ¿Se realizaban procesos de retroalimentación para mejorar el aspecto y rendimiento de las páginas web, aplicativos, entre otros servicios ofrecidos en línea para que el ciudadano pudiera acceder más fácil y rápido?

Mira que, por ejemplo, pues sí, directamente sí, fueron pensados precisamente en tener una información puntual, siempre se hizo como análisis de oportunidades específicamente dentro de diferentes ejercicios en donde se evaluaba y se identificaba qué era necesario realmente para la comunidad, entonces no fue por capricho que se hicieran herramientas, era realmente necesidades que se identificaron con diferentes ejercicios metodológicos. Se hacían mapas de usuario, con estos mapas de usuario se identificaban cuáles eran las necesidades, de esas necesidades nacían herramientas, entonces digamos que no era porque sí. Aun cuando habían unas herramientas pues que venían desde atrás funcionando, estas herramientas también fueron optimizados normalmente y fueron pasado también por este tipo de filtros de experiencia de usuario en donde se evaluaba precisamente qué requerían más estas herramientas, si necesitaban cambiarse, si estos nuevos usuarios tienen unas necesidades muy puntuales, entonces cómo vincular esas necesidades puntuales y ya, sí, realmente fueron pensadas directamente desde las necesidades o sea sí respondían a la comunidad más que a ser herramientas que pusimos.

15. ¿A nivel interno de la administración departamental, también era fácil de entender todo lo que se recogía por medio de estas herramientas digitales, o sea para ustedes los funcionarios?

Claro que sí, mira que digamos todo el ejercicio de experiencia de usuario no solamente se contempla desde los usuarios finales, bueno, de los usuarios iniciales que serían quienes nos dan los datos, que sería la comunidad, sino que se incluyen pues los diferentes dentro del proceso. Entonces, dentro del proceso tenemos precisamente a los funcionarios públicos que hacen uso de estas herramientas, tenemos a los usuarios que consultan estas herramientas, estudiantes que querían consultar bases de datos que les sirvan para sus diferentes investigaciones, profesores que también las buscaban para investigación, conjuntos externos o asociaciones externas que querían realizar proyectos, ellos podían consultar estos diferentes datos; entonces para eso también precisamente se abrió un portal de datos abiertos. En ese portal de datos abiertos había una amplitud digamos de la forma de exportar esos datos, entonces dependiendo de tu conocimiento o de experticia en los datos entonces podías exportarlos en diferentes formatos, consultarlos de diferentes maneras. Había formas muy sencillas de consultar estos datos para la ciudadanía en donde era infografías que visualizabas muy fáciles, pero también si ya tenías un conocimiento muy profundo podrías descargar datos planos que ya son compatibles con herramientas de análisis, como solución de gráficos más avanzados. O sea, había una profundidad bastante amplia en el consumo de los datos y eran unos datos basados en precisamente en los perfiles de estos diferentes usuarios que utilizaban las herramientas, tanto funcionarios como externos, entonces sí, realmente siempre fueron pensados en los usuarios.

#### *Participación ciudadana I*

16. ¿Se revisaba constantemente las redes sociales o mensajería en línea para conocer propuestas, sugerencias y/o la opinión ciudadana de los programas llevados a cabo por la gobernación?
17. ¿Eran estas opiniones, sugerencias y/o propuestas tenidas en cuenta por parte de la administración departamental?

Esa parte directamente digamos que ya no estuve vinculado en esa parte, sé que la parte que contemplaba el desarrollo, en todas las herramientas, en absolutamente todas, había unos módulos de participación en ese nivel específico que tú mencionas que era participación de comentarios, participación de quejas y reclamos dentro de cada una de las herramientas y dentro de cada componente de la herramienta. Entonces no era sólo el componente que se tenía en cuenta normalmente en los portales donde te dicen: “comúnícate, déjanos un mensaje”, no, sino que acá nos deja, por ejemplo, en presupuestos participativos cuando tu consultabas un solo presupuesto de un ejercicio específico, en ese ejercicio específico tu podías realizar comentarios a tal punto de que esos comentarios se convertían en una veeduría ciudadana; entonces, digamos que estaban enfocados hasta ese punto. Dentro del ejercicio práctico no conozco a detalle, sé que hubo muchos casos en los que este ejercicio de veeduría

ciudadana fue realizado, o sea se convertían ya en unas peticiones, se convertían en unos requerimientos específicos. Adicional, que nosotros la mayoría de las herramientas se pensaron precisamente para que estén dentro de un marco legal, entonces no eran simplemente comentarios como unos comentarios que llegan a Facebook, en Facebook no hay trazabilidad de esa participación desde los comentarios. Pero, dentro de las herramientas, todos los comentarios que llegaban hacían una trazabilidad específica que entraban como quejas y reclamos, que entraban como requerimientos; eran, se me olvidó cómo se llama eso, cuando te dan un código específico por cada una de las cosas, un radicado. Entonces, cada entrada era un radicado, digamos que pensado desde ahí nosotros de cierta forma comprometíamos, cada uno de los funcionarios inmersos dentro de cada una de las herramientas, a que no sean sólo comentarios, sino que precisamente sean tenidos en cuenta cada una de las partes y cuestiones. Entonces, tenían que hacer respuestas de manera legal, tenían que, en caso de que sean requerimientos, tenían que realizarse esos requerimientos y pues no sé hasta qué punto se llegó a realizar. Sé que hubo casos reales de uno que otro donde sí se hizo todo el ejercicio trazable, pero no sé en cifras exactas y no sé decirte si era una de las herramientas de participación más usadas, no tengo esa información directamente, te mentiría. Pero sí te puedo, como te lo comenté, te doy la seguridad de que fueron pensadas para que esa participación sea realmente incidente, que no sea una participación porque sí ni por cumplir una norma ni porque que se vea bonito, realmente estaba atado a un proceso legal.

18. O sea que a nivel general, consideras que pues, un primer punto, sí se difunde todo lo que hace la gobernación por medios digitales y lo otro, que los procesos de participación que conoces a nivel general y se llevaban a cabo, sí tenían una trazabilidad, ¿sí?

Totalmente, sí eran trazables y eran comunicados todos los procesos.

### *Participación Ciudadana II*

19. ¿Cómo mejorar la relación entre administración y ciudadanos para la retroalimentación de los programas y proyectos por medio de herramientas tecnológicas?
20. ¿Cómo mejorar la participación ciudadana en las estrategias de gobierno electrónico en el departamento de Nariño?

En la primera parte, me podrías recordar cuál era la pregunta, se me pasó [¿Cómo mejorar la relación entre administración y ciudadanos para la retroalimentación de los programas y proyectos por medio de herramientas tecnológicas?] Ya, perfecto, pues digamos que ese es un análisis re complejo que no depende directamente de las tecnologías, o sea las tecnologías pueden ayudar de diferentes maneras. Siendo portales de uso muy fácil, que sean amigables, que tengan datos muy claros, que precisamente promuevan la transparencia dentro de cada uno de los procesos y que la comunidad empiece a tomar nuevamente esa confianza o recuperar un poco de confianza porque finalmente esta desconfianza digamos que tampoco

pertenece al gobierno de turno, independientemente si era este gobierno que pasó, en dónde estuve o el gobierno anterior a ese o el gobierno actual, digamos que es un ejercicio que ha venido sumando como rencores desde hace mucho tiempo. Entonces, esa confianza digamos que se puede, en cierta forma intentar mejorarla con las herramientas tecnológicas, pero desde mi perspectiva particular considero que no va a resolver la tecnología esa desconfianza, o sea puede ayudar un poco, pero resolverla como tal, no. Precisamente creo que el foco donde podría actuar esa tecnología, es “hackeando” un poco el organismo público, haciendo que precisamente esos ejercicios burocráticos que son “ladrilludos”, que nadie entiende, que el hecho de que tú vayas y necesites consultar una norma sea una cosa de 10,000 hojas en términos que sólo entiende un abogado, que todo eso se pueda reducir precisamente a un lenguaje totalmente de visible, totalmente digerible por la comunidad, todo ese tipo de cosas creo que en eso sí puede apoyarla la tecnología y creo que son unos factores muy fuertes la tecnología precisamente en “hackear” ese tipo de cosas desde lo comunicativo como desde la herramienta como tal, ¿qué otra pregunta me dijiste? Discúlpame, estoy un poco cansado.

21. ¿Considera que la inclusión digital en la estrategia de gobierno electrónico de Nariño afectó la participación ciudadana? Pero yo creo que a lo largo de las otras preguntas me has respondido cómo en qué punto lo de la inclusión digital, lo que comentabas de conectividad sí afectaba, en cierto punto, la participación ciudadana. Lo último era qué alternativas hubieras creado, pero me estás comentando que en todo esto de los trámites burocráticos, una estrategia en la que podría ayudar la tecnología para la participación ciudadana sería como pues en disminuir todos estos trámites, ¿sí?

Disminuir trámites y en cierta forma intentar cambiarlos, cambiar como esta perspectiva de cómo se hacen estos trámites, de que normalmente son papel, tras pape, tras papel y proceso tras proceso, tras proceso, que la tecnología te puede ayudar mucho a disminuir ese tipo de cosas.

22. ¿Estos trámites burocráticos también se veían en los servicios ofrecidos en línea?

Sí, como te decía, realmente digamos que ahí hay algunos servicios en línea que están normalizados, o sea están por norma, tienen un decreto detrás, tienen un protocolo detrás, que por más que tú le metes un equipo de diseño y por más que tú le metas análisis de usuarios, experiencia de usuarios, que quieras generar una herramienta totalmente amigable, la norma no te lo va a permitir y eso es muy común no sólo en herramientas digitales. Por ejemplo, en este tiempo nosotros desarrollamos un proceso que era para generar urbanismo participativo dentro de unos parques, cuando le propusimos, todo funcionó bien, la comunidad lo aceptó, la comunidad quiso realizarlo. Cuando se iba a desarrollar, resulta que hay una norma técnica de parques que no te deja hacer sino los parques que están dentro de la norma, entonces digamos que todas estas cosas burocráticas terminan atándote porque digamos no sé, se vienen construyendo así desde hace tiempo, entonces están todos con norma, está todo bajo una ley, todo bajo diferentes cosas. Entonces, precisamente hay muchas estrategias que surgen desde los tecnológico que no necesariamente son digitales, sino más

bien como tendencia desde la tecnología, por ejemplo, las metodologías ágiles son una cosa que se utilizan la tecnología y sirve precisamente para hacer ejercicios disruptivos dentro de diferentes factores, en este caso, por ejemplo, podríamos generar un ejercicio disruptivo dentro de un componente burocrático, de un componente de norma, de un componente de decreto y estoy seguro de que se sacarían cosas super geniales que transformaría de una manera mucho más poderosa estas intenciones que obviamente son hechas para cuidar a la comunidad, para cuidar los recursos públicos, para muchas cosas, pero que muchas veces como están pensadas desde el escrito pues terminan como generando muchos problemas desde lo social. Son muchos factores y eso da mucho de qué hablar y qué discutir, pero sí, digamos que las facilidades o las oportunidades y las herramientas con las que cuenta la tecnología actualmente, el desarrollo de la misma tecnología, son unas ventajas muy bueno que podemos aprovechar para transformar precisamente todo el escenario político y público.

### *Eficiencia*

23. ¿Qué estrategias electrónicas hubiera creado o eliminado para que los procesos internos fueran más ágiles?
24. ¿Considera que las herramientas tecnológicas que usó la administración departamental facilitaron su trabajo?
25. ¿Qué otro proceso interno usted hubiera puesto de forma digital para hacer más fácil sus labores?

Pues a ver, qué te cuento, en mí caso específico, o sea si hablamos de mi caso específico, mi temática o mi ejercicio dentro de la gobernación fue un ejercicio ciudadano, de trabajo ciudadano. Hubo muchas herramientas que tuvimos en cierta forma que explorarlas, que tuvimos que desarrollarlas, que iterarlas dentro de todo el trabajo prácticamente demográfico, con comunidades y demás. Las herramientas tecnológicas no están totalmente realizadas o totalmente definida, entonces a nosotros nos tocó siempre permanece en un estado beta como la mayoría pues de herramientas, pero en este caso aún mayor. Me refiero a que en esta semana testeábamos un tipo de herramienta para análisis de datos o para recolección o para participación súper rápida con comunidad, para generación de ideas con comunidad y a la semana siguiente nos damos cuenta de que había que cambiarle algo, que sumarle algo, que quitarle algo, bueno diferentes cosas. Entonces, el mí ejercicio en particular como era un ejercicio de innovación y de laboratorio, pues la iteración siempre estuvo presente dentro de todas las herramientas tecnológicas, entonces siempre tuvimos que estar cambiando, sumando, estando, poniendo y repitiendo la misma fórmula de siempre. Ya cuando una de las herramientas era muy bien testeada pues ya normalmente se volvía más robusta y ya se comunicaba así, pero dentro de mi trabajo particular como siempre fue con comunidad y la comunidad, digamos, si aboradas un día una comunidad es un fenómeno y al otro si te vas a otra comunidad, es otro fenómeno totalmente diferente, las herramientas tenían que ser siempre mutantes, siempre tenían que transformarse desde mi particularidad. Ahora bien, dentro del ejercicio general pues realmente considero que las herramientas están muy bien pensadas, que no sé, quizás dentro de las cosas que se deberían quitar yo creería que podrían

quitarse un poco más, un poco los filtros burocráticos dentro de las mismas herramientas que incluso no era porque se diseñaron con esos filtros burocráticos sino eran heredados, eran filtros que ya pertenecen a un sistema político, que pertenecen a una forma de hacer o de componer una actividad, un proceso, y pues eso se veía reflejado también en las herramientas. Entonces, si tienes que solicitar un certificado, tiene que pasar por seis, siete oficinas y las siete oficinas tienen que realizar la firma y tiene que ser revisado por diferentes personas. Entonces, por ejemplo, esas son cosas que no pertenecen tanto al tema tecnológico, o sea, se ven reflejados en el tema tecnológico, pero realmente son parte del sistema como tal burocrático, o del sistema público en el que fueron creados esos protocolos que no dependían tampoco del ejercicio directo de gobierno que se llevó en esos cuatro años. Hay procesos que uno puede iterar y pueden manejar, pero hay otros procesos que están normalizados y demás que ya no se pueden cambiar, pero inicialmente yo creería que sería como intentar atacar una de las cosas que miro, como que se debería quitar o se debería trabajar mucho, intentar atacar desde lo tecnológico en el “hackeo” precisamente de esos protocolos políticos burocráticos, eso creo que sería el *insight* que yo aprendí en ese tiempo.

## Anexo 5

### Matriz entrevista a exfuncionarios

Subcategoría	Pregunta	Exfuncionario 1	Exfuncionario 2	Exfuncionario 3
Diseño arquitectónico	¿Considera que los dispositivos móviles con los que estaba dotada la administración departamental como <i>tablets</i> , computadores, portátiles eran acordes para poder acceder a las páginas web, aplicativos móviles entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea?	Sí y no, los equipos móviles eran propios, la administración no facilitaba nada. Era necesario actualizar el equipo constantemente.	No, se debían llevar computadores personales. Por ser la secretaria de TIC, innovación y gobierno abierto había más facilidad, pero en otras no. Cada secretario debía buscar los recursos.	Se tenían tecnologías diferentes dependiendo de la secretaria que se analizara.
	¿Cree usted que el correcto funcionamiento de las páginas web, aplicativos, entre	Se tenía cuidado en el diseño. No sabe de procesos de control de calidad.	No dependía, se tenía contemplado desde el diseño que pudiera ser todo móvil.	No, el desarrollo estaba pensado para que fuera funcional en



	otros servicios que ofrecía la gobernación en línea dependían del dispositivo en el cual se tenía acceso?			cualquier dispositivo.
	¿Considera que las páginas web, aplicativos, entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea, facilitaban los procesos en la relación administración-ciudadano?	Sí, permitían conocer lo que se estaba llevando a cabo.	Sí, fue un objetivo de esa administración.	Sí, fueron pensadas para que la ciudadanía las pudiera usar y realizara una veeduría. La intención fue acercar a los ciudadanos con herramientas de uso específico y eficientes.
Conectividad	¿Qué dispositivos electrónicos poseía en su lugar de trabajo para acceder a las páginas web y aplicativos en materia de servicios que ofrecía la gobierno en línea?	Portátiles, equipos fijos, <i>Tablet</i> en caso de ser necesaria	Computador con 8GB de memoria. Se menciona que se hacía mucho con pocos recursos y que hubiera sido pertinente tener mejores dispositivos para realizar sus tareas.	Dos computadores, dependía del rol.
	¿Considera que estos dispositivos eran los adecuados para poder realizar su trabajo?	Sí	No era suficiente, pero no eran malos.	Sí, dentro de su rol no tuvo mayor inconveniente con el uso de estos dispositivos.
	¿Cree que la falta de infraestructura tecnológica por parte de los ciudadanos hacía que los resultados de los servicios que ofrecía la gobernación en	Sí, limita la competitividad de los proyectos que se realizan.	No, el verdadero problema era que los ciudadanos conocieran los servicios y los usaran. El desconocimiento fue la mayor falla.	No era tanto el tema tecnológico de sus capacidades con los equipos que contaban sino era un problema de apropiación. La

	línea estuvieran sesgados?			cobertura sí es un problema importante, pero en cualquier servicio. El problema más complejo no era la característica del equipo que se poseía sino el acceso a conectividad. Comunicar las herramientas y difundirlas también era un problema por las dinámicas de la comunidad, en especial con el tema de apropiación. Las herramientas fueron intuitivas, pero sin conectividad ni apropiación era difícil.
Gestión del sistema	¿Alguna vez recibió capacitación para actualizar sus conocimientos en herramientas TIC? Si la respuesta es sí, ¿fueron útiles?	Sí y también se hacía conocimiento colaborativo entre compañeros.	Sí, desde el gobierno central se dieron capacitaciones. Se dio la oportunidad de acceder a cursos virtuales, se realizó conocimiento colaborativo con personas de la misma secretaría. Los eventos como encuentros internacionales también ayudaron a capacitarse y actualizar conocimientos. Se realizó un diplomado de	Sí, durante ciertos periodos, también habían cursos, pero enfocados a ciertos funcionarios como aquellos que estaban en el diseño y comunicación de las estrategias para los ciudadanos. La mayoría eran básicas ofimáticas, de manejo web.

			innovación con <i>design thinking</i> para la creación de futuros proyectos. Talleres con el CISNA también se dieron.	
	¿Considera que la administración departamental debió crear más capacitaciones para actualizar los conocimientos digitales?	Sí, en otras secretarías.	N/A	En particular menciona que no le pareció necesario más cursos o capacitaciones pues éstas fueron básicas.
	¿Cree que fue evidente la diferencia entre el personal que sabía usar herramientas tecnológicas y aquel que no para llevar a cabo las tareas internas?	Sí	Sí, pero no era evidente en su secretaría sino en otras áreas de la gobernación. Se menciona que a veces los puestos eran asignados como compromiso político lo que mostraba la falta de cualificación de algunos empleados.	Sí, dependía de los roles en la gobernación.
Conducta relacional	¿Considera que las páginas web, aplicativos móviles, entre otros que usaba la gobernación tenían en cuenta las habilidades y competencias de todos los funcionarios públicos para su uso?	Sí, eran pensadas desde el diseño para la población inicial. Existía una intranet abierta a la ciudadanía. Faltó difusión.	Sí, todo estaba pensado desde la experiencia de usuario y la sencillez para que cualquier ciudadano lo pudiera usar. Se tenía mucho en cuenta el <i>design thinking</i> para el desarrollo de aplicaciones. El personal que diseñaba estaba capacitado para	Sí, aunque había herramientas viejas que se intentaron actualizar y otras que no había forma de cambiar. Pero la mayoría se creó desde un proceso de desarrollo, actualización y generación e incluso con

			tener en cuenta todas las habilidades.	enfoque diferencial.
	¿Considera que factores como la edad, el género o el nivel de escolaridad afectaban la forma en la que sus compañeros desempeñaban las labores orientadas a la prestación de servicios que ofrecía la gobernación en línea?	No, cada persona que pertenecía a un subproyecto tenía el perfil adecuado.	No, cada persona que pertenecía a la secretaría era competente para realizar las labores. No sabe si en otras secretarías era igual.	La respuesta se orientó a la ciudadanía. La persona respondió que todos los factores descritos previamente se tuvieron en cuenta dentro de las capacitaciones y el desarrollo de estrategias.
	¿Qué otro factor cree que el afectaba como funcionario para el manejo y gestión de la información ciudadana proporcionada vía electrónica?	No, cada persona que pertenecía a un subproyecto tenía el perfil adecuado.	No, cada persona que pertenecía a la secretaría era competente para realizar las labores. No sabe si en otras secretarías era igual.	N/A
Diseño asequible	¿Cree que el diseño de las páginas web, aplicaciones, entre otras, eran pertinentes para la recolección de información y aprovechamiento de la misma por parte de la administración departamental?	Sí	Sí, aunque existían aplicativos desarrollados por terceros que no eran tan buenos. Se intentó que lo creado fuera intuitivo.	Sí, se realizó análisis de oportunidades para saber qué era relevante para la comunidad así como también diversos ejercicios metodológicos como mapas de usuario. También se optimizaron herramientas pasadas con filtros de experiencias y necesidades de usuarios

	¿Considera que las páginas web, aplicativos, entre otros, eran fáciles de usar para los exfuncionarios de la administración departamental?	La respuesta se enfocó en ciudadanos y no en funcionarios por lo que no hay respuesta oportuna.	Sí, se intentó que lo creado fuera intuitivo.	Sí, todo lo diseñado se intentó que fuera pensado desde un usuario final común. Todo se basó en el perfil del usuario.
	¿Se realizaban procesos de retroalimentación para mejorar el aspecto y rendimiento de las páginas web, aplicativos, entre otros servicios ofrecidos en línea para que el ciudadano pudiera acceder más fácil y rápido?	Sí, existía retroalimentación semanal o quincenal sobre lo realizado además de la proyección de futuras actividades.	Sí, bajo la metodología de <i>design thinking</i> que es iterativa, también se menciona la metodología <i>file</i> basada en la curva de iteración.	Sí, por medio de filtros de experiencia se evaluaba si necesitaban cambiarse las herramientas o si las necesidades de los ciudadanos estaban acordes con lo diseñado.
N/A	¿Se revisaba constantemente las redes sociales o mensajería en línea para conocer propuestas, sugerencias y/o la opinión ciudadana de los programas llevados a cabo por la gobernación?	Sí, sobre todo Facebook, Twitter y mensajes de la página web	Sí, la secretaría tenía una persona que trabajaba en esa revisión.	No sabe, pero menciona que todas las herramientas tenían módulos de participación en comentarios, quejas, reclamos.
	¿Eran estas opiniones, sugerencias y/o propuestas tenidas en cuenta por parte de la administración departamental?	Sí, eran monitoreadas y pasadas a la respectiva dependencia	Sí, se daba respuesta a las solicitudes y comentarios.	No sabe mucho, pero menciona que se trató de realizar una trazabilidad de las quejas y los reclamos, se generaban radicados a las solicitudes para crear compromisos entre las partes. Menciona que

				desde un inicio todo fue pensado para hacer una participación incidente.
	A la hora de implementar los programas y proyectos, ¿se tenía en cuenta la difusión de los servicios por medios digitales?	Sí, por ejemplo “Cátedra Futuro”, en caso de ser zona rural, se usaba la difusión radial.	Sí, todo lo realizado por parte de la administración se hizo visible ya que ese era el objetivo del gobierno abierto. Sin embargo, muchos datos de otras secretarías dependían de la voluntad de estas para que pudieran ser sistematizados y abiertos al público.	Sí, todo era comunicado y trazable.
	¿De qué forma se involucraba al ciudadano en el diseño de las políticas públicas por medio de canales digitales?	Por medio de una plataforma ciudadana de participación.	N/A	N/A
	¿Considera que la administración departamental ponía a disposición ciudadana toda la información necesaria de la gestión pública por canales digitales?	Sí, por ejemplo la rendición de cuentas del presupuesto.	N/A	N/A
	¿Cómo se llevaban a cabo los procesos de participación ciudadana en línea?	A través de la página web se le preguntaba a la ciudadanía. Había facilidad de enviar correos o dejar comentarios. Por ejemplo, los	No se menciona puntualmente, pero se hace hincapié en la creación de la política pública de gobierno abierto con los	No se menciona puntualmente, pero se da un ejemplo de los presupuestos participativos como un sistema de veeduría

		<p>GANA Municipales donde los ciudadanos votaban por proyectos y a veces se llevaban <i>tablets</i> a las zonas para que se pudiera votar.</p>	<p>ciudadanos teniendo en cuenta sus opiniones y haciendo actividades como hackáthones.</p>	<p>ciudadana que convertía las peticiones en requerimientos específicos.</p>
Eficiencia	<p>¿Qué estrategias electrónicas hubiera creado o eliminado para que los procesos internos fueran más ágiles?</p>	<p>Eliminado la tramitología para adelantar procesos, muchos de ellos quedaban varados. Creado un rubro aparte en gobierno electrónico para eliminar burocracia.</p>	<p>Hubiera eliminado procesos burocráticos internos. La burocracia era evidente en herramientas electrónicas pues como el sistema se manejaba así, los procesos encaminados a desde las TIC también lo estaban.</p>	<p>Quitar los filtros burocráticos pertenecientes a un sistema heredado, eso se vio reflejado en el tema tecnológico.</p>
	<p>¿Considera que las herramientas tecnológicas que usó la administración departamental facilitaron su trabajo?</p>	<p>Sí</p>	<p>N/A</p>	<p>Sí</p>
	<p>¿Qué otro proceso interno usted hubiera puesto de forma digital para hacer más fácil sus labores?</p>	<p>La respuesta se orientó a formas no digitales, allí el funcionario mencionó la designación de personal específico en gobierno electrónico ya que existía mucha burocracia en los procesos y compromisos.</p>	<p>Todo, desde el proceso de contratación de los funcionarios se podía realizar de forma digital y hacía todo más ágil. También, alguna forma de evitar el desgaste laboral de los empleados.</p>	<p>Atacar desde lo tecnológico los protocolos burocráticos.</p>

Participación Ciudadana	¿Cómo mejorar la relación entre administración y ciudadanos para la retroalimentación de los programas y proyectos por medio de herramientas tecnológicas?	Realizar un control o retroalimentación de los estados de las sugerencias o solicitudes presentadas.	Por medio de la transparencia en los datos, esto permite la veeduría ciudadana y aumenta la confianza en los proyectos que se llevan a cabo.	Desde portales fáciles, amigables y con datos claros para que la ciudadanía recupere la confianza. Sin embargo, la tecnología no va a resolver por completo ese tema.
	¿Cómo mejorar la participación ciudadana en las estrategias de gobierno electrónico en el departamento de Nariño?	Kioscos de acceso para conocer lo realizado por parte de la gobernación en cada municipio ya que había muchos de ellos sin conectividad.	Por medio de la transparencia en los datos, esto permite la veeduría ciudadana y aumenta la confianza en los proyectos que se llevan a cabo.	Usar la tecnología para hacer de los procesos burocráticos algo más fácil de entender y visible en la comunidad. “Hackear” ejercicios comunicativos y burocráticos. Disminuir trámites y cambiar la perspectiva. Generar un ejercicio disruptivo dentro de un componente burocrático con metodologías ágiles.
	¿Considera que la inclusión digital en la estrategia de gobierno electrónico de Nariño afectó la participación ciudadana?	Sí afecta, en el sentido de la conectividad porque Nariño no está 100% conectado. Eso se ve en zona rural o periferias de municipios. Por ejemplo, un empleo difundido	Sí, una gran parte de la población no tiene acceso. Sin embargo, la relación entre administración y ciudadanos estaba basada en desconfianza. No tiene que ver con los medios sino	Sí, en el tema de conectividad y apropiación.



		virtualmente impide la postulación a ciudadanos sin conectividad.	con la relación del gobierno con los ciudadanos.	
--	--	---	--	--

*Fuente:* Elaboración propia a partir de entrevistas a exfuncionarios

## Anexo 6

### *Matriz información derecho de petición*

Programa	¿Quiénes participaron en la realización? o ¿cómo se realizó la focalización?	Medios de difusión	Realización de capacitaciones	Existencia de requisitos para el acceso	¿Se tuvo en cuenta población con discapacidad, adultos mayores y/o personas sin conocimiento en tecnologías de la información y comunicación?	Actualización de la información	Seguimiento y evaluación
Plan de Ecosistema TIC	Personal que conformaba la secretaría	Página web, redes sociales	Sí	N/A	Sí, desde diversos proyectos como: Curso Manejo Lenguaje de Señas, Talleres Manejo de Tecnología, Justicia Abierta, Consultorios Jurídicos Virtuales,	N/A	N/A

					Kioskobots, Granjas Digitales		
Puntos Vive Digital – Kioscos Vive Digital	Focalización a partir del proyecto Conexión Total	Página web, difusión pública	Sí	N/A	Sí, incluía Programa JAWS para ciegos y sordos, videos en lenguaje de señas, capacitaciones desde 0 para personas sin conocimiento	N/A	N/A
Red ADN Aprende	Focalización por medio de una oferta abierta	N/A	Sí	Ninguno	Sí, incluía talleres especializados	N/A	N/A
Redvolución – Ciudadanía General	Secretarías de Equidad, Género y Educación	N/A	SÍ	Población previamente seleccionada	No, solo a personas sin conocimiento	N/A	N/A
Busco Hechos	N/A	Difusión pública, página web, periódico	No, “se realizaron socializaciones en espacios abiertos	Ninguno	No, “no requería un grado de conocimiento tecnológico alto”, la página contaba con ayudas	Mensual, sistematización de documentos de Excel	Profesional encargado, # de visitas, # de consultas

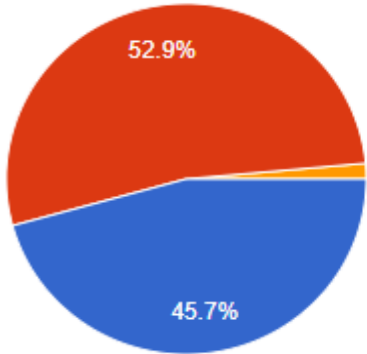
					para personas con discapacidad		
GANA Pienso	N/A	Difusión pública, página web, guía rápida de nuevo gobierno	No, “se realizaron socializaciones en espacios abiertos”	Ninguno	No, “la página es de fácil acceso y no se necesita mayor conocimiento”	Sin respuesta oportuna	# de visitas y # de votos ciudadanos
GANA Datos	N/A	Página web, guía rápida de nuevo gobierno	No, “se socializó a los funcionarios y ciudadanos en espacios abiertos”	Ninguno	No, “la herramienta es de fácil manejo” se realizó impresión de servicios	Dos meses o cada que existiera un reporte	# de visitas y # de consultas realizadas
Lo Estamos Haciendo	N/A	Difusión pública, página web, guía rápida del nuevo gobierno	Sí	Ninguno	No, “la herramienta era de fácil manejo, se manejaron archivos digitales y análogos”	Profesional encargado, actualización constante	# de visitas y # de consultas realizadas
Telegram	N/A	“Tanto digital como análogo”, Guía rápida de gobierno abierto (digital e impresa)	No	Ninguno, grupo abierto	No, “para el tema de inclusión se manejaban otros canales de comunicación como los productos análogos”	N/A	No existía
Redes sociales	N/A	Medios de comunicación	No	Ninguno	Solo cuando manifiesta	N/A	# de visitas, # de

		ción regionale s contratad os previame nte			ban su discapaci dad		comentari os, # de seguidore s
Gobierno en Línea	N/A	N/A	Sí	N/A	No en trámites, pero sí en la página web por medio de lenguaje de señas, aumento de colores y resolucion es para personas con baja visión		Indicador es validados: Uso de trámite vehicular, ingresos registrado s al Departam ento, uso y apropiaci ón de la página web, participac ión en rendición de cuentas, creación de la secretaría TIC Innovació n y Gobierno Abierto
Otros servicios en línea como: impuesto vehicular, servicio de pasaporte, consulta y pago de cuentas, desprendibl es de nómina	N/A	N/A	No	Ninguno	Sí, eran de fácil manejo y la página estaba orientada a personas con discapaci dad	N/A	N/A

*Fuente:* Elaboración propia desde la respuesta derecho de petición: solicitud de información sobre la incidencia de la inclusión digital en la implementación del gobierno electrónico en el departamento de 2016 a 2019

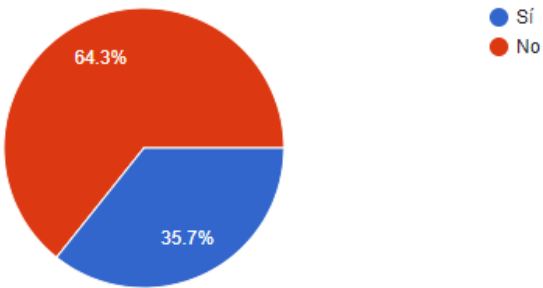
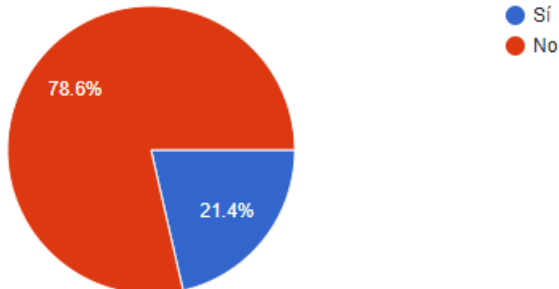
**Anexo 7**

*Reporte de encuestas*

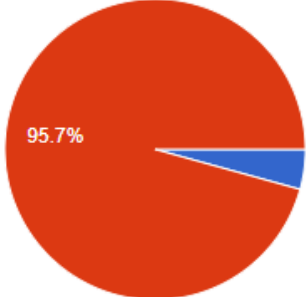
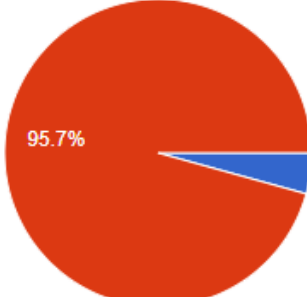
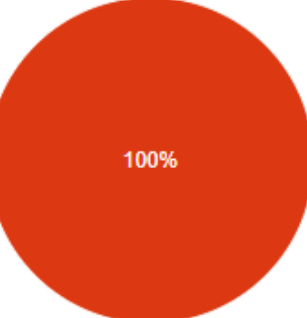
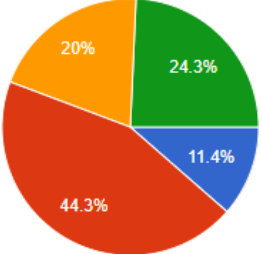
Género	 <p data-bbox="1153 577 1388 682"> <span style="color: blue;">●</span> Mujer  <span style="color: red;">●</span> Hombre  <span style="color: yellow;">●</span> Prefiero no decirlo         </p>	
Edad	Edad	Cuenta
	18	4
	20	4
	21	4
	22	9
	23	11
	24	4
	25	2
	27	1
	28	6
	29	1
	33	2
	34	2
	37	1
	42	3
	43	2
	44	3
	47	1
	50	3
	52	1
	54	2
	55	2
	64	1
	65	1

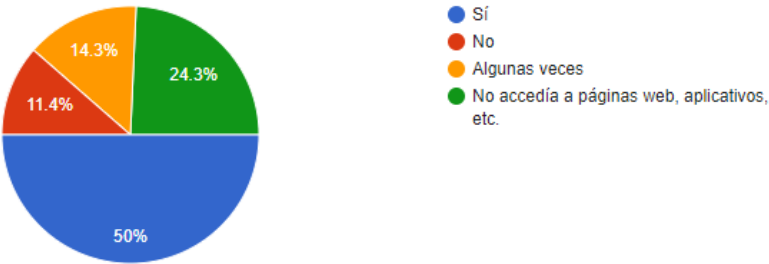
Nivel máximo de escolaridad alcanzado	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Básica Primaria</li> <li>● Básica Secundaria</li> <li>● Media</li> <li>● Bachiller</li> <li>● Técnica y/o tecnológica</li> <li>● Universitaria</li> <li>● Posgrado</li> </ul>	
Municipio de residencia	<p>Colón 1</p> <p>Consaca 1</p> <p>Cumbal 1</p> <p>El Tambo 1</p> <p>Ipiales 11</p> <p>La Cruz 1</p> <p>Linares 1</p> <p>Pasto 49</p> <p>Samaniego 1</p> <p>Santa Bárbara 1</p> <p>Tumaco 1</p> <p>En blanco 1</p>	
Subcategoría	Preguntas	Respuestas
Diseño arquitectónico	¿Tenía acceso a dispositivos móviles como celulares, <i>tablets</i> , computadores, etc., para acceder a los servicios que ofrecía en línea la gobernación?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sí</li> <li>● No</li> </ul>
	¿Cree usted que la forma de acceder a las páginas web, aplicativos, entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea se vio limitada por el	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sí</li> <li>● No</li> <li>● Algunas veces</li> <li>● No accedía a páginas web, aplicativos, etc.</li> </ul>

	dispositivo que tenía?											
	¿Considera que, si usted hubiera tenido un dispositivo de mayor gama, el uso de las páginas web y aplicativos, entre otros servicios que ofrecía la gobernación en línea, hubiera sido más fácil de usar?	<p> <span style="color: blue;">●</span> Sí  <span style="color: red;">●</span> No  <span style="color: orange;">●</span> Algunas veces  <span style="color: green;">●</span> No accedía a páginas web, aplicativos, etc. </p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>51.4%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>18.6%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>11.4%</td> </tr> <tr> <td>No accedía a páginas web, aplicativos, etc.</td> <td>18.6%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	51.4%	No	18.6%	Algunas veces	11.4%	No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	18.6%
Respuesta	Porcentaje											
Sí	51.4%											
No	18.6%											
Algunas veces	11.4%											
No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	18.6%											
Conectividad	¿Considera que los dispositivos electrónicos que poseía eran útiles para acceder a los servicios que ofrecía la gobernación en línea? Si usted no poseía dispositivo electrónico escriba NA	<p> <span style="color: blue;">●</span> Sí  <span style="color: red;">●</span> No  <span style="color: orange;">●</span> NA </p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>67.1%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>15.7%</td> </tr> <tr> <td>NA</td> <td>17.1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	67.1%	No	15.7%	NA	17.1%		
Respuesta	Porcentaje											
Sí	67.1%											
No	15.7%											
NA	17.1%											
	¿Escuchó de los Punto Vive digital, kioscos Vive Digital o las zonas de wifi gratuita?	<p> <span style="color: blue;">●</span> Sí  <span style="color: red;">●</span> No </p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>58.6%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>41.4%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	58.6%	No	41.4%				
Respuesta	Porcentaje											
Sí	58.6%											
No	41.4%											

	<p>¿Alguna vez hizo uso de los puntos Vive Digital, kioscos Vive Digital o las zonas de wifi gratuito?</p>	 <p>● Sí ● No</p>
	<p>Si su respuesta a la pregunta anterior fue sí, ¿Cuál fue su experiencia con estas herramientas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Íbamos esporádicamente por la clase de informática</li> <li>• En algunos puntos del municipio (parque principal) que se encuentra la red de vive digital es imposible acceder.</li> <li>• Satisfactoria</li> <li>• Excelente</li> <li>• El tiempo era limitado, la velocidad muy baja</li> <li>• Muy buena</li> <li>• Regular</li> <li>• El wifi no es de calidad</li> <li>• El Internet era lento sin importar el tipo de dispositivo.</li> <li>• Buena</li> <li>• No la mejor pero bien</li> <li>• Demasiado lentas y en ocasiones no conectaba la red</li> <li>• Normal, nada fuera de lo común</li> <li>• En el momento en que había varios dispositivos conectados la señal de internet disminuía y dificultaba el acceso a las plataformas virtuales</li> <li>• Buena</li> <li>• El mayor problema era la disponibilidad, los lugares se llenaban muy rápido y era difícil alcanzar cupo, pero en el funcionamiento como tal tenían un excelente desempeño.</li> <li>• Conectividad normalmente lenta, pero es una buena idea</li> <li>• Mala señal Internet lento</li> </ul>
<p>Gestión del sistema</p>	<p>¿Sabía usted que existían capacitaciones en alfabetización de información y tecnología?</p>	 <p>● Sí ● No</p>



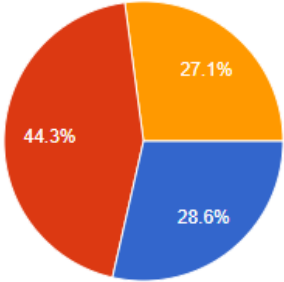
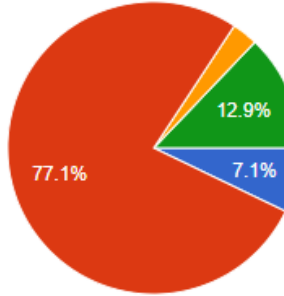
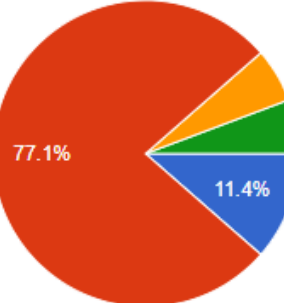
	<p>¿Alguna vez asistió a alguna capacitación en alfabetización de información y tecnología como Redvolución o Ciudadanía General?</p>	 <p>● Sí ● No</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>95.7%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	4.3%	No	95.7%				
Respuesta	Porcentaje											
Sí	4.3%											
No	95.7%											
	<p>¿Conocía usted la Red ADN?</p>	 <p>● Sí ● No</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>95.7%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	4.3%	No	95.7%				
Respuesta	Porcentaje											
Sí	4.3%											
No	95.7%											
	<p>¿Hizo parte de alguna de las iniciativas de la Red ADN?</p>	 <p>● Sí ● No</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	0%	No	100%				
Respuesta	Porcentaje											
Sí	0%											
No	100%											
<p>Conducta Relacional</p>	<p>¿Considera que las páginas web, aplicativos móviles, entre otros servicios digitales que ofrecía la gobernación, tenían en cuenta las habilidades de todos los ciudadanos para su uso y entendimiento?</p>	 <p>● Sí ● No ● Algunas veces ● No accedía a páginas web, aplicativos, etc.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>11.4%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>44.3%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>No accedía a páginas web, aplicativos, etc.</td> <td>24.3%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	11.4%	No	44.3%	Algunas veces	20%	No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	24.3%
Respuesta	Porcentaje											
Sí	11.4%											
No	44.3%											
Algunas veces	20%											
No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	24.3%											

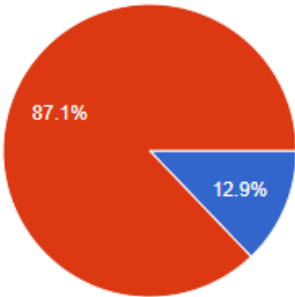
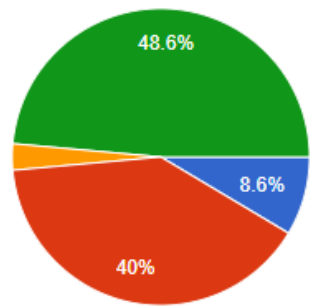
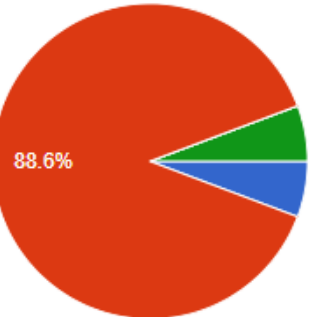
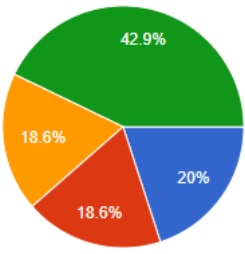
	<p>¿Considera que la edad, el género o el nivel de escolaridad afectaban la forma en que usted se relacionaba con las páginas web, aplicativos móviles, entre otros servicios de la gobernación en línea?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>11.4%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>14.3%</td> </tr> <tr> <td>No accedía a páginas web, aplicativos, etc.</td> <td>24.3%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	50%	No	11.4%	Algunas veces	14.3%	No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	24.3%
Respuesta	Porcentaje											
Sí	50%											
No	11.4%											
Algunas veces	14.3%											
No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	24.3%											
	<p>¿Qué otro factor cree que afectó el uso de servicios en línea ofrecidos por la gobernación?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mal Internet y limitaciones impuestas por quien debía "cuidar" de los dispositivos</li> <li>• Falta de publicidad ya que muchos de los programas no los conocía</li> <li>• La falta de dispositivos para las personas del sector rural</li> <li>• Falta de conectividad continua</li> <li>• Conectividad en zonas rurales</li> <li>• Pobreza</li> <li>• No es facil acceder a información histórica de la Gobernación, por ejemplo Actos Administrativos</li> <li>• La facilidad de acceder a la información exacta en la página de la gobernación, dde igual manera utilizar redes sociales para brindar mayor información</li> <li>• Señal</li> <li>• Estabilidad de la red</li> <li>• La falta de promoción de los mismos y de acceso a dispositivos en especial de población rural</li> <li>• Información</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• El hecho de que no había estos puntos en las veredas y había que trasladarse hasta el casco urbano para poder acceder a esta red..</li> <li>• No conozco el servicio</li> <li>• Falta de información a la población en general</li> <li>• Falta de conocimiento</li> <li>• Falta de publicidad</li> <li>• La velocidad y la señal de datos.</li> <li>• Falta de información</li> <li>• Interfaz</li> <li>• El sistema</li> <li>• La preparación</li> <li>• Mal diseño</li> </ul>										

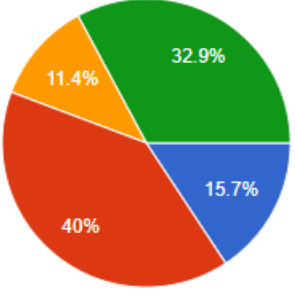
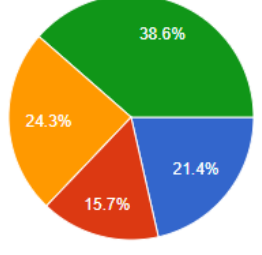
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de conectividad</li> <li>• No información</li> <li>• Mala señal</li> <li>• La falta de viabilidad en las zonas de mas bajos recursos.</li> <li>• Conocimiento</li> <li>• La pandemia</li> <li>• Mas publicidad</li> <li>• Falta de publicidad para el conocimiento</li> <li>• La falta de tecnologías</li> <li>• La administración inadecuada de las herramientas</li> <li>• Cobertura de red</li> <li>• Falta de informacion por parte de la gobernacion de la existencia de esta aplicacion fue muy limitada su divulgacion</li> <li>• La falta de promoción, la po resa que no permite tener un dispositivo electrónico de alta gama</li> <li>• Mala conectividad y mala señal</li> <li>• Desinformacion</li> <li>• Mala conexión</li> <li>• Falta de eficacia, ya que las paginas se caian de red, la tecnología de la gobernacion no nos de seguridad de un buen servicio</li> <li>• La falta de actualización</li> <li>• La falta de capacitación</li> <li>• Falta de difusion de la herramienta</li> <li>• Promoción del sitio web</li> <li>• Socialización con el público. Era común en las escuelas pero no por fuera.</li> <li>• Cobertura</li> <li>• Mal gobernador y alcaldes</li> <li>• La promoción y conocimiento sobre los servicios en línea</li> <li>• La velocidad de internet</li> <li>• El diseño</li> <li>• Nivel socioeconómico</li> <li>• Acceso a Internet</li> <li>• Los website son increíblemente viejos y no estan actualizados.</li> <li>• La falta de conectividad</li> <li>• Falta dispositivos</li> </ul>
--	--	---

	<p>¿Le fue fácil para usted entender cómo se usaba una página web o aplicativo móvil que ofrecía la gobernación para el trámite y acceso a información de servicios?</p>	<table border="1"> <caption>Data for Pie Chart 1</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>17.1%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>18.6%</td> </tr> <tr> <td>No accedía a páginas web, aplicativos, etc.</td> <td>34.3%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	30%	No	17.1%	Algunas veces	18.6%	No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	34.3%
Respuesta	Porcentaje											
Sí	30%											
No	17.1%											
Algunas veces	18.6%											
No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	34.3%											
Diseño asequible	<p>¿Para usted, cuál era el mejor dispositivo tecnológico para acceder a los servicios en línea ofrecidos por la gobernación? ¿por qué? En caso de no acceder a páginas web, aplicativos, etc, escriba NA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portátil</li> <li>• Páginas web por su fácil acceso</li> <li>• Computador</li> <li>• Computador facilita el manejo</li> <li>• El celular, pero por ser el que más se usa.</li> <li>• Celular</li> <li>• PC personal</li> <li>• El sistema</li> <li>• PC</li> <li>• Computador ya sea portátil y de escritorio, ya que la mayoría de las páginas páginas están diseñadas para ser utilizadas en estos.</li> <li>• Computador portátil, porque esta disponible en cualquier momento</li> <li>• Computador. Estaban optimizadas para ese dispositivo por lo que visibilidad era mejor.</li> <li>• Computador, porque es donde muchas veces las páginas presentan menos problemas</li> <li>• Computador, se ve mejor cuando lo haces desde un ipad o celular las paginas web del gobierno son tan viejas que no se adaptan a la pantalla</li> <li>• Ninguno</li> </ul>										
	<p>¿Entendía la forma en la que se usaban las páginas web, aplicativos, entre otras herramientas para acceder a los servicios que ofrecía la gobernación en línea?</p>	<table border="1"> <caption>Data for Pie Chart 2</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>28.6%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>14.3%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>21.4%</td> </tr> <tr> <td>No accedía a páginas web, aplicativos, etc.</td> <td>35.7%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	28.6%	No	14.3%	Algunas veces	21.4%	No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	35.7%
Respuesta	Porcentaje											
Sí	28.6%											
No	14.3%											
Algunas veces	21.4%											
No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	35.7%											
	<p>¿Qué era lo más complicado a la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nada complicado</li> </ul>										

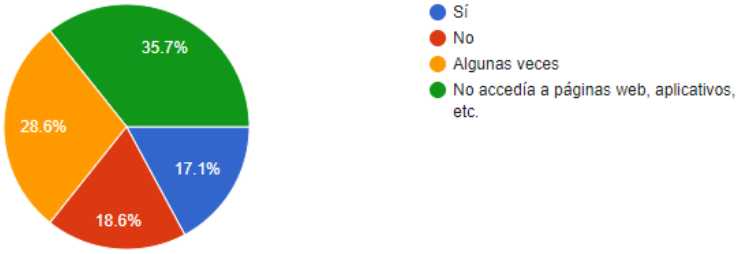
	<p>hora de acceder a un servicio que ofrecía la gobernación en línea para usted? ¿por qué? En caso de no acceder a páginas web, aplicativos, etc, escriba NA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallas en el internet</li> <li>• Generar certificados</li> <li>• Red lenta</li> <li>• Su diseño no estaba optimizado para plataformas móviles</li> <li>• Señal</li> <li>• Entender donde se encuentra la info necesaria</li> <li>• No funcionaba la designación de turnos a través de la páginas</li> <li>• Interfaz</li> <li>• Sistema</li> <li>• Intranet</li> <li>• No dejaba ingresar en algunos casos.</li> <li>• A veces las páginas no respondían, o se tardaba mucho en responder</li> <li>• El ingreso al sistema</li> <li>• La pagina se cae y no hay eficacia de rapidez ni de buen servicio</li> <li>• La falta den información</li> <li>• LA RED</li> <li>• Encontrar las opciones que se necesitaban y la demora en las respuestas que se solicitaban por chat</li> <li>• Registro</li> <li>• Que muchas veces se tenia que estar llenando encuestas</li> <li>• El diseño, porque para dispositivos móviles no se acoplaba correctamente</li> <li>• No se encuentra la opción que uno busca y no hay ningún chat con un asesor que le pueda colaborar</li> <li>• Los website del gobierno son viejos</li> <li>• Desconocimiento</li> </ul>
<p>Participación Ciudadana I</p>	<p>¿Por medio de qué canal de comunicación accedía a información sobre la gobernación?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portátil</li> <li>• No accedía a información de la gobernación</li> <li>• Página web</li> <li>• Google</li> <li>• Internet</li> <li>• Radio e internet pero menos veces</li> <li>• TV</li> <li>• Cualquiera, casi nunca entre</li> <li>• Sistema</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Call center</li> <li>• Celular</li> <li>• Voz a voz</li> <li>• Facebook</li> <li>• Celular o PC</li> <li>• Radio</li> <li>• Telefono</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Páginas virtuales y televisión</li> <li>• Página web de la gobernación</li> <li>• Noticias</li> <li>• Móvil</li> <li>• Online</li> </ul>										
	<p>¿Hizo uso de los canales digitales para acceder a información de la gobernación?</p>	 <p>Legend: Sí (blue), No (red), Algunas veces (orange)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>28.6%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>44.3%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>27.1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	28.6%	No	44.3%	Algunas veces	27.1%		
Respuesta	Porcentaje											
Sí	28.6%											
No	44.3%											
Algunas veces	27.1%											
	<p>¿Hizo uso de páginas web como: “Busco Hechos”, “Lo Estamos Haciendo” o GANA Datos para la consulta de información?</p>	 <p>Legend: Sí (blue), No (red), Algunas veces (orange), No sabe (green)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>7.1%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>77.1%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>12.9%</td> </tr> <tr> <td>No sabe</td> <td>12.9%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	7.1%	No	77.1%	Algunas veces	12.9%	No sabe	12.9%
Respuesta	Porcentaje											
Sí	7.1%											
No	77.1%											
Algunas veces	12.9%											
No sabe	12.9%											
	<p>¿Hizo uso de redes sociales o mensajería en línea (vía Telegram) para la consulta y opinión de programas y proyectos llevados a cabo por la gobernación?</p>	 <p>Legend: Sí (blue), No (red), Algunas veces (orange), No sabe (green)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>11.4%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>77.1%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>12.9%</td> </tr> <tr> <td>No sabe</td> <td>12.9%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	11.4%	No	77.1%	Algunas veces	12.9%	No sabe	12.9%
Respuesta	Porcentaje											
Sí	11.4%											
No	77.1%											
Algunas veces	12.9%											
No sabe	12.9%											

<p>¿Realizó algún comentario, sugerencia, solicitud y/o propuesta por medio de canales digitales?</p>	 <p>● Sí ● No</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>12.9%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>87.1%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	12.9%	No	87.1%				
Respuesta	Porcentaje										
Sí	12.9%										
No	87.1%										
<p>Si la respuesta anterior fue sí, ¿cree que la administración departamental tuvo en cuenta su comentario, sugerencia, solicitud y/o propuesta?</p>	 <p>● Sí ● No ● Algunas veces ● No sabe</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>8.6%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>2.8%</td> </tr> <tr> <td>No sabe</td> <td>48.6%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	8.6%	No	40%	Algunas veces	2.8%	No sabe	48.6%
Respuesta	Porcentaje										
Sí	8.6%										
No	40%										
Algunas veces	2.8%										
No sabe	48.6%										
<p>¿Hizo uso de la plataforma “GANA Pienso”?</p>	 <p>● Sí ● No ● Algunas veces ● No sabe</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>8.6%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>88.6%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>2.8%</td> </tr> <tr> <td>No sabe</td> <td>1.0%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	8.6%	No	88.6%	Algunas veces	2.8%	No sabe	1.0%
Respuesta	Porcentaje										
Sí	8.6%										
No	88.6%										
Algunas veces	2.8%										
No sabe	1.0%										
<p>¿Le pareció útil la información encontrada por medio de aplicaciones, páginas web, entre otros ofrecidos electrónicamente por parte de la gobernación?</p>	 <p>● Sí ● No ● Algunas veces ● No accedía a páginas web, aplicativos, etc.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>18.6%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>18.6%</td> </tr> <tr> <td>No accedía a páginas web, aplicativos, etc.</td> <td>42.9%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	20%	No	18.6%	Algunas veces	18.6%	No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	42.9%
Respuesta	Porcentaje										
Sí	20%										
No	18.6%										
Algunas veces	18.6%										
No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	42.9%										

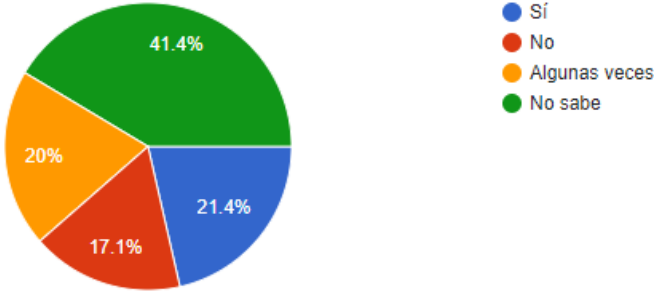
	<p>¿Cree que la administración departamental estaba abierta a recibir sus propuestas por canales digitales?</p>	 <p>Legend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sí</li> <li>● No</li> <li>● Algunas veces</li> <li>● No sabe</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>15.7%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>11.4%</td> </tr> <tr> <td>No sabe</td> <td>32.9%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	15.7%	No	40%	Algunas veces	11.4%	No sabe	32.9%
Respuesta	Porcentaje											
Sí	15.7%											
No	40%											
Algunas veces	11.4%											
No sabe	32.9%											
<p>Eficiencia</p>	<p>¿Cree que los canales digitales facilitaron la forma en la que usted realizó los trámites, participó, accedió y consultó información de su interés sobre de la gobernación?</p>	 <p>Legend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sí</li> <li>● No</li> <li>● Algunas veces</li> <li>● No accedía a páginas web, aplicativos, etc.</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>21.4%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>15.7%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>24.3%</td> </tr> <tr> <td>No accedía a páginas web, aplicativos, etc.</td> <td>38.6%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	21.4%	No	15.7%	Algunas veces	24.3%	No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	38.6%
Respuesta	Porcentaje											
Sí	21.4%											
No	15.7%											
Algunas veces	24.3%											
No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	38.6%											
	<p>¿Qué funciones le hubiera añadido o eliminado a los servicios que ofrecía la gobernación en línea? En caso de no acceder a páginas web, aplicativos, etc, escriba NA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Atención al usuario más rápida y eficiente</li> <li>● Ejemplos</li> <li>● Asesor virtual o por chat</li> <li>● Línea de WhatsApp y email efectivo</li> <li>● Mayor claridad de la información</li> <li>● Mayor entendimiento</li> <li>● Sistema</li> <li>● Información mas clara</li> <li>● Datos abiertos</li> <li>● Chat con un asesor en línea</li> <li>● Buzón de sugerencias en zonas de menor cobertura</li> <li>● Personal virtual</li> <li>● Acceder a la información en detalle de la mencionada, mapas interactivos</li> <li>● Eficiencia</li> <li>● Respuesta inmediatamente</li> <li>● Chat</li> <li>● Una buena atención al usuario</li> <li>● Chat con un asesor en línea, no máquinas</li> <li>● Todo</li> </ul>										



	<p>¿Considera que los servicios en línea ofrecidos por la administración departamental fueron útiles?</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>17.1%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>18.6%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>28.6%</td> </tr> <tr> <td>No accedía a páginas web, aplicativos, etc.</td> <td>35.7%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	17.1%	No	18.6%	Algunas veces	28.6%	No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	35.7%
Respuesta	Porcentaje											
Sí	17.1%											
No	18.6%											
Algunas veces	28.6%											
No accedía a páginas web, aplicativos, etc.	35.7%											
<p>Participación Ciudadana II</p>	<p>¿Cómo cree que más ciudadanos hubieran podido participar en los servicios en línea ofrecidos por la gobernación?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quitándole la clave al Wi-Fi y haciendo que llegue por lo menos unos 10km a la redonda</li> <li>• Una mejor información y publicidad de los mismos</li> <li>• Con disponibilidad de dispositivos tecnológicos</li> <li>• Fomentando el mayor uso de este servicio</li> <li>• Otros canales de comunicación tradicionales</li> <li>• Con asesores online</li> <li>• Abriendo servicios a traves de redes sociales, siendo un canal de acceso mas universal</li> <li>• Principalmente un aprendizaje para el fácil acceso a los servicios en línea de la gobernación</li> <li>• Propaganda</li> <li>• Mayor difusión de la información</li> <li>• Haciéndolo más publico en todo el departamento</li> <li>• Con mayor divulgación acerca de los mismos</li> <li>• Difusión</li> <li>• Conocimiento de la existencia de este programa</li> <li>• En su mayoría no contaban con smartphones</li> <li>• Con mayor información</li> <li>• Mayor divulgación de los servicios</li> <li>• Mayor inclusión en redes</li> <li>• Mayor divulgación</li> <li>• Más información</li> <li>• Mejor interfaz</li> <li>• Más información sobre los servicios</li> <li>• Sistema</li> <li>• Haciendose conocer mas</li> <li>• Más accesibilidad</li> <li>• Promoción y difusion</li> <li>• Colocando más zonas portatiles en diferentes puntos de la ciudad.</li> <li>• Brindando capacitación</li> <li>• Mas convocatorias</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Más propaganda, por radio, televisión, algunas redes sociales</li> <li>• Campañas que instruyan sobre su uso y beneficios</li> </ul>										

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor pedagogía y divulgación</li> <li>• Comunicación masiva para que todas las personas se enterarán de los servicios ofertados.</li> <li>• Mas informacion o diivulgacion al publico en general</li> <li>• Con buena promoción de los servicios</li> <li>• Contando con el servicio de conectividad gratis</li> <li>• Dándolo a conocer más y que se de a entender que es para todos</li> <li>• Creo que no se puede promocionar algo si el gobierno mismo nos estanca en la pobreza</li> <li>• Con un SIG</li> <li>• Publicidad</li> <li>• Mayor difusion</li> <li>• Fomentando las herramientas tecnológicas y el conocimiento de cómo usarlas.</li> <li>• Conociendo la temática</li> <li>• Más difusión de la información</li> <li>• Una capacitación efectiva en el uso de esta herramienta</li> <li>• Capacitación a una gran parte de adultos se le dificulta el uso de herramientas en línea.</li> <li>• Cobertura</li> <li>• Con otros representantes en Gobierno y Alcaldia</li> <li>• Con mayor acercamiento a la comunidad y dando la información necesaria para saber manejar los servicios en línea</li> <li>• Avisando</li> <li>• Por ejemplo con códigos qr de las plataformas y servicios en lugares públicos</li> <li>• Publicidad</li> <li>• Más información</li> <li>• Promocionandolo</li> <li>• Otros medios</li> </ul>
	<p>¿Qué mejoras hubiera hecho a los servicios ofrecidos en línea por parte de la gobernación para que los ciudadanos participaran?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejor internet</li> <li>• Participación ciudadana, es decir, publicidad, mejor información y difusión</li> <li>• Mayor información para el uso de estas páginas</li> <li>• Asesoría online oportuna</li> <li>• Permitir la interacción con espectadores en las transmisiones en vivo</li> <li>• Brindar mayor información a la comunidad sobre estos servicios en línea</li> <li>• Mejorar cobertura</li> <li>• Mejor accesibilidad</li> <li>• Opciones como WhatsApp o mensaje directo en instagram</li> <li>• Mayor conectividad</li> <li>• Mayor difusión de dicha herramienta</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna</li> <li>• Propagación en redes</li> <li>• La divulgación y la efectividad en respuestas a los ciudadanos a través de estos medios.</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Mayor entendimiento de la interfaz</li> <li>• Una campaña de socialización de servicios</li> <li>• Mayor publicidad</li> <li>• Datos abiertos</li> <li>• Facilidad de manejo</li> <li>• Brindar información</li> <li>• Añadir puntos estratégicos.</li> <li>• Información clara sin terminos técnicos</li> <li>• Dar a conocer</li> <li>• Sistema</li> <li>• Un voz a voz</li> <li>• Videos instructivos y de fácil entendimiento</li> <li>• Interfaz sencillas</li> <li>• Capacitación al publico</li> <li>• No sé</li> <li>• No conozco ningún servicio</li> <li>• Amplitud en la señal y dotación de equipos</li> <li>• Desconocimos los servicios ofrecidos</li> <li>• Una interfaz que la pueda entender todas las personas</li> <li>• Creo que lo mas importante es que el ciudadano se sienta seguro a la hora de ingresar a estos servicios, realizando mejoras de rapidez y sobre todo una persona que esté capacitada y atenta ante cualquier fallo que presente la red</li> <li>• Facilidad de acceso</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Internet</li> <li>• Mejorar el servicio de chat</li> <li>• Chat</li> <li>• Cambio de Gobernador y Alcalde</li> <li>• Que sean servicios en línea que se puedan consultar y manejar de forma intuitiva</li> <li>• Propaganda</li> <li>• Interactividad constante, que haya atención al cliente inmediata</li> <li>• Dar más facilidad para comunicarse con personas</li> <li>• Implementación de otras técnicas</li> <li>• Cambiar todos los website ya que son muy viejos y desactualizados</li> </ul>
--	--	--

<p>¿Cree que los servicios que ofreció la gobernación por medio de canales digitales fueron seguros y confiables?</p>	 <table border="1"> <caption>Survey Results: ¿Cree que los servicios que ofreció la gobernación por medio de canales digitales fueron seguros y confiables?</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>21.4%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>17.1%</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>No sabe</td> <td>41.4%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Sí	21.4%	No	17.1%	Algunas veces	20%	No sabe	41.4%
Respuesta	Porcentaje										
Sí	21.4%										
No	17.1%										
Algunas veces	20%										
No sabe	41.4%										
<p>¿Por qué usted hizo uso o no de los canales digitales para acceder a información, opinar o presentar propuestas a la gobernación?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para ver cositas en Internet</li> <li>• Falta de información y desconocimiento de los canales digitales</li> <li>• Para buscar información</li> <li>• Carácter informativo</li> <li>• En Ipiales no hay una oficina de la gobernación, todos los trámites deben adelantarse en Pasto</li> <li>• Acceder a información sobre las últimas actividades realizadas por la gobernación</li> <li>• No sabía</li> <li>• No realice el uso de los canales</li> <li>• Preguntar sobre todo</li> <li>• Porque nunca necesité de sus servicios.</li> <li>• Tiempo</li> <li>• En el momento lo hice por temas de investigación para una clase de TIC</li> <li>• No uso los servicios</li> <li>• No conocia mucho al respecto</li> <li>• No opino más que publicidad</li> <li>• Para revisar contratos y oportunidades laborales</li> <li>• No accedí por falta de información</li> <li>• Necesidad</li> <li>• No le di gran importancia por tal razón nunca accedí</li> <li>• Para obtener mayor información</li> <li>• Más accesible</li> <li>• Porque no se tiene la suficiente información de la pagina web de la gobernación</li> <li>• Para contribuir a mejorar el servicio</li> <li>• No tenía conocimiento</li> <li>• Para una buena comunicación</li> <li>• No vi la necesidad</li> <li>• Para tener conocimiento a cerca de las red de conectividad</li> <li>• No lo sé</li> <li>• No sabia de existencia de esa aplicacion</li> <li>• Porque no tenía ningún dispositivo electrónico</li> </ul>										

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahora que sé que la gobernación tiene este proyecto, me gustaría poder utilizarls</li> <li>• Nunca tuvimos información</li> <li>• La carencia de interés</li> <li>• Solicitar información</li> <li>• No sabía de su existencia</li> <li>• No sabía de la existencia de esos canales.</li> <li>• No los use</li> <li>• Buscaba información concreta sobre un servicio</li> <li>• Principalmente para investigación en trabajos académicos.</li> <li>• Empleo</li> <li>• No he hecho uso</li> <li>• Por evitar el acercamiento a la gobernación por la pandemia</li> <li>• Para mayor información</li> <li>• No fue mucho</li> <li>• No lo sabía</li> <li>• Porque no responde, no son efectivos, es más facil ir a un lugar físicamente para tener la informacion exacta</li> <li>• Para conocer</li> </ul>
--	--	---

*Fuente:* Elaboración propia a partir de encuestas en *Google forms*