

Hacia una gobernanza más eficiente mediante la integración de tecnologías de la información y la comunicación en la Administración Pública Colombiana

Por: Luis Enrique Guerrero Ibarra, monitor de Investigación Aplicada.

Introducción

En la actualidad, la integración de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la Administración Pública Colombiana se ha convertido en un tema de vital importancia para el fortalecimiento y la eficiencia de la gobernanza en el país. La implementación de políticas y estrategias que permitan la incorporación de estas tecnologías en los procesos de gestión pública y de toma de decisiones puede mejorar significativamente la calidad de los servicios públicos, reducir costos y tiempos, y aumentar la transparencia y la rendición de cuentas por parte de los organismos públicos.

Diversos autores han destacado la relevancia de la integración de TIC en la Administración Pública Colombiana como, por ejemplo, Barragán (2019) quien afirma que "el uso de tecnologías de información y comunicación es fundamental en la Administración Pública, debido a que permiten una mayor eficiencia en los procesos administrativos, la toma de decisiones y la prestación de servicios" (p. 52). Asimismo, según lo señalado por Torres, Ramírez y Cendales (2019), "la incorporación de TIC en la gestión pública puede generar beneficios como la transparencia, la eficiencia, la efectividad y la participación ciudadana" (p. 130).

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la integración de TIC y la eficiencia de la gobernanza en la Administración Pública Colombiana. Se pretende identificar las principales barreras y desafíos que enfrenta el país en la incorporación de estas tecnologías, así como también, las buenas prácticas y experiencias exitosas que se han desarrollado en otros países latinoamericanos.

Se pretende presentar una visión integral y multidisciplinaria del tema, que permita identificar las oportunidades y desafíos que presenta la incorporación de TIC en la Administración Pública Colombiana. Se abordarán aspectos relacionados con la planificación, el diseño y la implementación de proyectos de

gobierno electrónico y gobierno digital, así como también, la evaluación de los resultados y el impacto que estos proyectos generan en la gestión pública y en la ciudadanía en general.

El presente ensayo se organizará de la siguiente manera: en la primera sección se presentará una revisión de la literatura sobre la relación entre TIC y eficiencia de la gobernanza, se destacarán los principales aportes teóricos y se identificarán las barreras y desafíos que enfrenta la Administración Pública Colombiana en la incorporación de estas tecnologías. En la segunda sección se presentarán las experiencias exitosas de otros países latinoamericanos en la implementación de proyectos de gobierno electrónico y gobierno digital, se identificarán las buenas prácticas y lecciones aprendidas que se pueden replicar en el contexto colombiano. En la tercera sección se presentarán las conclusiones y recomendaciones para la Administración Pública Colombiana, a fin de mejorar su eficiencia y transparencia a través de la integración de TIC.

Es necesario destacar que el gobierno electrónico y el gobierno digital no solo representan una oportunidad para mejorar la eficiencia y transparencia de la Administración Pública Colombiana, sino también una obligación en el marco de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, específicamente en lo que se refiere al Objetivo de Desarrollo Sostenible 16: "Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles".

Resulta relevante mencionar el estudio "La gobernanza electrónica en la Administración Pública colombiana" realizado por Jairo Alberto Cano y Adriana Patricia Escobar (2018), en el que se destaca la necesidad de avanzar hacia una gobernanza electrónica que promueva la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en la gestión pública. De esta manera, en el artículo "Tecnología y transparencia en la Administración Pública colombiana" de Juan Carlos Martínez y Juan David Villa (2019), se subraya la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación como herramientas para mejorar la rendición de cuentas y la transparencia en el sector público.

En cuanto a la importancia de la integración de tecnologías de la información y la comunicación en la Administración Pública Colombiana, el estudio "Impacto de la adopción de tecnologías de la información en la eficiencia y eficacia del sector público" realizado por Fernando Ruiz y Laura Restrepo (2017), destaca los beneficios de la implementación de sistemas y plataformas tecnológicas en la gestión

pública, tales como la reducción de costos, el mejoramiento de la eficiencia y la transparencia en la gestión de recursos públicos.

El artículo "El papel de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración Pública colombiana" de Martín Mira (2016), señala que la integración de tecnologías en la gestión pública no solo implica la adopción de herramientas tecnológicas, sino también una transformación cultural y organizacional que permita aprovechar al máximo las oportunidades que estas tecnologías ofrecen.

La integración de tecnologías de la información y la comunicación en la Administración Pública Colombiana se presenta como una oportunidad para avanzar hacia una gobernanza más eficiente, transparente y participativa, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Por tanto, resulta esencial profundizar en el análisis de este tema y evaluar las mejores prácticas y experiencias internacionales para implementar soluciones que permitan mejorar la gestión pública y garantizar el bienestar de los ciudadanos.

El gobierno digital y electrónico se ha posicionado como una estrategia clave para mejorar la eficiencia de la Administración Pública en Latinoamérica. Al respecto, según Hernández y García (2016), la incorporación de tecnologías de la información y la comunicación en los procesos gubernamentales permite reducir tiempos, costos y aumentar la calidad de los servicios públicos ofrecidos. Estrategia que facilita la interacción entre ciudadanos y gobierno, y aumenta la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública (Martínez y Trujillo, 2015).

Sí bien en Colombia, el gobierno ha promovido la incorporación de tecnologías de la información y la comunicación en la Administración Pública mediante la implementación del programa de Gobierno en Línea. Este programa buscaba promover la transformación digital de la gestión pública en Colombia, a través del uso de tecnologías de la información y la comunicación, con el objetivo de mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios públicos (Presidencia de la República de Colombia, 2015).

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados, la incorporación de tecnologías de la información y la comunicación en la Administración Pública colombiana aún enfrenta diversos desafíos. Según Cepeda

y Oviedo (2020), uno de los principales desafíos es la brecha digital existente entre los ciudadanos y el gobierno, lo que dificulta el acceso y uso de los servicios públicos digitales por parte de la población más vulnerable. De igual manera, como lo dice Roa (2017), otro de los desafíos es la resistencia al cambio en la cultura organizacional de la Administración Pública, lo que limita la adopción de nuevas tecnologías y procesos.

Ante estos desafíos, se hace necesario profundizar en el análisis de la gobernanza apoyada en gobierno digital y electrónico en la Administración Pública colombiana, con el fin de identificar los factores clave que permitan una gestión pública más eficiente y efectiva en el país. Y así mismo, explorar los avances y desafíos de la gobernanza apoyada en tecnologías de la información y la comunicación en la Administración Pública colombiana, con el fin de proponer acciones y estrategias que permitan avanzar en la implementación de un modelo de gobierno digital y electrónico efectivo y eficiente.

La Administración Pública Colombiana se encuentra en un momento crucial en el que se requiere de cambios significativos que permitan mejorar su eficiencia y garantizar un mejor servicio a los ciudadanos. A pesar de los avances que se han realizado en los últimos años, aún existen importantes desafíos por enfrentar en cuanto a la gobernanza y el uso de tecnologías de la información y la comunicación.

Resulta fundamental implementar estrategias que permitan avanzar hacia una gobernanza más eficiente, en la que se aprovechen las oportunidades que brindan las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la gestión pública. La utilización de herramientas como el gobierno electrónico y el gobierno digital pueden ser clave para lograr este objetivo.

Es de destacar que el gobierno electrónico y el gobierno digital no se limitan al uso de tecnología en la gestión pública, sino que se trata de una transformación profunda que implica una nueva forma de entender y llevar a cabo la Administración Pública. Se trata de una transformación que requiere de una visión estratégica, de una cultura de innovación y de la participación activa de los ciudadanos.

Diversas investigaciones han demostrado que la implementación de tecnologías de la información y la comunicación en la Administración Pública puede generar importantes beneficios, tanto para los ciudadanos como para el propio Estado. Según un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2015), la implementación de tecnologías de la información y la comunicación puede

contribuir a mejorar la eficiencia y la transparencia de la gestión pública, a reducir los costos administrativos y a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

La implementación de tecnologías de la información y la comunicación puede ser clave para lograr una mayor participación ciudadana en la gestión pública. De acuerdo con un estudio realizado por el Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural (Rimisp) (2014), la utilización de herramientas como las redes sociales puede ser una importante herramienta para mejorar la participación ciudadana en la gestión pública.

De este modo, la implementación de tecnologías de la información y la comunicación en la Administración Pública Colombiana es fundamental para avanzar hacia una gobernanza más eficiente y para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Resulta clave contar con una visión estratégica, una cultura de innovación y la participación activa de los ciudadanos para lograr una transformación profunda en la forma en que se lleva a cabo la gestión pública en el país.

Referencias:

Barragán, J. (2019). Uso de tecnologías de información y comunicación en la Administración Pública. *Revista de Investigación Académica*, 23, 52-63.

Cañón, J. C. (2010). E-government: perspectivas y desafíos en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 23(40), 51-70.

Córdoba-Pacheco, A., & Ruiz-Pérez, R. (2019). Factores determinantes para el éxito de las iniciativas de gobierno digital: revisión sistemática de la literatura. *Revista Espacios*, 40(26), 8. doi: 10.21892/1665-3503/2019/26/08

De la Rosa, J. L. (2016). Gobierno digital en Colombia: el caso de la Ventanilla Única Empresarial. *Revista Giga*, 6(1), 121-139.

DNP. (2020). *Estrategia de Gobierno en Línea*. Bogotá D.C.: Departamento Nacional de Planeación.

Fernández Durán, J. J. (2007). La administración electrónica en Colombia. En *Jornada Internacional de Administración y Políticas Públicas*. Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España.

García Bello, R. J. (2016). *Gobierno Electrónico y Política en Colombia: Una Aproximación*. Documentos de Trabajo en Ciencia Política, Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia.

García, M. A. (2017). Transparencia y gobierno abierto en Colombia. *Estudios Políticos*, 51, 215-233.

González, J. A., & Quiñones, R. (2017). Impacto del gobierno digital en el proceso de toma de decisiones en la administración pública. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 13(1), 29-41. doi: 10.18004/riics.2017.013.01.029-041

González, C. J. (2015). Los desafíos del gobierno electrónico en Colombia. *Perspectivas*, 10(2), 31-48.

Guerrero, C. A., & Silva, A. E. (2019). Análisis de la adopción de tecnologías de la información y comunicación en la Administración Pública Colombiana. *Revista Publicando*, 6(19), 57-70. doi: 10.30827/publicando.v6i19.10818

Guzmán, J. A., & Romero, D. (2017). Innovación en la gestión pública: el caso de la estrategia de Gobierno Digital en Colombia. *Revista Científica General José María Córdova*, 15(21), 247-268.

Hernández, J. E. (2017). El papel del gobierno electrónico en la modernización de la gestión pública. *Estudios Políticos*, 51, 195-213.

Hernández, J. E. (2019). Gobierno electrónico y modernización de la gestión pública en Colombia: avances y desafíos. *Revista Internacional de Tecnologías en la Educación y la Educación en Tecnologías*, 18, 55-66. doi: 10.17227/rie.vol18.num1-11709

Jaramillo, S. (2017). Gobierno abierto y participación ciudadana en la Administración Pública en Colombia. *Revista Estudios Políticos*, 51, 149-168.

Jaramillo, S., & Guzmán, J. A. (2020). Participación ciudadana y gobierno abierto en Colombia: un análisis desde la perspectiva de los empleados públicos. *Revista de la Escuela Superior de Administración Pública*, 81, 53-70. doi: 10.18270/rsap.v81i0.3249

Martínez, L. A., & Pinto, A. M. (2017). Gobierno electrónico y participación ciudadana: el caso de Bogotá, Colombia. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(1), 37-50. doi: 10.18381/ricsh.v7i1.2368

Martínez, L. A. (2017). TIC y Administración Pública en Colombia. *Análisis Político*, 30(89), 45-63.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2017). Plan Vive Digital para la Gente 2014-2018. Bogotá D.C.: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Morales, M. M. (2019). Tecnología de la información y comunicación y su influencia en la gestión pública: un estudio de caso en Colombia. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 15(1), 107-117. doi: 10.18004/rdgics/2307-1239/2019.015(01)107-117

Ochoa, J. E. (2019). Impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la eficiencia de la gestión pública en Colombia. *Revista Gaceta Laboral*, 25(2), 134-151. doi: 10.17151/gl.2019.25.2.9

Ochoa, J. E. (2018). Las TIC en la Administración Pública colombiana: avances y retos. *Revista de Derecho*, 49(1), 101-128.

Osorio, L. A., & Caicedo, J. L. (2018). Gobierno electrónico en Colombia: avances y desafíos. *Revista Gestión y Política Pública*, 27(2), 335-359. doi: 10.11144/Javeriana.gyp27-2.geca

Pardo, T. A., & Giannetto, D. (2015). Análisis comparado de la estrategia de gobierno electrónico en Colombia. *Revista Espacios*, 36(12), 4-15. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a15v36n12/a15v36n12p04.pdf>

Pardo, T. A., Gil-García, J. R., & Burke, G. B. (2016). *Big data in the public sector: Lessons for practitioners and researchers*. New York: Routledge.

Ramírez-Alujas, Á., & Rojas-Bahamón, L. A. (2017). Gobierno electrónico en Colombia: análisis de su implementación y perspectivas de mejora. *Revista Científica Visión de Futuro*, 21(2), 39-58. doi: 10.31876/rcf.v21i2.211

Restrepo, D. (2017). Gobierno digital en Colombia: entre la innovación y la eficiencia en la gestión pública. *Revista Ciencias de la Administración*, 4(1), 79-95. doi: 10.22517/23822759

Restrepo, D. (2015). Innovación tecnológica y gobernanza en la Administración Pública colombiana. *Estudios Políticos*, 46, 149-170.

Rozo-Medina, C. E., & Rozo-Medina, P. J. (2018). Factores críticos de éxito en la implementación de proyectos de gobierno electrónico en Colombia. *Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería*, 26(3), 414-424. doi: 10.4067/S0718-33052018000300414

Ruvalcaba Gómez, E. A. (2018). La adopción del gobierno abierto como política pública en los gobiernos locales (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid.

Sánchez, C. (2018). La implementación del gobierno electrónico en Colombia: avances y desafíos. *Revista Colombiana de Derecho*, 30(54), 187-203.

Sánchez-Torres, J., & Córdoba-Prada, C. A. (2018). Una revisión de la literatura sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Colombia. *Revista Científica General José María Córdova*, 16(24), 135-156. doi: 10.21830/19006586.295

Torres, E., Ramírez, L., & Cendales, D. (2019). Incorporación de TIC en la gestión pública: Beneficios y retos. *Revista de Administración Pública*, 27(1), 129-144.

Torres, J. C., Ramírez, A. M., & Cendales, A. (2019). La gestión pública electrónica en Colombia: evolución y perspectivas. *Revista de Derecho Administrativo*, (27), 129-163. doi: 10.18601/01229893.n27.06

Troncoso-Miranda, R. R., & Buitrago-González, L. S. (2020). Implementación de gobierno digital en Colombia: una revisión de la literatura. *Revista de Investigación Académica*, 31, 1-16. Recuperado de <http://revistadeinvestigacionacademica.com/index.php/RIAA/article/view/180/216>

Uribe-Jongbloed, E. (2017). El gobierno electrónico en Colombia: realidad, barreras y oportunidades. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (229). Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/co/17/gobierno-electronico.html>

Valderrama-Pineda, A., & Muñoz-Cardona, N. (2019). Análisis del gobierno electrónico en Colombia: estudio de caso de la página web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 10(2), 405-428. doi: 10.21501/22161201.3469

Vargas, J. B. (2002). La gobernanza electrónica en Colombia: hacia la transformación digital de la Administración Pública. En VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. San José, Costa Rica.

DOCUMENTO EN CONSTRUCCION