

**Universidad Externado de Colombia
Facultad de Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales
Maestría en Gobierno y Políticas Públicas**

Rafael Antonio Caro Moreno

El uso efectivo que hacen dos comunidades educativas de San José del Guaviare respecto a los servicios TIC que provee la Secretaría de Educación Departamental (SED), como unidad de análisis sobre la apropiación de la estrategia de Gobierno Digital

Tutora: Aura María Cifuentes Gallo

Bogotá, D.C. julio de 2019

Contenido

Lista de Gráficas.....	3
Lista de Ilustraciones.....	4
Lista de Tablas.....	5
Resumen	6
Introducción.....	8
1. El Gobierno Digital en Colombia	9
1.1 Estrategias, fortalezas y debilidades del Gobierno Digital en Colombia	13
1.1.1 Competitivo	14
1.1.2 Proactivo.....	14
1.1.3 Innovador.....	14
1.2 Elementos de la política.....	16
1.3 La Brecha Digital en Colombia	18
1.4 La naturaleza política de la transformación hacia la política de Gobierno Digital	27
2. Alcance de la política de Gobierno Digital en San José del Guaviare.....	30
2.1 Caracterización Secretaría Departamental de Educación del Guaviare	36
3. Estructuración de la encuesta y análisis de los resultados obtenidos.....	44
3.1 Diseño y estructuración de la encuesta aplicada en la investigación.....	45
3.1.1 Caracterización de instituciones educativas usadas como universo para la encuesta	
48	
3.2 Primer componente del cuestionario: la tipología de usuarios	50

3.3	Segundo componente del cuestionario: el uso y apropiación de servicios digitales	52
3.4	Tercer componente del cuestionario: los servicios de la SED.....	55
IV	Conclusiones	61
V.	Bibliografía	63
V.	Anexos	73

Lista de Gráficas

Gráfica 2. Índice de gobierno abierto 2017	40
Gráfica 3. Preferencia de páginas generales para trámites	55
Gráfica 4. Reconocimiento de aplicativos o programas de servicio en línea del guaviare	60
Gráfica 5. Discriminación por sexo.....	76
Gráfica 6. Sectores de comunidad educativa.....	76
Gráfica 7. Ingresos económicos familiares	77
Gráfica 8. Estrato según factura de energía.....	77
Gráfica 9. Formación académica encuestados	78
Gráfica 10. Oportunidad de acceso a servicios	78
Gráfica 11. Posibilidad de acceso a internet en hogares	79
Gráfica 12. Reconocimiento del derecho a servicios digitales.....	79
Gráfica 13. Trámites educativos.....	80
Gráfica 14. Consulta de información	80
Gráfica 15. Confiabilidad en página web de sed.....	81
Gráfica 16. Derechos de petición, tutela o denuncias	81
Gráfica 17. Respuestas a petición.....	82
Gráfica 18. Reconocimiento de aplicativos y programas sed	82
Gráfica 19. Uso de páginas gobernación guaviare	83
Gráfica 20. Herramientas de internet para estudiantes.....	83
Gráfica 21. Internet en hogares	84
Gráfica 22. Evaluación a gobernación por uso de internet.....	84
Gráfica 23. Rendición de cuentas.....	85
Gráfica 24. Utilidad de la rendición de cuentas	85

Lista de Ilustraciones

Ilustración 2. Encuesta sobre página web de la sed	42
ilustración 3. Banner actualizado noticias de página web de la sed.....	43

Lista de Tablas

Tabla 1. Índice de desempeño nacional gobierno digital	22
tabla 2. Tenencia de tic, uso en regiones.....	25
tabla 3. Información de instituciones educativas.....	49

Resumen

El presente documento ofrece una mirada académica a la oportunidad que tienen las regiones para utilizar y apropiarse de las tecnologías de la información (TIC), con el objetivo de mejorar su interacción con el nivel central. En ese sentido, el análisis se enfoca en dos instituciones educativas de la capital del departamento del Guaviare, que por su misionalidad y actividades son usuarias finales de los servicios que presta la Secretaría Departamental de Educación (SED) a través de su página web. Con este análisis se pretende diagnosticar la apropiación de la política de Gobierno Digital en una comunidad que representa condiciones económicas, sociales, étnicas y geográficas particulares porque incluye indígenas, colonos, desplazados, y afrodescendientes.

Para el desarrollo de la investigación, se revisaron diferentes documentos normativos y de la política pública de Gobierno Digital (Decreto 1008 del 14 de junio de 2018), la agenda de conectividad nacional y el desarrollo tecnológico que ha alcanzado San José del Guaviare, para dar forma al uso y aprovechamiento de las herramientas TIC, de la comunidad educativa frente a los servicios que ofrece la Secretaría de Educación Departamental. De igual forma, se llevó a cabo una encuesta de percepción realizada bajo el marco de esta investigación cuyos resultados son el insumo para las conclusiones.

Palabras clave: TIC, Política Pública de Gobierno Digital, Agenda de Conectividad Nacional, Participación y Servicios.

Abstract

This document offers an academic look at the opportunity that regions have to use and appropriate information technologies (ICT), with the aim of improving their interaction with the central level. In this sense, the analysis focuses on two educational institutions in the capital of the department of Guaviare, which because of their mission and activities are final users of the services provided by the Departmental Secretariat of Education (SED) through its website. This analysis is intended to diagnose the appropriation of the Digital Government policy in a community that represents economic, social, ethnic and geographic conditions because it includes indigenous people, settlers, displaced people, and Afro-descendants.

For the development of the research, different normative documents and of the public policy of Digital Government (Decree 1008 of June 14, 2018), the national connectivity agenda and the technological development that San José del Guaviare has reached, were reviewed. form to the use and use of the TIC tools, of the educational community in front of the services offered by the Departmental Education Secretariat. Likewise, a perception survey was carried out under the framework of this research whose results are the input for the final conclusions.

Keywords: TIC, Digital Public Policy, National Connectivity Agenda, Participation and Services.

Introducción

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son fundamentales para el desarrollo de programas y políticas encaminadas a encontrar nuevas y mejores ofertas de servicios por parte del gobierno. Asimismo, se convierten en un canal de interacción entre el Estado y las comunidades brindando la posibilidad de alcanzar mayor transparencia en la toma de decisiones y mejor rendición de cuentas respecto al uso de los recursos públicos, tal y como lo asegura la OCDE (2018). En este contexto, la presente investigación estudia **el uso efectivo que hacen dos comunidades educativas de San José del Guaviare respecto a los servicios TIC que provee la Secretaría de Educación Departamental (SED), como unidad de análisis sobre la apropiación de la estrategia de Gobierno Digital**, para poder demostrar si existe una integración entre los lineamientos de política pública a nivel nacional con la coyuntura territorial.

Con base en lo anterior, la investigación se desarrolla en tres capítulos que tratan: i) el Gobierno digital en Colombia, sus estrategias, fortalezas y debilidades; ii) la evolución de los planes estratégicos en materia de Gobierno Digital en el departamento del Guaviare; y iii) el análisis de los resultados obtenidos por medio de la aplicación de la herramienta metodológica correspondiente, al ser sometidos a los indicadores usados para reconocer el nivel de apropiación de la estrategia de Gobierno Digital y la penetración que esta ha alcanzado dentro de la comunidad educativa de las instituciones elegidas, de forma que se obtenga el referente principal de la eficacia del Gobierno Digital como auxilio del Estado y puente entre el gobierno central y las regiones.

Capítulo I

El Gobierno Digital en Colombia

El Gobierno Digital hace parte de la política de Estado que evolucionó reconociendo y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC como instrumento fundamental para mejorar la gestión pública y las relaciones del Estado con todos los ciudadanos del país. Primero se reconoció como Estrategia de Gobierno en Línea, y luego evolucionó a lo que hoy se reconoce como Política de Gobierno Digital. Desde sus inicios se centraron los esfuerzos en crear procesos y procedimientos que mejoraran las entidades del Estado, automatizando servicios y haciendo más eficiente la gestión frente al ciudadano común. Bajo este enfoque el Decreto 1151 de 2008, nombra como objetivo de la estrategia de Gobierno en Línea, “contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas a través del aprovechamiento de las TIC” (MinTIC, 2018).

Los aspectos claves de la estrategia se centraban en: acciones dedicadas a las entidades del Gobierno; presencia en la web por parte de las entidades del Estado; y priorizar la información en línea para todas las entidades. Posteriormente, con el Decreto 2693 de 2012, se introducen elementos transversales para identificar a los usuarios, caracterizar la infraestructura tecnológica e incorporar la política de seguridad de la información. En ese momento, el Gobierno en Línea era el mayor logro para conseguir la eficiencia administrativa. Se creó el portal del Estado colombiano, el portal de contratación y los portales territoriales, aclarando que a San José del Guaviare no se le asignó ninguno.

En el año 2013, el progreso de las TIC condujo a la administración central a pensar en nuevos retos de evolución social y tendencias encaminadas a la satisfacción de las necesidades en servicios que tenían las personas; por esta razón, se diseñaron nuevas estrategias que buscaban construir la política que impulsara el uso estratégico de las TIC en la gestión de las entidades del Estado para desarrollar mejores servicios y espacios de interacción con los ciudadanos. Los componentes de esas estrategias fueron: TIC para servicios, TIC para Gobierno Abierto, TIC para la Gestión y TIC para la seguridad de la información. De igual manera, se articuló con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para cumplir con las metas de las políticas de desarrollo administrativo y con otras esenciales para la gestión pública, como: Política Anti-trámites, Política de servicio al ciudadano, Política de rendición de Cuentas, Política Anticorrupción y la de archivo y gestión documental (Barón & Gómez, 2014).

El enfoque de Gobierno Digital apareció cuando Colombia decide ingresar a la OCDE¹, y se le impone al Estado colombiano el reto de solucionar problemas de interconexión y satisfacción de las necesidades de las personas, basándose en la primera evaluación de impacto que hizo la OCDE de la estrategia de Gobierno en Línea de Colombia. En ese contexto, se le asignaron dos bloques de recomendaciones al Gobierno para desarrollar la estrategia de Gobierno Digital. Estos dos bloques se denominaron: Eficiencia Gubernamental y Compromiso Ciudadano a través de la Política de Gobierno Digital; y Metodología Sostenible para el Gobierno Digital.

En la eficiencia Gubernamental y Compromiso Ciudadano a través de la Política de Gobierno Digital, se aclaró al gobierno que debía centrarse en servicios de alta calidad e integrar un sistema digital de peticiones y quejas, como forma de aumentar la satisfacción ciudadana con

¹ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

los servicios del sector público, buscando un compromiso constante de los funcionarios encargados de desarrollarlo. Tener constantemente ejercicios de innovación, de participación digital y aumentar la transparencia digital de la información pública, con el objetivo de fomentar el compromiso digital ciudadano y la implementación de soluciones políticas conjuntas (OCDE, 2018, pág. 14).

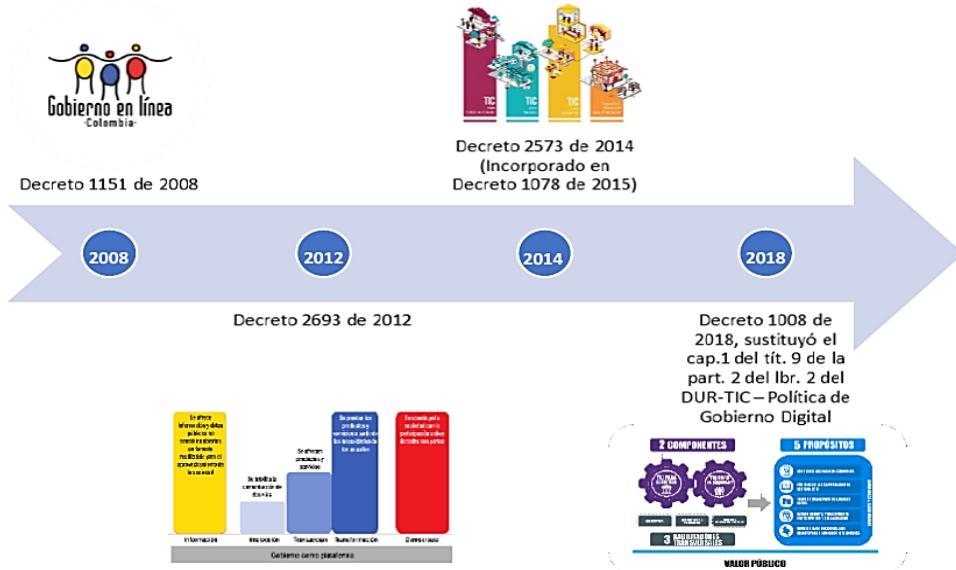
De acuerdo con esta organización, Colombia debe fomentar el uso de servicios digitales como medio para mejorar los procesos internos del sector público y ayudar a alcanzar los objetivos del desarrollo sostenible, promoviendo actividades de Gobierno Digital y aumentando la participación ciudadana en aspectos de planeación y realización de actividades relacionadas con la implementación de la política de Gobierno Digital. Uno de los esfuerzos prioritarios es redirigir la política hacia los municipios y regiones que se encuentren en las primeras etapas de desarrollo, de forma que se impacte positivamente al grupo social de estas regiones y se consiga un ecosistema de Gobierno Digital en conjunto con los departamentos y municipios menos intervenidos socialmente por el Estado (OCDE, 2018).

El segundo conjunto de recomendaciones está enfocado en la evolución de la metodología para evaluar el impacto del Gobierno Digital, de forma que se sostengan los esfuerzos hechos hasta ahora y se desarrollos los aspectos básicos de la primera evaluación con el objetivo de reforzar la calidad de los servicios, de la metodología transicional y el mejoramiento continuo del Gobierno Digital. Mejorar la metodología implica, según la OCDE, la inclusión sistemática de variables de control y la realización de mediciones anuales con indicadores que convierten gradualmente el modelo de correlación en una herramienta analítica que analiza contribuciones y actividades por año. También debe tener capacidad de recolectar,

gestionar, analizar y compartir los datos relevantes para tener insumos en esfuerzos más amplios que fomenten un sector público eficiente (OCDE, 2018).

Al considerar la incorporación de indicadores de Gobierno Digital más avanzados como el diseño de políticas y servicios impulsados por los ciudadanos, el gobierno debe valorar y tener en cuenta a cada una de las regiones donde se va a adoptar éste componente, para apoyar la cultura propia, el perfil del ciudadano y el costo-beneficio de la puesta en marcha de los servicios, junto con una evaluación y gestión de riesgos. Es decir, crear una estrategia con metas que permitan incluir a todas las regiones dentro del Gobierno Digital. En este sentido, a partir del Decreto 1008 de 2018, cuyas disposiciones se compilan en el Decreto 1078 de 2015, la política de Gobierno Digital se basa en el aprovechamiento de las TIC, promover su uso para consolidar el Estado. La siguiente línea de tiempo presenta la evolución de la política de Gobierno en Línea a Gobierno Digital:

Gráfica 1. De Gobierno en Línea a Gobierno Digital



Fuente: MinTIC. Implementación de política de Gobierno Digital (2018)

1.1 Estrategias, fortalezas y debilidades del Gobierno Digital en Colombia

Con la expedición del Decreto 1499 de 2017, el Departamento Administrativo de la Gestión Pública actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que debía ser adoptado por los organismos y entidades del orden nacional y territorial de la rama ejecutiva para mejora de la gestión. Dentro de este modelo, el Gobierno Digital es una de las 17 políticas de gestión y desempeño institucional, ubicado en el eje de Gestión para el Resultado con Valores, por esta razón, tiene carácter transversal en los procesos internos y en el relacionamiento con los usuarios, y representa la primera estrategia de desarrollo exigida por la OCDE, ya que se relaciona directamente con las políticas de planeación institucional, talento humano, transparencia, acceso a la información pública, lucha contra la corrupción y simplificación de procesos, aunque también implica participación ciudadana y racionalización de trámites.

En este contexto, se buscó que fuera liderada por una Ministerio específico, el cual, debía “promover el uso y aprovechamiento de las TIC en todo el territorio nacional para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores que generen valor público en un entorno de confianza digital” (MinTIC, 2018). A partir de esta idea se generó el enfoque de Gobierno Digital hacia las regiones, buscando la forma que estas aporten a la generación de valor público. Una de las fortalezas que tiene el desarrollo de las TIC a nivel nacional, son las características de competitivo, proactivo e innovador que se entienden así:

1.1.1 Competitivo

Se relaciona con tener entidades accesibles, disponibles, con capacidad de respuesta ante las necesidades de los ciudadanos y con alta calidad en los procesos y en la implementación de las políticas públicas. También con ciudadanos que tienen capacidad y recurso efectivo para interactuar con el Estado a través de los medios digitales (MinTIC, 2018).

1.1.2 Proactivo

Entidades que se anticipan en la prestación de servicios; es decir, son previsivas, apropián la tecnología, mitigan riesgos y realizan seguimiento a las nuevas tecnologías para satisfacer sus necesidades y las de las personas. Para los ciudadanos, ser proactivo es participar a través de los medios digitales en el diseño y la toma de decisiones de trámites y servicios, de políticas públicas y de normas y proyectos (MinTIC, 2018).

1.1.3 Innovador

Se refiere a las entidades que promueven la interacción y la colaboración entre diferentes actores para la solución de necesidades y retos mediante el uso de las TIC. Frente al ciudadano

son quienes usan los medios digitales para identificar y resolver problemas colaborando con soluciones novedosas que sean replicables y usadas por diferentes actores (MinTIC, 2018).

Todo lo anterior se enmarca en la generación de valor público, que es el fin último de la relación del Estado con los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Es algo así como el desarrollo social, la gobernanza, la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades, la prestación de servicios de calidad y el mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad, porque no es resolver problemas reales haciendo uso de las tecnologías, “sino cómo las tecnologías ayudan a resolver estos problemas” (MinTIC, 2018). Sin olvidar que valor público también es conseguir que el Estado llegue a donde no llega el mercado según la OCDE.

Otra de las estrategias se enfoca en trabajar de forma positiva en la confianza digital, dado que este es el principio del programa Ecosistema Digital, que la OCDE propuso como la relación entre diversos actores, en entornos específicos que estimulan el uso de las TIC, para tener un diálogo permanente y proporcionar servicios y soluciones apropiadas a cada región. De esta manera, la política de Gobierno Digital plantea cinco propósitos que son:

1. Habilitar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad; es decir, poner a disposición de los ciudadanos grupos de interés, los trámites y servicios del Estado en un esquema de manejo seguro de la información, alineados con la misión institucional y bajo autenticación electrónica, con el fin de que sean ágiles, sencillos y útiles para los ciudadanos (Dirección de Gobierno Digital, 2018).
2. Procesos internos seguros y eficientes por medio de capacidad de gestión en TIC, con esquemas de manejo seguro de la información, que apoye metas y objetivos de la entidad (Dirección de Gobierno Digital, 2018).

3. Decisiones basadas en datos por el uso y aprovechamiento de la información para mejorar servicios, impulsar políticas, normas, planes y programas que incorpore estándares de calidad y seguridad en el ciclo de vida de la información (Dirección de Gobierno Digital, 2018).
4. Empoderar a los ciudadanos por medio de la consolidación de un Estado Abierto (Dirección de Gobierno Digital, 2018).
5. Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes a través de las TIC, es decir, codiseño de iniciativas de tipo social, ambiental, político y económico para el mejoramiento de vida de los ciudadanos (Dirección de Gobierno Digital, 2018).

1.2 Elementos de la política

Para la implementación de la Política de Gobierno Digital se definieron dos componentes llamados: TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, habilitados por tres elementos transversales denominados Seguridad de la Información, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales. De acuerdo con la presentación expuesta por el Ministerio de las Tic, los componentes TIC para el Estado y TIC para la Sociedad son líneas de acción que orientan el desarrollo y la implementación de la política y los habilitadores transversales de Seguridad de la Información, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales, se constituyen en los elementos fundamentales que permiten el desarrollo de los componentes de la política:

Gráfica 2. Elementos de la política de Gobierno Digital



Fuente: MinTIC Implementación de política de Gobierno Digital (2018)

En el Manual de Gobierno Digital editado por el Ministerio de las TIC para las regiones, se aclara que se entiende por lineamiento la directriz o disposición que debe ser implementada por las entidades públicas para el desarrollo de la política, la cual deben desarrollar a través de estándares, guías, recomendaciones o buenas prácticas. Por estándar define al conjunto de características y requisitos que se toman como referencia o modelo y son de uso repetitivo y uniforme, y se construye a través de consenso. Implican uniformidad y normalización y son de obligatorio cumplimiento (MinTIC, 2018).

El componente de TIC para el Estado, “tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades públicas, a través del uso de las TIC. Así mismo, busca fortalecer las competencias T.I. de los servidores públicos, como parte fundamental de la capacidad institucional” (Dirección de Gobierno Digital, 2018).

El de **TIC para la Sociedad**, “tiene como objetivo fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común” (Dirección de Gobierno Digital, 2018). En relación con los **habilitadores transversales** de Arquitectura, Seguridad y privacidad y Servicios Ciudadanos Digitales, que son pilares de base para el desarrollo de los componentes de la política, la guía los define así:

Arquitectura: Busca fortalecer las capacidades de gestión de T.I. de las entidades públicas, a través de la definición de lineamientos, estándares y mejores prácticas contenidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado.

Seguridad y Privacidad: Busca preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de las entidades del Estado, garantizando su buen uso y la privacidad de los datos, a través de un Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

Servicios Ciudadanos Digitales: Busca facilitar y brindar un adecuado acceso a los servicios de la administración pública haciendo uso de medios digitales, para lograr la autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana, esto será posible a través de la implementación del Modelo de Servicios Ciudadanos Digitales.

1.3 La Brecha Digital en Colombia

La brecha digital se puede definir como la oportunidad de acceso a la información y al conocimiento por medio de las herramientas TIC, para alcanzar mejores niveles de desarrollo que ha acentuado la separación de los sectores sociales de bajos ingresos con los de mayores

ingresos (Peña, Cuartas, & Tarazona, 2017). En Colombia, es bastante amplia según la encuesta de tenencia y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC en Hogares, realizada por el DANE en 2014, por lo tanto, la población que no puede acceder es marginada en posibilidades de comunicación, formación, y servicios que teóricamente las nuevas tecnologías ofrecen (Cabero, 2011). La preocupación de la OCDE en esta materia es que el acceso a la información no tenga restricción, por lo tanto, la basa en tres premisas que son: Servicios universales esenciales para la democracia; Servicio universal necesario para asegurar igualdad de oportunidades tanto social como económicas; y el servicio universal promueve el avance personal (OCDE, 2018)

Autores como Kuttan y Peters (2008), dividen la brecha digital teniendo en cuenta las características tecnológicas y a las características sociales en aspectos como que la brecha digital tiene tres facetas: la temprana o de acceso; la primaria o brecha de uso; y la brecha digital secundaria o brecha de calidad de uso. En este contexto, las soluciones para reducirla también se dividen en dos posibilidades: en la primera, el problema a resolver es la infraestructura de TIC, y en la segunda, la desigualdad social y económica. La visión de estos investigadores implica resolver el problema universalizando el acceso a Internet y poniendo a disposición de los ciudadanos las TIC, y atacar la desigualdad social, porque “todas las medidas que se adopten de extensión de las redes seguirán beneficiando exclusivamente a un colectivo, e indirectamente seguirá ampliándose la diferencia” (Cabero, 2011).

Para identificar algunas variables con las cuales reconocer la brecha digital, basta con observar la tecnología disponible, identificar la infraestructura en servicios, la apropiación que tienen las personas y los funcionarios como resultado de la disponibilidad a esa infraestructura, la apropiación social de las TIC, como resultado de su utilidad o valor social, la capacidad de las

personas para beneficiarse de las TIC, habilidades y aptitudes desarrolladas por los procesos educativos formales e informales, las condiciones de desarrollo económico de las comunidades, la distribución geográfica de las comunidades, y las características demográficas de la población (OCDE, 2018). Es importante tener en cuenta que ninguna de las variables anteriores explica por sí misma si existe o no brecha digital, lo que resalta es la inequidad de acceso a las TIC, y por consiguiente a los servicios, a la oportunidad de participación ciudadana, a una información rápida, veraz y clara, y a proponer soluciones para no ser marginados del resto de las regiones.

De esta manera, la política de Gobierno Digital debe basarse en el enfoque de apoyo y fomento a las TIC en las regiones y permitir que se aseguren los instrumentos necesarios para conexión a red, paquetes de programación, maestros y estudiantes con opción de uso de las TIC en el proceso educativo, porque las TIC aseguran investigación y prestación de servicios, pero sobre todo debe crear para conseguir desarrollo sostenible en el papel del Estado y en la resolución de problemas que afecten a todas las comunidades. En Colombia se ha presentado un aumento en inversión de TIC, facilitando que crezca los usuarios de internet y la comunicación, sin embargo, la penetración en las regiones es deficiente.

Las políticas por disminuir la brecha digital se han trabajado desde 1997, regulando las telecomunicaciones y los servicios relacionados con internet. Aunque han existido incentivos para que empresas particulares innoven en el tema, la prestación de servicios en línea se dirige casi exclusivamente a grandes ciudades, a medianas ciudades y algunos municipios. En este contexto, hay un desfase entre las diferentes regiones del país como se demuestra en la medición de desempeño de la Política de Gobierno Digital para la vigencia 2017-2018, que es la línea base para el presente cuatrienio administrativo.

En la medición de desempeño de las entidades nacionales el número de entidades analizadas fue 143, con cobertura del 100%. Los habilitadores y propósitos usados para la medición fueron: empoderamiento de los ciudadanos mediante un estado abierto; fortalecimiento de la arquitectura empresarial; seguridad de la información; y trámites y servicios en Línea o parcialmente en línea. Los resultados fueron:

Gráfica 3. Desempeño de entidades nacionales



Fuente: MinTIC (2019). Medición de desempeño

De acuerdo con la información, existe un ranking que destaca los mejores puntajes en el índice de desempeño de los organismos del Estado frente al desarrollo e implementación del Gobierno Digital, teniendo en cuenta los elementos de la Política en sus dos componentes: TIC para el Estado y TIC para la sociedad, junto con los tres habilitadores transversales que son: seguridad de la información, arquitectura, servicios ciudadanos digitales. Para 2018, el top de 10 entidades y los ministerios fue como se explica en la siguiente tabla de índice de desempeño nacional:

Tabla 1. Índice de desempeño nacional Gobierno Digital

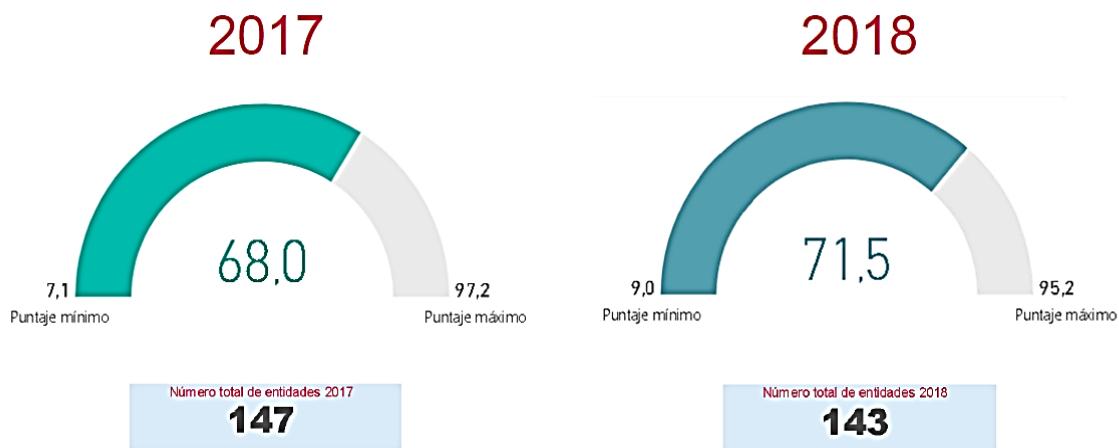
Top 10 entidades				Ranking Ministerios		
Nº	ENTIDAD	SECTOR	PUNTAJE IGD	Nº	ENTIDAD	PUNTAJE IGD
1	CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA	DEFENSA	96.5	1	MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	91.4
2	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN JUAN DEL CESAR	EDUCACIÓN	92.4	2	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	87.9
3	MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	EDUCACIÓN	91.4	3	MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	87.6
4	INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN	EDUCACIÓN	90.6	4	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	86.2
5	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS	TRABAJO	90.5	5	MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	85.9
6	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	90.5	6	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	83.8
7	FONDO DE GARANTÍAS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS	HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	89.0	7	MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	83.0
8	AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN - ARN	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	88.8	8	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	80.4
9	AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	MINAS Y ENERGÍA	88.3	9	MINISTERIO DEL INTERIOR	79.0
10	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	RELACIONES EXTERIORES	87.9	10	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	78.0
				11	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	78.0
				12	MINISTERIO DEL TRABAJO	77.6
				13	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	75.9
				14	MINISTERIO DE TRANSPORTE	75.9
				15	MINISTERIO DE CULTURA	70.6
				16	MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	63.3

Fuente: MinTIC (2019). Medición de desempeño

Por sectores, el Ministerio de Educación siempre ha permanecido dentro del ranking, por esta razón, fue la entidad elegida para la aplicación de la herramienta que permitiera relacionar el uso y apropiación que hacen los ciudadanos de los servicios por medio de herramientas TIC, para ejemplarizar cómo la Política de Gobierno Digital se constituye en una de las principales desigualdades que padece el departamento del Guaviare, y por consiguiente la comunidad educativa de los colegios seleccionados. En medición de cumplimiento, durante 2017-2018, la medición se hizo con metodología diferente para determinar el avance en la implementación de la Política de Gobierno Digital. Como insumo básico el Min TIC tuvo en cuenta solamente las preguntas comunes del FURAG² para observar la plenitud de lo medido; es decir, capturar, monitorear y evaluar los avances en la implementación de la Política de Gobierno Digital en la vigencia 2017-2018, con reporte a febrero 2019.

² Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión y Desempeño Institucional, Decreto 1499 de 2017, lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión pública.

Gráfica 4. Índice de cumplimiento de Gobierno Digital-Nación



Fuente: MinTIC (2019). Medición de desempeño

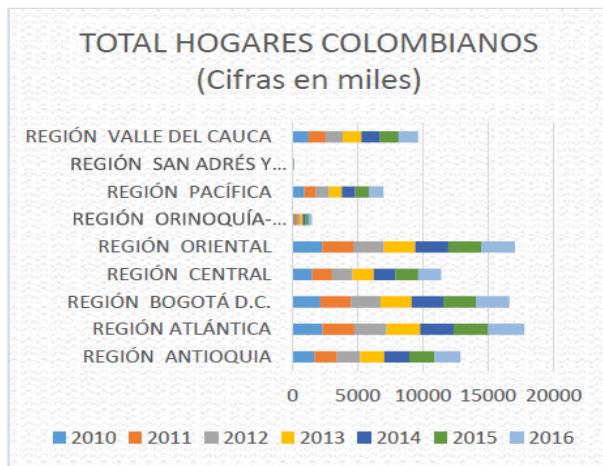
Como se observa en la Gráfica 4, en 2018 el puntaje máximo llegó a 95,2 puntos de cumplimiento, es decir, que la mayoría del país ha implementado la Política de Gobierno Digital; sin embargo, existe un promedio de 71,5 puntos que es la muestra total, esto significa que de las 143 entidades revisadas, 141 habrían cumplido con seguridad de la información, arquitectura de implementación, servicios digitales de confianza y calidad, y empoderamiento ciudadano a través de un Estado Abierto (Min TIC, 2019). Sin embargo, cuando se compara esta información con el análisis por regiones, que corresponde a la Encuesta de Tenencia y Uso de las TIC, en hogares colombianos, se encuentra que en primera instancia, los datos agrupados por regiones ubican a la zona Atlántica con una representación promedio del 18,95% a nivel nacional; le sigue Bogotá con 17,7% y en el penúltimo nivel está la región de la Orinoquía-Amazonía con un 1,6% (Peña, Cuartas, & Tarazona, 2017).

Esto quiere decir, que a nivel regional existe una brecha en Gobierno Digital que es un desafío por trabajar por parte del MinTIC y que los datos aportados en la medición de desempeño ratifican que son algunas regiones las que se han beneficiado con infraestructura y desarrollo de TIC. Por tal razón, el uso y a apropiación de estas, como herramienta de acceso a

la información, es diferenciado por la oportunidad de infraestructura y formación en TIC. Esto es lo que Kuttan y Peters (2008) denominaron “Facetas de la Brecha Digital”. Es decir, en Colombia se presenta la faceta temprana de acceso y la de calidad de uso pero como posibilidad para algunos y no como una estrategia integral para las regiones. Así, se configura la desigualdad social y económica a la que se referían. Las regiones agrupadas para la encuesta por ciudades son:

1. **Región Atlántica:** Guajira, Cesar, Magdalena Guajira, Cesar, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Sucre y Córdoba
2. **Región Oriental:** Norte de Santander, Santander, Boyacá, Cundinamarca y Meta.
3. **Región Central:** Caldas, Quindío, Risaralda, Tolima, Huila y Caquetá.
4. **Región Pacífica:** Chocó, Cauca y Nariño
5. **Región Orinoquía Amazonía:** Arauca, Casanare, Vichada, Guainía, Guaviare, Vaupés, Amazonas y Putumayo
6. **Región Bogotá D.C.**
7. **Región Antioquia**
8. **Región Valle del Cauca**
9. **Región San Andrés y Providencia**

Tabla 2. Tenencia de TIC, uso en regiones



Fuente: Encuesta Nacional de tenencia y uso de TIC

En una investigación realizada por la Dirección de Desarrollo Digital (2018) del Departamento Nacional de Planeación (DNP), se determinó que la mejor forma de hacer medición de la brecha digital era tomar el enfoque de desigualdad a partir del índice de Gini³, el cual determinó que en los estratos 1 y 2 del país se concentran 9,8 millones de hogares, de los cuales 2,7 millones (27,6%) tienen Internet (fijo o móvil), y que la penetración de Internet en el estrato 1 es de 15,8%; mientras que para el estrato 2 es de 39,1% (DNP, 2019). Esto significa que en todo el país hay miles de personas que no pueden acceder a los servicios digitales que ofrecen las entidades públicas.

En el mismo informe, por quintiles⁴ de ingreso, la penetración de Internet para el 20% de hogares, que equivale al primer quintil, con ingresos más bajos es de 11,3% y para el segundo quintil es de 23,8%. Esto implica que de los 5,7 millones de hogares que se encuentran en los dos quintiles de ingreso más bajo, solo un millón de hogares cuenta con el servicio de internet (DNP, 2019). Es decir, que se manifiesta nuevamente la baja oportunidad de acceso y la brecha

³ Medición que expresa desigualdad en los ingresos o en la riqueza dentro de un país; o cualquier tipo de distribución desigual.

⁴ La población dividida en cinco partes

en conectividad que existe en algunas regiones del país. Esta situación ha supuesto de presente que el Estado tenga el compromiso de incrementar la conectividad de alta calidad y elevar la participación ciudadana en la apropiación de servicios ofrecidos por las entidades públicas, lo que Osborne (2015) denominó “la coproducción y cocreación de servicios”.

El estudio del DNP también encontró que, el incremento de 50 puntos porcentuales en la penetración de Internet de calidad en las regiones, para los quintiles de ingresos 1 y 2, puede generar reducciones en el índice GINI entre 0,30% y 1,26%, (el general del país fue 0,508 para 2017), lo cual, comparado a nivel internacional con un país desarrollado como Estados Unidos que incrementó su GINI en 0,97% entre 2006 y 2016 (DNP, 2019), muestra que el esfuerzo depende de las políticas asertivas que dicte el gobierno en incremento de cobertura del servicio en los hogares de menor ingreso de las regiones del país, disminuyendo los índices de desigualdad.

Desde el punto de vista geográfico, existe un indicador de calidad medido a través de la velocidad promedio de descarga que permite el Internet, la cual a nivel de las regiones tiene una diferencia importante con ciudades como Bogotá, que por ser la capital cuenta con una velocidad promedio de 9,1 megabits por segundo (Mbps), mientras que el 30,3% de los departamentos del país no superan los 5 Mbps (DNP, 2019). Departamentos entre los que se encuentra el Guaviare. Es decir, que el impacto de las TIC en esta región, tanto en su dimensión de cobertura como de calidad, es amplio porque puede incidir en incrementar el PIB per cápita, el nivel de conocimiento de las personas y la oportunidad de acceso a los servicios que presta el sistema administrativo nacional. Estos resultados referenciados revelan la urgencia de conectar a todo el país y conectarlo bien.

Es importante destacar que según el Ministerio de las TIC, a comunidades presentes en 11 departamentos del país se ha beneficiado con 1.778 Quioscos Digitales, garantizando el acceso, apropiación y uso de las nuevas tecnologías a los habitantes de las zonas rurales del país. Según el MinTIC (2019), en esos departamentos se han realizado 71.625 capacitaciones dirigidas a la comunidad sobre oportunidades de empleo mediante el internet, aprendiendo a usar blogs y foros para fortalecer la cultura local y nacional, sin embargo, aunque el proyecto abrió espacios en los que las comunidades aprendieron a implementar diversos conocimientos digitales en su vida diaria, los resultados de estas oportunidades de aprendizaje en los niños, jóvenes y adultos de los diferentes departamentos del país a los que ha llegado el proyecto, ofrecen diferencias marcadas:

En Antioquia, se dictaron 7.266 capacitaciones en la población y el departamento cuenta con 197 Kioscos Digitales en 69 municipios. En el Atlántico, son 246 capacitaciones junto con actividades de apropiación al mundo digital, y 6 municipios cuentan con 7 Quioscos Digitales. En Casanare, llegan a 3.100 las capacitaciones a través de 82 Quioscos Digitales ubicados en 17 municipios. En la región de Arauca, fueron 2.606 capacitaciones, el departamento cuenta con 60 kioscos en 6 municipios. En el departamento de Caquetá, 4.544 capacitaciones y actividades de sensibilización sobre el mundo digital, y hay 121 Quioscos Digitales en 17 municipios. En el Chocó, 4.761 capacitaciones a 33 municipios con 137 Quioscos. En el departamento del Huila, 9.753 capacitaciones en los Quioscos Digitales de 36 municipios. El informe también incluye a los departamentos de Magdalena, Santander y Tolima, pero no a Guaviare.

1.4 La naturaleza política de la transformación hacia la política de Gobierno Digital

Los beneficios de las tecnologías para desarrollar una administración moderna impulsada por el ciudadano y sus necesidades que sirva de soporte a una era de paz en Colombia tienen

como fundamento político la oportunidad que buscó el gobierno de convertirse en miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE, que finalmente se formalizó el 30 de mayo de 2018. Para Colombia, la oportunidad significa reconocer sugerencias relacionadas con educación, integridad o contrabando, que se derivan del seguimiento que hace la entidad al país, porque promueve las buenas prácticas en gestión pública y logro de indicadores sociales. Es algo así como un sello de calidad en las políticas públicas del país, como lo dijo el expresidente Santos cuando firmó el Acuerdo en París.

De acuerdo con los analistas políticos, como Mauricio Reina, investigador asociado de Fedesarrollo, pertenecer a la OCDE beneficiaría a los ciudadanos, a las empresas, al mismo Gobierno porque promueve el crecimiento sostenible y equilibrado del país. Los países que pertenecen a la OCDE deben mantener altos estándares de calidad en todos los frentes para garantizar bienestar político, social y económico a los ciudadanos, o pueden ser expulsados. Teóricamente, esto haría que el país se alineara con métodos infalibles de desarrollo social, político y financiero, por las buenas prácticas que adopta la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Es decir, que Colombia cuenta con el respaldo económico de los miembros del grupo para desarrollar y mantener buenas prácticas.

Según Andrés Espinosa Fenwarth, por hacer parte de la OCDE, Colombia tendrá acceso a financiamiento con tasas de interés preferenciales, de acuerdo con Espinosa, CEO de Inverdies, el desarrollo de políticas públicas eficaces y efectivas es bien visto por la comunidad internacional, las calificadoras de riesgo y los inversionistas públicos y privados internacionales, además las políticas públicas están dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas (OCDE, 2018). Supuestamente se reduciría la desigualdad y mejoraría la infraestructura en carreteras, comunicaciones y acceso a servicios digitales por parte de los ciudadanos. No

obstante, a pesar la conveniencia, falta lo más importante, que el presente Gobierno lleve a la práctica las exigencias y recomendaciones de la OCDE.

Capítulo II

Alcance de la política de Gobierno Digital en San José del Guaviare

Para diagnosticar el alcance de la política de Gobierno Digital en la comunidad académica de San José del Guaviare se deben revisar dos escenarios que si bien son independientes también se complementan. El primer escenario es externo, y corresponde a los indicadores nacionales que no favorecen al departamento, porque el uso de las TIC en el Guaviare depende de la oportunidad que las personas puedan acceder o no al internet. En San José que es la capital del departamento, básicamente es la mejor oportunidad de acceder a la conectividad. Allí la Gobernación ha propuesto apalancar marcos de trabajo que permitan desarrollar la Política de Gobierno Digital. Para lograrlo se creó el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2018-2021, con el propósito de tener una guía de información clara y precisa para la administración de las TIC; sin embargo, la evolución hasta ahora es mínima y la administración departamental no recibe apoyo constante del Ministerio de las TIC (Gobernación del Guaviare, 2018).

Para definir la Política, buscar estándares y directrices, la Gobernación recurrió a la literatura escrita por el Ministerio y a la solicitud de inclusión en los programas de extensión en TIC que tiene el Ministerio. Inicialmente el Plan Vive Digital facilitó hacer una especie de inclusión por tener comunidades en condición de marginalidad o vulnerabilidad. Sin embargo, esto solo duró los primeros años desde 2010, más o menos hasta 2013, cuando se incluyeron los Quioscos Digitales en varias regiones (Peña, Cuartas, & Tarazona, 2017). Posteriormente, el Ministerio concentró su oferta en los ejercicios digitales y en formación que no incluyó a San José del Guaviare, aunque si se beneficiaron algunas instituciones educativas con computadores

y tabletas que entregó el Ministerio de las TIC en asocio con el Ministerio de Educación (Peña, Cuartas, & Tarazona, 2017).

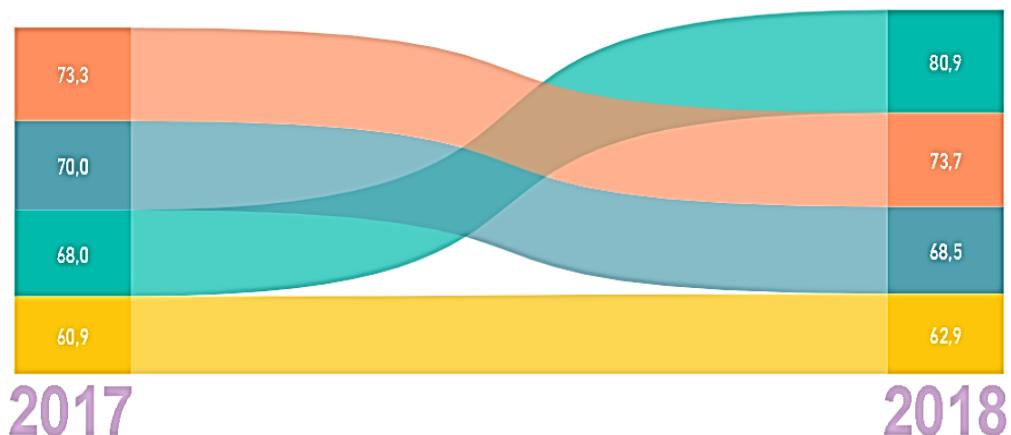
Frente a los indicadores de UIT, el acceso medido corresponde a uso de las TIC en los hogares, en las instituciones educativas y en empresas o negocios particulares. No existe una medición basada en la diferencia entre quienes pueden acceder a las TIC y a los servicios de Gobierno Digital por herramientas propias de las TIC. Solamente se encuentra la información de la encuesta nacional de uso y calidad de la información de 2017, con base en la cual, se consignó la información del capítulo I de la presente investigación. De acuerdo a esa información el mayor problema en San José del Guaviare es la conectividad, seguido por el desarrollo de capacidades y habilidades requeridas para utilizar las TIC. En este contexto, se nota un adelanto entre los jóvenes estudiantes de instituciones educativas secundarias y superiores.

En el enfoque de la infraestructura, no existe dentro del Guaviare un índice de posibilidad/dificultad de disponer de computadores conectados a la red nacional; sin embargo, el Ministerio de Educación y el de las TIC aseguran que bajo el programa Vive Digital se conectó al Guaviare con los 1.078 municipios que incluyeron las metas (Min TIC, 2019). Para el periodo 2014-2018, se consideró que debía triplicarse el número de conexiones de banda ancha en todo el país, pero cuando se revisa la implementación en las regiones solamente aparece cobertura en departamentos que anteriormente obtenían los mejores puntajes de cumplimiento de Gobierno Digital. Es decir, que las entidades administrativas se incluyen en el ranking sectorial a partir de las grandes capitales y el índice de cumplimiento que han tenido en ellas, como se evidencia en la siguiente Gráfica 5 que corresponde a resultados por habilitadores y propósitos de la nación

en entidades que no tienen asiento en el Guaviare y ministerios sin representación dentro del departamento:

Gráfica 5. Resultado por habilidades y propósitos

● Seguridad de la información ● Arquitectura ● Servicios digitales de confianza y calidad ● Empoderamiento ciudadano a través de un Estado abierto



Fuente: MinTIC (2019). Medición de desempeño

Algunas de las entidades calificadas para desarrollar el índice fueron: la Caja Promotora de Vivienda Militar sin representación en el Guaviare; el Instituto Nacional de Formación Técnica de San Juan del Cesar; el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras; el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio de Educación Nacional que es uno de los pocos con conectividad en el Guaviare para los servicios digitales a la comunidad; por esta razón, fue elegido como ejemplo de uso y apropiación de las herramientas TIC para los servicios del Gobierno Digital.

Es importante recordar que el departamento del Guaviare es un territorio con vida administrativa desde la constitución de 1991, cuando los territorios nacionales se convirtieron en entes territoriales autónomos. Históricamente, tanto el departamento como su capital han sido zonas con poca presencia del Estado. Esto ha generado una alta concentración de problemas sociales derivados de la presencia de grupos guerrilleros y paramilitares, así como nexos con el

narcotráfico que han impactado las condiciones sociales, políticas y económicas de los habitantes.

Durante varios años, los actores armados han atacado a la población civil obligándola a desarrollar actividades ilícitas a cambio de no atentar contra su vida. Por esta razón, permanecen condiciones de pobreza y desigualdad que se manifiestan en la baja calidad de vida y las pocas oportunidades económicas y laborales. La mayor parte de la población del departamento desarrolla actividades ilegales relacionadas con la siembra y venta de coca (Santacruz Ortiz, 2016, pág. 39). El Guaviare, es territorio de resguardos indígenas y comunidades ancestrales que se mezclan con los colonos y afrodescendientes llegados de otras regiones por desplazamiento derivado del conflicto armado interno.

Ilustración 1: Mapa departamento del Guaviare



Fuente: Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC)

En este contexto, como algunos estudios sugieren que el acceso y uso de Internet puede ayudar a luchar contra la pobreza y fomentar el crecimiento económico (Universidad de los

Andes, Facultad de Derecho, 2014, pág. 70), la guía de implementación de la política de Gobierno Digital ha estructurado expandir la infraestructura de TIC, crear servicios a precios bajos, desarrollar aplicaciones y contenido digital, y fomentar la adopción y uso de las TIC en las regiones, pero muy poco de infraestructura, servicios, y aplicaciones se ha hecho realidad en este departamento para sostener el ecosistema digital (OCDE, 2018, pág. 2).

Según el último censo oficial poblacional del Departamento Nacional de Estadística (DANE, 2018), la población total estimada para el año 2018 es de 115.829 habitantes, de los cuales 69.723 se encuentran en la cabecera y 46.106 en el área rural. **De la población total, 737 son indígenas y 2.256 afrocolombianos.** En su territorio se ubican 11 resguardos indígenas llamados: Barranco Ceiba y Laguna Araguato, Barranco Colorado, Barrancón, Cachivera de Nare, Caño Negro, Corocoro, El Refugio, Guayabero de La María, La Fuga, Nukak Makú y Panure (Venezuela) (Instituto Geográfico Agustín Codazzi, 2016, pág. 4).

Teniendo en cuenta la caracterización del departamento, al combinar la información con el concepto de brecha digital, se encuentra que el enfoque hacia la infraestructura ha sido menor en el Guaviare como lo muestra los datos de la encuesta de ciudades colombianas agrupadas por regiones como lo muestra la Tabla 2, del capítulo I, titulada “Tenencia de TIC - uso en regiones”, en la cual la región de la Orinoquia, a la que pertenece el departamento del Guaviare ocupa el penúltimo lugar en el Clúster de conglomerados nacionales beneficiados dentro de la implementación de la Política de Gobierno Digital. Esto significa que en el departamento, es menor el desarrollo de los equipamientos. Frente al enfoque de capacitación, exigido por la OCDE, sobresale el interés de la SED por aprovechar la interconexión con el Ministerio para desarrollar algunos cursos dirigidos a los estudiantes de básica, secundaria, tecnológicas y superior.

En este contexto, existe una diferencia con el resto del país, relacionada con la educación diferenciada hacia las comunidades indígenas, quienes a pesar de tener acceso al internet y a la interconexión por medio de celulares no disponen de tecnología adecuada dentro de sus resguardos, algunas veces por decisión propia de la comunidad, y otras por descuido de las autoridades administrativas departamentales y nacionales (Camacho, 2017).

En relación con el uso de los recursos, existe una limitación impuesta por el Ministerio de Hacienda hacia las regiones dificultando las posibilidades de desarrollo e implementación de la política de Gobierno Digital. Frente a esto, la OCDE recomendó que la estrategia de Gobierno Digital incluyera un presupuesto de recursos externos de la región, el cual, debe abordar la falla de los proyectos que mantienen la implementación y permanentemente buscar progresos en participación ciudadana acceso a servicios y coproducción de soluciones a problemas internos del departamento, todo dentro de indicadores de desempeño y líneas de acción para que se expliquen las razones de cumplimiento o no cumplimiento de objetivos originales y por consiguiente se llegue a soluciones de fondo (OCDE, 2018).

De esta manera, las regiones más apartadas y afectadas por el conflicto armado, van a tener la oportunidad de beneficiarse con el Gobierno Digital, porque otorga voz a comunidades apartadas, a comunidades indígenas y afrocolombianas dentro del desarrollo político del país. Si la conectividad se incrementa y aumenta el uso y apropiación de las herramientas TIC para alcanzar servicios públicos, Colombia va a mejorar el diálogo entre Estado y ciudadanos con el fin de mejorar y completar el esquema de conectividad digital territorial (Peña, Cuartas, & Tarazona, 2017).

En lo que compete a esta investigación, en materia de educación, según la ficha de caracterización del Departamento Nacional de Planeación (2017), 16.689 personas mayores de 13 años son estudiantes registrados en el sistema nacional de matrículas del departamento del Guaviare (DNP, 2017). Sin embargo, es menester aclarar que la formación impartida en el departamento es el resultado de las políticas públicas impuestas desde el centro del país y no de las dinámicas sociales y políticas que históricamente se han presentado en el territorio. Por ello, el departamento del Guaviare no ha logrado aún consolidar un proyecto formativo acorde a sus características étnicas y de territorio de frontera que no le permiten contar actualmente con una organización social sólida según el Sistema Integrado de Matrícula (2016) (MinEducación, 2018)

1.5 Caracterización Secretaría Departamental de Educación del Guaviare

En 1982, se crea en el Guaviare, el Sistema de Administración Local de la Educación que contó con la orientación técnica y asesoría pedagógica del cuerpo técnico de supervisores de educación quienes lo denominaron “Nuclearización Educativa”, según acuerdo No. 010 de 1982⁵, emanado de la junta administradora del Fondo Educativo Regional (FER) (SED, 2017), para luego en 1990, en virtud de la Ley 29 de 1989⁶ permitir que el Ministerio de Educación Nacional (MEN) entregara al municipio de San José del Guaviare la administración de los educadores del departamento, y para que fuera este mismo quien implementara mediciones internas de desarrollo y desempeño.

⁵ Acuerdo emanado del FER en virtud de la Ley 29 de 1989 del Ministerio de Educación Nacional para entregar al municipio los educadores del sector que estaban ubicados en el departamento.

⁶ Por la cual se modifica la Ley 24 de 1988 y que se refiere a suprimir el sector educativo al Instituto Técnico de Cundinamarca y dictar las funciones de las unidades de dirección, asesoría y coordinación del sector frente a la descentralización administrativa.

En este contexto, desde el año 2008 la Secretaría de Educación Departamental (SED) crea un modelo de operación fundamentado en procesos que se interrelacionan y facilitan la aplicación de funciones, para mantener un Sistema General de Atención al Ciudadano (SGC), dependiente del Ministerio de Educación Nacional, de conformidad con la norma NTC ISO 9001:2000. A nivel departamental, según la información oficial publicada en las páginas web institucionales, la SED se autoproclama como un organismo articulado y organizado que fomenta y garantiza la prestación del servicio de educación a la población, con criterios de calidad, equidad y eficiencia optimizando la administración y ejecución de los recursos en cumplimiento y desarrollo de políticas, programas y proyectos educativos nacionales, regionales y locales (Colombia digital, 2017, pág. 18).

Información ratificada por la Medición de Desempeño de la Política de Gobierno Digital 2018, desarrollada por el MinTIC, dentro de la cual el Ministerio de Educación Nacional se ubica en el primer lugar del índice de desempeño de Gobierno Digital, porque ha logrado desarrollar servicios digitales para todo el territorio nacional, permitiendo que las personas accedan fácilmente a servicios como el SIMAT⁷, el SICIED⁸, el SAC⁹, el SGC¹⁰, el Directorio Único de establecimientos educativos y el Sistema Nacional de Educación Básica y Media, junto con el SIET¹¹; que son herramientas que facilitan la cobertura de servicio y el acceso eficiente a la información. En cobertura se incluyen estrategias de desarrollo pedagógico con la colaboración del Sena y algunas universidades interesadas en mejorar el desarrollo del departamento a nivel educativo dando estricto cumplimiento al Proyecto Educativo Institucional (PEI) y a las normas que regulan la educación en el país (Colombia digital, 2017).

⁷ Sistema de Matrícula Estudiantil de Educación Básica y Media del Ministerio de Educación Nacional

⁸ Sistema Interactivo de Consulta de Infraestructura Educativa del Ministerio de Educación Nacional

⁹ Sistema de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional

¹⁰ Sistema de Gestión de Calidad del Departamento Nacional de Planeación

¹¹ Sistema de Información de la Educación para el Trabajo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Con base en los elementos nombrados, la Dirección de Gobierno Digital considero que el Ministerio de Educación Nacional, con sus respectivas Secretarías de Educación Departamental constituye un referente claro para la forma en que se deben implementar los servicios digitales hacia el público porque vincula elementos transversales de otros departamentos y ministerios para crear el servicio; mantiene viva la relación causa efecto de solicitudes, ingresos y peticiones. De esta manera, se aumenta el conocimiento del servicio, y se permite a las personas tener la oportunidad de asistir a una herramienta de fácil manejo y que aporta soluciones (Dirección de Gobierno Digital, 2018).

Con base en lo anterior, la SED del Guaviare se califica de este modo como una unidad administrativa que cumple con estándares de calidad, cobertura y eficiencia en la prestación del servicio educativo, por la forma en que el Ministerio de Educación ha implementado la política de Gobierno Digital con enfoque en servicios y oportunidad de información y comunicación con la sociedad colombiana. Se considera que tiene identidad cultural y de grupo social que ha dado paso a la apropiación de la tecnología para transformar sus propias condiciones internas y permitir la participación de los ciudadanos.

Es diferente, la identidad interna de la Secretaría de Educación del Guaviare, a la relación de uso y apropiación que hacen las personas de los servicios que ofrece valiéndose de las herramientas de internet. Por esta razón, el acceso permitido, no es determinante del acceso aprovechado, ya que existen otros factores producto de la brecha digital, que pueden incidir en el uso y apropiación que hacen las personas. De esta manera, uno de los aspectos más relevantes es que no hay una sola brecha digital, ni unas solas características.

El problema es que se buscan soluciones únicas a situaciones que no son generalizables; la realidad del Guaviare en oportunidad y acceso a las herramientas TIC también contempla la

condición de género, la edad, la etnidad del departamento, su ubicación geográfica y la oportunidad socioeconómica de la comunidad educativa elegida que representa a la sociedad del Guaviare, más por sus características particulares que por condiciones de medición cuantitativa.

La individualización de la SED Guaviare, obedece a cómo la entidad tiene como fin promover y generar nuevos espacios para el ejercicio de la participación social, tanto de servidores públicos como de usuarios externos, la SED crea la sección de Participación Ciudadana en la página web de la entidad¹², en cumplimiento al Plan de Acción de Transparencia y Acceso a la Información, mediante el cual se desarrollaron los mecanismos de comunicación para conocer las denuncias, expectativas y derechos de los ciudadanos frente a la entidad y de esta manera resolver las fallas que se pueden presentar al interior de la Secretaría (SED, 2017).

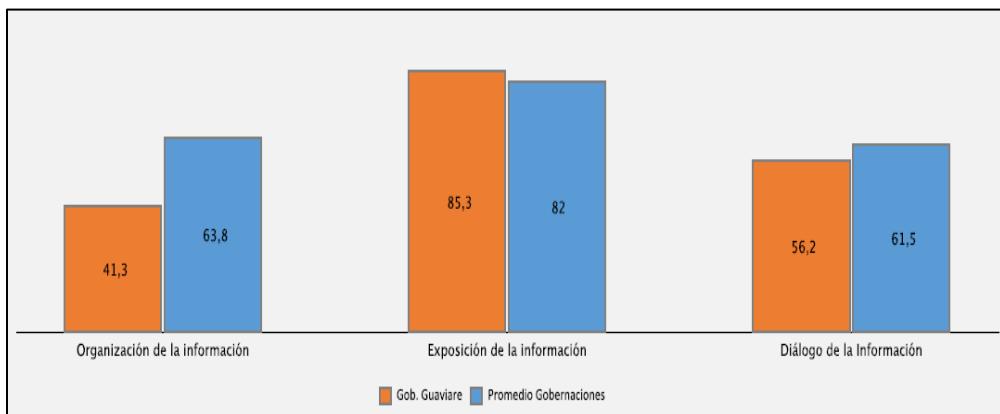
Con el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), la SED permite realizar consultas, quejas o reclamos, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva, mediante un aplicativo llamado CRM Web. El uso de este sistema incrementa el flujo de requerimientos y su pronta respuesta, a partir de cinco vínculos llamados: 1) Misión-Visión, 2) Proyectos Estratégicos, con los 35 proyectos de la entidad, 3) Asesoría Jurídica, 4) Contratación, que contiene las licitaciones e invitaciones públicas y a cotizar y 5) el Buzón Virtual de Denuncias.

El sistema permite registrar y consultar requerimientos, acceder a pantallas de auto consulta, tener atención personalizada, enviar correos electrónicos. El ciudadano puede radicar consultas, sugerencias, quejas, reclamos así como realizar trámites en línea. De igual forma, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibir notificaciones sobre el estado de sus

¹² Esta información se puede consultar en www.sedguaviare.gov.co

requerimientos vía e-mail (SED, 2017). En la siguiente gráfica se muestra el Índice de Gobierno Abierto (IGA) de la Gobernación en el año 2017.

Gráfica 1. Índice de Gobierno Abierto 2017



Fuente: Ficha de caracterización departamental, DNP (2018)

Actualmente la SED presenta como gestión estratégica el mejoramiento de las pruebas ICFES, el desarrollo de la plataforma de consulta y el acceso a la comunicación con el área administrativa para generar un mejor servicio a las personas interesadas. De igual forma, en su plan de acción incluye dentro de sus programas a corto plazo el mejoramiento tecnológico que permita que los padres y estudiantes obtengan la información requerida y así recibir un buen servicio educativo. En tecnología e informática, la SED cuenta con un software especializado y con aplicativos webs para soporte del programa de transparencia, por medio del cual recurre a evaluaciones de desempeño, escalafón y bienestar social de los empleados para reconocer su eficiencia y calidad (SED, 2017).

En relación con los pueblos indígenas que habitan en el departamento del Guaviare, la SED, aplicando el derecho a la autonomía y el reconocimiento a la interculturalidad, permitió a las autoridades indígenas asumir la contratación y administración de los establecimientos educativos que se encontraran dentro de los resguardos con el fin de aceptar que el manejo de la

educación, en este caso en particular, esté en manos de los mismos indígenas (SED, 2017). Para la SED, el Plan Anual de Contratación del Servicio Educativo (PACSE) se convirtió en la herramienta de planeación que permite identificar las necesidades y limitaciones que se presentan en la atención y prestación de los servicios educativos, generando procesos y proyectos en línea y dando información que cumpla con los requerimientos y necesidades reales de la comunidad educativa.

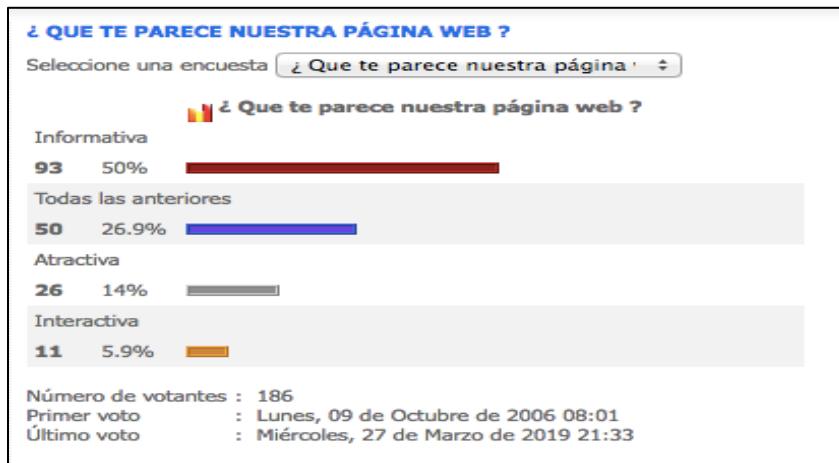
En este sentido, Carolina Botero Cabrera (2018), investigadora social de la Universidad Nacional, asegura que en el pasado gobierno de Juan Manuel Santos, fue cuando más adelantó el país en uso de tecnología como solución a problemas de creación de políticas públicas, apostándole al desarrollo efectivo de la participación ciudadana en el contexto del nuevo paradigma de la gobernanza, en el cual, se impone la cocreación como modelo de implementación de políticas asertivas (Osborne, 2015, pág. 14). Es decir, se aprovecha la participación ciudadana para buscar y evaluar soluciones como lo exige la OCDE por ser Colombia parte de este organismo.

Como estrategia directa del gobierno departamental, para participar en el desarrollo de la política de Gobierno Digital, con el ánimo de habilitar y mejorar la provisión de servicios digitales, lograr procesos internos seguros y eficientes, empoderar a los ciudadanos hacia el uso de servicios digitales, en el marco del programa “**Guaviare Vive Digital**”, se entregaron en 2017 **1.010 tabletas a entidades educativas**, un Quiosco Vive Digital, y un punto turístico en San José del Guaviare para beneficiar a los alumnos de la Institución Educativa Manuela Beltrán, el Colegio Santander, la Institución Educativa El Cristal Sede Colinas y la Institución Educativa Cerro Azul.

Se capacitaron 1.730 habitantes del departamento (entre ellos profesores y padres de familia de la comunidad educativa) a quienes se les hizo entrega de certificados en uso y apropiación de las TIC y **1.000 DVD con paquetes tecnológicos de aprendizaje** (Gobernación del Guaviare, 2018, pág. 4). Este programa diseñado por la gobernación incluyó talleres gratuitos para la comunidad en diferentes entidades educativas que abrieron las puertas del aula de informática para que los padres de familia y habitantes en general tuvieran oportunidad de acceder a servicios de telefonía, impresión y acceso a Internet, como una forma de fortalecer el uso de herramientas TIC.

Sin embargo, la realidad muestra que hay en la página web de la SED una encuesta que se le hace a la ciudadanía, la cual indaga sobre la opinión de las personas sobre la página, y en 13 años que lleva de implementada, solo han votado 186 personas. Un número bastante bajo si se consideran todos los datos sociodemográficos que se presentaron anteriormente sobre el departamento.

Ilustración 1. Encuesta sobre página web de la SED



Fuente: Página web de la SED (<http://www.sedguaviare.gov.co/>)

La información reciente y que se actualiza periódicamente corresponde a información jurídica o regulatoria, son datos que le permitan a la comunidad educativa conocer y agilizar

procesos para gestionar mejor el conocimiento y mejorar la relación con el Estado, aunque el ingreso en número de usuarios es reducido.

Ilustración 2. Banner actualizado noticias de página web de la SED

<p>RESOLUCION 429 DE 2019   </p> <p>Escrito por Administrador</p> <p>Viernes, 05 de Abril de 2019 08:32</p> <p>RESOLUCION N° 429 de abril de 2019</p> <p>Mediante el cual se establece el Proceso de Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo en la Secretaría de Educación del Departamento del Guaviare para la vigencia 2020.</p> <p>LA SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL DEL GUAVIARE</p> <p>En ejercicio de las facultades constitucionales y legales especialmente las que confiere la Ley 115 de 1994, la Ley 715 de 2004, Decreto 1075 de 2015, Resolución 7797 de 2015, y</p> <p>CONSIDERANDO</p> <p>Que, la educación es un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de Colombia y un servicio público que cumple una función social, a cargo del Estado, la Sociedad y la familia, la cual es obligatoria entre los cinco y quince (15) años de edad y comprende como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica..... Ver Circular...</p> <p>Actualizado (Viernes, 05 de Abril de 2019 08:35)</p> <p>Caso Sergio Urrego   </p> <p>Escrito por Administrador</p> <p>Miércoles, 27 de Marzo de 2019 17:01</p> <p>SENTENCIA Y EJECUTORIA CASO SERGIO DAVID URREGO REYES</p> <p>Bogotá, 21 de marzo de 2019</p> <p>El Departamento de Cundinamarca, a través de la Secretaría de Educación en cumplimiento del fallo No. 11001-33-43-063- 2016-00549-03 del 14/11/2018 , <small>Serranía Tercera Subsección B Manizales Potosí</small></p>	<p>CIRCULAR No 026   </p> <p>Escrito por Administrador</p> <p>Lunes, 01 de Abril de 2019 16:16</p> <p>CIRCULAR No 026</p> <p>DE: Secretaría de Educación Departamental</p> <p>PARA: Directivos Docentes de Instituciones Educativas Oficiales del Departamento del Guaviare</p> <p>ASUNTO: Lineamientos técnicos 2019. Programa de Conexión Total</p> <p>Con el propósito de que se de cumplimiento en los procesos que se vayan a adelantar en las Instituciones Educativas, con los recursos transferidos con destinación específica conectividad, me permito hacer llegar el documento enviado por el MEN, que contiene los lineamientos técnicos que se deben aplicar.</p> <p>Ver Circular... , Ver lineamiento técnico...</p> <p>Actualizado (Lunes, 01 de Abril de 2019 16:25)</p> <p>CONVOCATORIA   </p> <p>Escrito por Administrador</p> <p>Viernes, 15 de Marzo de 2019 18:07</p> <p>CONVOCATORIA PARA COMISION DE DOCENTES COMO TUTORES</p> <p>DE: Ana María Martínez Álvarez - Secretaria de Educación Departamental</p> <p>PARA: Docentes en propiedad adscritos a la planta de la Secretaría de Educación Departamental</p> <p>ASUNTO: Convocatoria para ejercer en comisión el cargo de Docente Tutor del Programa Todos a Aprender de las Instituciones Educativas del Departamento del Guaviare.</p>
---	--

Fuente: Página web de la SED (<http://www.sedguaviare.gov.co/>)

Así, la política de Gobierno Digital en el sector educación muestra esfuerzos efectivos para alcanzar desarrollo en la misión tecnológica que el Gobierno Central ha impuesto a las entidades públicas. Esta situación la comparten secretarías de educación de otros departamentos, por lo que el Gobierno Nacional, a través del MEN, lanzó el **Proyecto de Modernización 2018** que buscó que estas entidades renovaran su gestión y sus estructuras con procesos orientados al cumplimiento de la misión con sistemas de información de soporte apropiados. El fin fue prestar

un servicio educativo en condiciones eficientes, con transparencia y equidad. Un proyecto que necesita urgentemente el departamento del Guaviare.

Capítulo III

Estructuración de la encuesta y análisis de los resultados obtenidos

Para el análisis del uso y apropiación que hacen las personas de la comunidad educativa de los servicios digitales que ofrece la SED, se decidió diseñar una encuesta que sirviera como herramienta metodológica para validar la hipótesis planteada en el protocolo inicial, según la cual, aunque existe una política de Gobierno Digital orientada a transformar los servicios que presta el sector público dentro de un enfoque de uso de las TIC en todas las regiones de Colombia, existen departamentos en los cuales la implementación no se ha impulsado, bien sea por fallas en la administración local o por negligencia del Gobierno Central. Uno de estos departamentos es el Guaviare, en donde dada la naturaleza procedural de muchas tareas de las entidades públicas, las TIC no representan una estrategia atractiva para optimizar procesos y permitir que los ciudadanos participen e interactúen mejor.

Para la estructuración de la encuesta se tomó como referencia la revisión que desarrolló la OCDE frente a la política de Gobierno Digital en Colombia. En este contexto, las 12 recomendaciones de la OCDE sobre las Estrategias de Gobierno Digital (2014) están agrupadas en tres pilares principales que son: 1) los marcos de gobernanza, 2) la transparencia, colaboración y transformación y 3) los datos para un sector público impulsado por el usuario (OCDE, 2018).

Frente al marco de la gobernanza, por ejemplo, las preguntas de la encuesta (Ver Anexo A) están direccionaladas a evidenciar si los usuarios reconocen o no los esfuerzos del Gobierno

frente a servicios digitales propuestos por en entidades administrativas, en este caso la SED del Guaviare. **La OCDE, en términos de diseño de políticas y servicios busca que los gobiernos den el paso a un nuevo paradigma de gobernanza, donde se busca transformar la cultura existente en las instituciones públicas focalizadas todavía en gobierno electrónico para que se vuelvan instituciones centradas en gobierno digital (OCDE, 2018).**

3.1. Diseño y estructuración de la encuesta¹³ aplicada en la investigación

La encuesta realizada para esta investigación es un cuestionario virtual, que se envió desde el correo personal del investigador a la comunidad educativa de las dos instituciones elegidas para caracterizar a las personas que hacen o no uso y apropiación de las herramientas TIC, para acceder a los servicios digitales ofrecidos por la Secretaría de Educación del departamento, como sustento de análisis particular de un fenómeno que puede ser tomado como visión subjetiva de la acción del gobierno frente a la responsabilidad que tiene con las regiones del país, ya que los últimos desarrollos en el uso y apropiación de las TIC demuestran que no hay uniformidad en la implementación de la política de Gobierno Digital en todas las regiones (Min TIC, 2019).

El cuestionario se diseñó para servir al propósito descrito arriba, en el contexto del estudio que la OCDE desarrolló sobre el Gobierno Digital en Colombia. Las respuestas complementan la información obtenida por medio de las fuentes consultadas y los resultados logrados fortalecen el marco de análisis sobre las exigencias del proceso de adopción del

¹³ Es importante recalcar que la encuesta se desarrolló en formato digital para reducir significativamente los costos de implementación, como gastos de papel, impresiones, y transporte en desplazamiento. La decisión inicial planteó ahorro de tiempo y esfuerzo porque permitió crear, recopilar y analizar la información por medio de un sistema web (sábanas de Excel) que evidencia la facilidad de análisis y cruce de información. Sin embargo, hay dos inconvenientes: que deben ser explicados. El primero, la tendencia a sesgar la información del análisis porque las preguntas del cuestionario se formularon solo para ese tipo de usuarios en concreto, resultando imposible sondear la adopción de la política de Gobierno Digital en su acepción más amplia, y, segundo, es difícil afirmar que de la información extraída del ejercicio se puedan sustentar conclusiones generales aplicables al estado de adopción del Gobierno Digital en todo el departamento.

Gobierno Digital, así como sus implicaciones políticas y sociales. Se centra en los servicios digitales de la SED, por ser la entidad elegida como unidad de análisis, para reconocer la disponibilidad del sistema digital integrado frente a servicios, peticiones y quejas por parte de la ciudadanía.

Esta encuesta se hizo de manera virtual porque, estratégicamente pretendía también ser una herramienta de medición y evaluación sobre las condiciones de conectividad y alfabetismo digital de la comunidad educativa al recibir una encuesta de este tipo. El diseño de las preguntas se basa en los cuatro componentes de la Estrategia de Gobierno Digital de acuerdo con el Artículo 2.2.9.1.2.1 del Decreto 1078 de 2015, que son:

- TIC para Servicios, es decir, la provisión de trámites y servicios por medio de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.
- TIC para Gobierno Abierto, que contempla las actividades encaminadas a animar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las TIC.
- TIC para la Gestión, que comprende planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, la toma de decisiones y el mejoramiento permanente con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno, y para hacer más eficaz la gestión,
- Y seguridad y privacidad de la información que comprende las acciones transversales para proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada (OCDE, 2018).

Como universo de investigación para la aplicación de la encuesta se escogieron dos colegios ubicados en el municipio de San José del Guaviare: el I.E Santander y el I.E Concentración Desarrollo Rural CDR. Ambos institutos suman 2.800 usuarios entre estudiantes matriculados¹⁴, directivos¹⁵ y representantes del Gobierno escolar, según formularios del Departamento Administrativo Nacional de Estadística 2018 (DANE, 2018). De los 2.800 usuarios, la encuesta fue enviada a 280 personas.

Para el desarrollo estadístico la fórmula utilizada fue: *2800 universo establecido, dividido por la muestra elegida con base en índice de respuesta potencial, para obtener el número de encuestas a enviar, así:*

$$\mathbf{2800/10\%=280}$$

El tamaño de la muestra se determinó bajo criterio de población objetivo-aproximada, con un margen de error del 5% para estimar la cantidad de encuestas completadas que se necesitaban para determinar, qué tan perceptivas eran las personas y quienes realmente completaron la encuesta. En este contexto, el índice de respuesta fue del 7,4%, del 10% elegido. Es decir, que el 86,6% respondió la encuesta en su totalidad y de forma voluntaria, lo que significó que el número de encuestas a enviar debía ser las 280 que efectivamente se hicieron por medio del enlace registrado en pie de página¹⁶. Si bien es una muestra pequeña, resulta representativa pues cuenta con una representación de todos los sectores de la comunidad educativa del departamento: miembros del Gobierno Escolar (Consejo Directivo, Consejo Académico, Consejo Estudiantil y Consejo de Padres de Familia) así como funcionarios de la

¹⁴ Para 2018 ingresaron 197 estudiantes a las instituciones públicas del departamento. según Ficha de Caracterización Departamental del DNP (2018) www.dnp.gov.co

¹⁵ En la Gobernación del Guaviare, según Ficha de Caracterización Departamental del DNP (2018) hay 80 empleados públicos. www.dnp.gov.co

¹⁶ Link de la encuesta: https://docs.google.com/forms/d/1HTdgl6Tp3dVzsdlKbk_iFnhbADIMcY0B-qTSGoKIHM/viewform?ts=5b7314b2&edit_requested=true

Gobernación del Guaviare y de la SED (entre ellos algunos encargados de la dinamización de la política de Gobierno Digital del departamento).

Cabe destacar que la comunidad educativa de padres de familia y estudiantes de las dos instituciones elegidas tiene una equivalencia promedio de cuatro hijos por familia, según ficha de caracterización del Departamento Nacional de Planeación de 2017 (DNP, 2017). Es decir, que la SED maneja entre estos dos colegios 700 familias interesadas en los servicios del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) por medio del aplicativo CRM Web que se presentó previamente. El uso de este sistema permite incrementar las respuestas a los requerimientos por medio de cinco vínculos denominados de la siguiente manera: misión-visión; proyectos estratégicos; asesoría jurídica en normas; contratación; buzón virtual de denuncias (SED, 2017).

3.1.1 Caracterización de instituciones educativas usadas como universo para la encuesta

Estas dos instituciones educativas fueron elegidas como estudio de caso por diversas razones. En primer lugar, porque la población multiétnica que tiene el departamento del Guaviare está representada de manera significativa en los dos colegios, tanto en los estudiantes como entre el profesorado y personal administrativo. En segundo lugar, porque la comunidad educativa ha buscado superar las brechas sociales, económicas y de oportunidad que existen, usando la implementación de tecnología que el Gobierno Central ha ofrecido. Por esta razón, el uso del Internet dentro de las instituciones educativas es sometido a factores de oportunidad.

En tercer lugar, porque la misma comunidad educativa ha emprendido acciones propias para incentivar el uso y apropiación de las TIC en ámbitos educativos y de aprendizaje. Es decir, luchan por alcanzar acceso, participación y entendimiento de los beneficios de las TIC, que

beneficien el desarrollo de la comunidad mejorando procesos, servicios y condiciones de vida digna porque lo que se percibe en algunas zonas del departamento, rurales y urbanas, es que las TIC mantienen la brecha digital.

En el contexto de la naturaleza política de la transformación hacia la política de Gobierno Digital, las instituciones educativas encajan en los beneficios de las tecnologías para desarrollar el bienestar material de las personas, porque la buena implementación de la política favorecería el recorte de la brecha digital. Sí las instituciones públicas se articulan en las regiones para un fin común, el desarrollo va a ser efectivo y con calidad. Esto se asocia con contar con la mejor asesoría posible en materia de políticas de desarrollo y acceso a mecanismos de revisión y mejora de esas mismas políticas públicas para converger a estándares OCDE.

Para la comunidad de las instituciones educativas seleccionadas, la sinergia entre uso y apropiación de las TIC con base en la educación es fundamental. Los jóvenes que están estudiando y formándose actualmente son muchas veces la promesa que puede generar que en sus familias haya movilidad social. Por eso, este trabajo se enfocó en ellos. Se considera que hay que construir sobre lo construido, incluso cuando lo que ya está construido requiere de muchos ajustes y mejoras no solo por parte de la institucionalidad sino también por parte de la comunidad.

Tabla 3. Información de instituciones educativas

	<i>Institución Educativa Santander</i>	<i>Institución Educativa Concentración desarrollo rural - CRM</i>
Código DANE	<i>195001001731</i>	<i>195001002011</i>
Estado	Antiguo-activo	Antiguo-activo
Calendario	A	A
Sector	Oficial	Oficial
Zona EE	Urbana	Urbana
Jornada	Mañana, nocturna, fin de semana	Mañana, nocturna, tarde, fin de semana
Género	Mixto	Mixto
Carácter	Académico, técnico	Académico, técnico
Especialidad	Especialidades Comerciales y Académicas	Especialidades Agropecuarias y Académicas

Niveles, Grados	Primaria, Secundaria y Educación Media Primaria y secundaria para Adultos Educación Media para Adultos	Preescolar, Primaria, Secundaria y Media Primarias y secundaria para Adultos Educación Media para Adultos
Contacto	Cra. 24 no. 4-20, San José Del Guaviare	Cra. 20 no.14-98, San José Del Guaviare

Fuente: (Educación en Colombia. Guía completa de centros educativos, 2018)

3.2 Primer componente del cuestionario: la tipología de usuarios

La encuesta fue enviada el 1ro de agosto de 2018 y estuvo activa hasta el 21 de agosto de 2018. En ese periodo, se recibieron 2017 respuestas desagregadas de la siguiente manera: 98 estudiantes que equivalen al 47,3% de la muestra, 30 padres de familia que representan el 14,5% de la muestra, 35 madres de familia que son el 16,9% del total de la muestra, 31 docentes que representan el 15% y 13 funcionarios de la Gobernación que representan el 6,3% (Ver Anexo B. Gráfica 5). Las edades de quienes respondieron la encuesta oscilaron entre 16 y 55 años, con una muestra de 140 mujeres y 67 hombres. Esto se corrobora con lo que sucede en la realidad y es que, en el caso de las mujeres, son las madres de familia quienes más acceden (o requieren) los servicios de la SED del Guaviare (Ver Anexo B. Gráfica 4).

De acuerdo con las respuestas obtenidas se puede determinar que un poco más de la mitad de las personas encuestadas, el 51,2% (106 personas) devengan un salario mínimo legal vigente (Ver Anexo C. Gráfica 6). Esto permite identificar que las dos instituciones educativas seleccionadas tienen un grupo poblacional de usuarios que cuenta con de trabajo formal o que realizan labores parcialmente en las que reciben una remuneración, según indicadores de vínculo de utilidad y pobreza (ONU, 2016). En contraste el 7,2%, es decir 15 personas de los que respondiente tienen un ingreso mayor a \$4 millones (Ver Anexo C. Gráfica 6).

Por otra parte, las respuestas a la pregunta sobre el estrato socio económico, establecido por medio del recibo de energía de cada hogar, evidencia que 103 personas de las 207

pertenecen al estrato 1 según el Sisbén; es decir 49,8% del total de personas. Esta medición ubica a 72 personas, 34,8% en el estrato 2 y 31 personas, 15%, en el estrato 3 (Ver Anexo B. Gráfica 7). Para la demás estratificación se aclara que en el Guaviare el Sisbén solo tiene hasta estrato 3, por lo tanto, no hay personas que alcancen económicamente niveles más altos. Sin embargo, 15 aseguraron tener un ingreso mayor a \$4 millones, que en otras ciudades podrían estar en un estrato socioeconómico más alto, pero en este caso se ubican en el estrato 3.

Es importante aclarar que en el Sisbén existe una base nacional que para estratificar se vale del puntaje que refleje menor ingreso, y con base en él diseña la forma en que las personas deben gozar de mejores servicios en educación, salud y asistencia económica. Sin embargo, para el caso del Guaviare, la noción de ingreso y opulencia no aplica, por ser un grupo social identificado con la agricultura y el trabajo independiente que no contempla capacidad económica que puede traducirse en una estratificación como se aplica en las ciudades.

Los 207 cuestionarios respondidos, al ser interpelados sobre la formación académica, repartieron sus apreciaciones de la siguiente manera:

- 78 personas que representan el 37,7% del total tienen formación básica secundaria, es decir superaron el 9 grado de educación media.
- 44 personas que equivalen al 21,3% llegaron al grado 11.
- 25 personas (12,1%) llegaron a básica primaria, es decir hasta quinto de primaria.
- 16 de esas personas (7,7%) tienen título profesional.
- 14 personas (6,8%) son tecnólogos.
- 3 personas (1,4%) no tienen ningún tipo de formación académica (Anexo B. Gráfica 8).
- 27 personas (13%) tienen posgrado.

Cuando se cruza la información obtenida en las respuestas con la educación neta media del departamento, el Guaviare se encuentra con un 20,7% de cobertura en educación (DNP, 2017).

3.3 Segundo componente del cuestionario: el uso y apropiación de servicios digitales

Como la incorporación de TIC a servicios en educación implica una serie cambios en la forma de comunicación e interacción entre administración pública y comunidad educativa, resulta interesante analizar la percepción que tienen los usuarios frente al componente orientado al usuario y a las oportunidades que este puede tener para acceder a los servicios específicos propuesto por la SED.

Como característica particular de los resultados finales, la mayoría de repuestas analizadas corresponden al grupo de estudiantes, dado que es el sector de la comunidad que mayoritariamente respondió la encuesta. Por lo tanto, se tuvieron en cuenta dos variables: 1) la dependencia económica que tienen de sus padres y el ingreso que estos aportan al grupo familiar y 2) el rango de edad que genera acceder al servicio, el cual, aunque técnicamente se facilite (son nativos digitales), económicamente se disminuye. Así, cuando se indaga por **el acceso de servicios en línea como derecho fundamental**, el 44,9% (93 personas) de los encuestados dijo reconocerlo de esa manera, pero el 55,1% (114 personas), es decir la mayoría, dijo que no.

Frente a **la oportunidad de acceso a servicios públicos digitales**, se encontró que 135 (65,2%) aseguraron que sí tenían oportunidad de acceso frente a 72 personas (34,8%) que respondieron negativamente (Anexo B. Gráfica 9). Esto significa, según las respuestas obtenidas, que existe un servicio de internet accesible para la comunidad educativa de los colegios encuestados bien sea a través de los 20 kioscos de Vive Digital que hay en la capital del departamento, al contar en sus casas por un servicio prestado por operadores privados, o por

medio de datos de celular. Si frente a estos datos se tiene además en cuenta la **cobertura tecnológica** a partir de la medición de cierre de brechas del DNP que ubica al departamento en un 75,7% (DNP, 2017).

La realidad de la cobertura corresponde en gran medida a las iniciativas del Plan Vive Digital, dado que es este el marco de oportunidad más amplio que tienen los territorios en Colombia para el desarrollo de la Estrategia de Gobierno Digital. Esto demuestra que en las instituciones tomadas para ejemplarizar el uso y apropiación de las TIC como herramienta de acceso a los servicios digitales de la SED, implementar la política de Gobierno Digital es una estrategia que depende del objetivo del Plan Vive Digital, que consiste en impulsar el uso masivo de Internet y dar un salto hacia la nueva gobernanza, como lo exige la OCDE.

Volviendo a la información de la encuesta, **la penetración de internet validada con base en la cantidad de suscriptores/número de personas que componen el hogar**, se encontró que es de 0,5% por familia (DNP, 2017). Un porcentaje bajo si se tiene en cuenta que en regiones similares es de 10% y hasta 15% (DNP, 2019). Es decir que de la comunidad educativa de padres de familia y estudiantes, cuya equivalencia se calculó anteriormente, por lo menos un miembro tiene acceso al servicio diariamente. Esto significa que, del total de hogares del departamento, menos del 1% dispone del servicio, un dato que evidencia un alarmante rezago, contrario a la información encontrada en las fuentes secundarias. La información corrobora la necesidad de contar con mecanismos que le permitan a los territorios hacer la correlación entre las metas de la política y el presupuesto, junto con las otras políticas y mecanismos de apalancamiento.

Si además de esto se tienen en cuenta las diferentes comunidades étnicas que habitan el territorio, dada la relevancia de las transformaciones requeridas, en términos del diseño de

políticas y servicios, es importante reconocer la cultura existente en las regiones y el compromiso que deben asumir los actores institucionales encargado de su implementación y desarrollo, definiendo con claridad las prioridades estratégicas que debe tener la agenda del gobierno digital y los marcos institucionales que faciliten la gobernanza.

Cuando se indagó sobre la posibilidad **de acceder fácilmente al servicio de internet para obtener servicios de las instituciones de gobierno departamental**, 147 de las personas encuestadas contestaron que “sí” “se les facilitaba por medio de los kioscos de Vive Digital. Es decir, un porcentaje del 71% sí usa internet, pero aquel que es proporcionado por el gobierno y no adquirido de manera personal. Un porcentaje igual considerable, 60 personas (29%), aseguraron tener alguna dificultad, sin aclarar exactamente cuál (Anexo B. Gráfica 10). En esta respuesta, se evidencia que hoy se reconocen con facilidad las oportunidades que Internet facilita para el desarrollo de diferentes actividades y que la mejora en la prestación por parte del Estado es fundamental. Internet está propiciando una serie de cambios en los comportamientos de las personas que ameritan ser evaluados y potenciados.

Se concluye de manera global que cognitivamente existe la capacidad de manejo del Internet por parte de la comunidad de las instituciones educativas usadas para ejemplificar el uso y apropiación de las herramientas digitales, pero que técnica o económicamente existe una dificultad latente, porque los servicios digitales de uso permanente se perciben como un lujo asociado al ingreso económico familiar, pero no como un servicio que debe asumir el Estado con sus ciudadanos (Anexo C. Gráfica 11). En este aspecto, el tema de infraestructura como eje funcional, solo está siendo reconocido como esfuerzo de entidades privadas y no como política pública comprometida en llevar tecnología e Internet a zonas y departamentos alejados del centro del país. Aunque los encuestados perciben que ha mejorado la conectividad y el ancho de

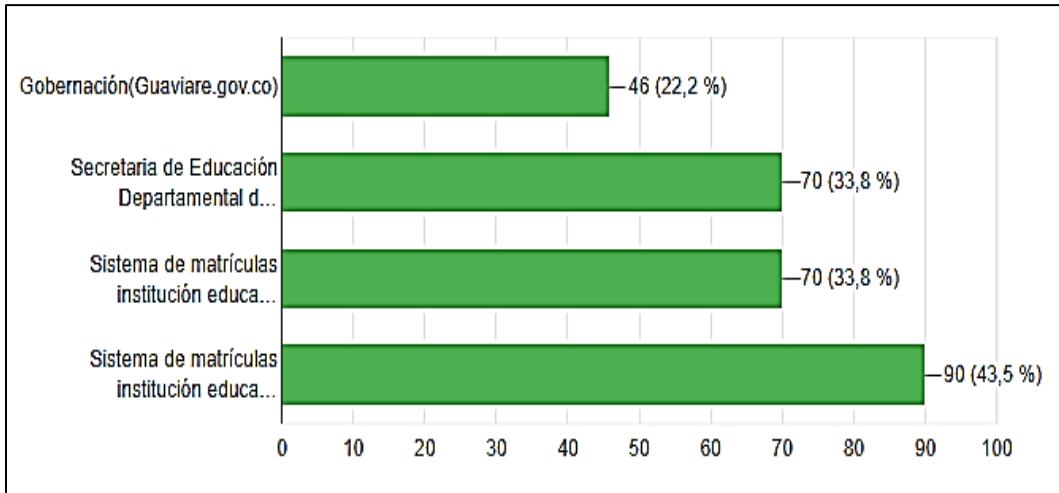
banda, la mayoría de ellos no asocian los quioscos y puntos Vive Digital con la dinámica de implementación de la política de Gobierno Digital en materia educativa, social y laboral.

3.4 Tercer componente del cuestionario: los servicios de la SED

En primer lugar, vale la pena analizar los resultados de la pregunta que pretendía visibilizar las páginas que más reconoce y usa la comunidad educativa. Se permitieron tres opciones de respuesta que ratificaron que el sistema de matrículas es el más solicitado: 90 personas que equivalen al 43,5% dijeron que lo reconocían y lo usaban. Luego, se presenta un empate técnico entre la página web de la SED y el sistema de matrículas a nivel local, cada uno con 70 personas equivalente al 33,8% individualmente o el 67,6% de forma conjunta, mientras que la Gobernación tiene una página web que consultan 46 personas, es decir 22,2% para el desarrollo de trámites.

Cuando se comparan las últimas dos preguntas entre sí, se nota que existe una alta aceptación del uso de las páginas web de otras entidades diferentes a la SED del Guaviare con la intención de encontrar respuesta a derechos de petición, tutelas o denuncias levantadas. Se ratifica que el último servicio solicitado fue la matrícula de los estudiantes, por esto se infiere que se prefiere el servicio direccionado hacia objetivos educativos, más que al judicial o de trámites general.

Gráfica 2. Preferencia de páginas generales para trámites



Fuente: Creación propia a partir de encuesta aplicada 2018

Frente al interrogante de **si el usuario ha realizado algún trámite ante la SED**, que corresponde a la pregunta 7 de la encuesta, el 70% de los encuestados dijo que “no”, es decir que 145 personas no hacen uso de este servicio y prefieren desplazarse directamente hasta las instituciones. Sin embargo, de las 57 personas que respondieron que “sí” lo han hecho, el 27,5%, no evidencian que el servicio es un derecho que debe mantener el Estado, no sólo para hacer una gestión más eficiente, sino para crear las condiciones necesarias para poder transformar los servicios, procesos, operaciones y las capacidades de la Administración General del Estado por medio de la realidad digital (Acuña Mora, 2015, pág. 9).

Frente a **las solicitudes elevadas por medio electrónico ante la SED en el último año**, entre los 207 encuestados, 109 personas (52,7%) aseguraron no haber solicitado ningún servicio en el último año a la SED por medio electrónico; el 47,3% restante se desagrega en personas que aseguran haber solicitado a la SED por: el trámite de matrícula, certificaciones, cursos especiales, correo específico de la institución, el buscador de colegio, elevar una queja o reclamo, conocer los convenios que existen y conectarse con la red de maestros (Anexo B. Gráfica 12). Cuando se ve en detalle las respuestas sobre usuarios que ingresan para consultar,

es el ICETEX, documentos relacionados con la misionalidad de la SED, y el desprendible de pago mensual, los que forman el 2,5% del total de encuestados que consultan, como se observa en la Gráfica 16 del Anexo B.

De igual forma, **la confiabilidad de la información que ofrece la SED a la comunidad educativa por medio de la página Web, demostró que el 71%** de los encuestados confían en ella, mientras que el 29% restante no lo hace (Anexo C. Gráfica 13). Esto significa que 147 personas de los 207 encuestados han ingresado a la página, han buscado información y ésta ha sido asertiva frente a la necesidad que los condujo a ingresar; si se compara este grupo con las respuestas del último año y de hacer algún trámite por internet, que es el grupo de repuesta 7, se deduce que las personas prefieren solo consultar información, pero no desarrollar algún trámite puntual.

Cuando se cruzan los dos últimos resultados, se puede concluir que los miembros de la comunidad educativa son capaces de ejercer la matrícula por este medio y manifiestan confianza en la información, pero siguen a la espera de que exista una validación física/presencial diferente al trámite en línea. Es decir, que todavía no hay asimilación de lo que significa el documento digital, su valor jurídico y la facilidad que representa el manejo a nivel personal, institucional como política de desarrollo social. Muchas personas prefieren los documentos físicos sin valorar el impacto que esto tiene con el medio ambiente. En conclusión, se puede visibilizar que hay una falta de pedagogía de la comunidad educativa en este aspecto (Ver Anexo B. Gráfica 14).

En cuanto a la indagación sobre la posibilidad de **haber elevado un derecho de petición, tutela o denuncia por algún tipo de situación relacionada con el sistema educativo dentro del cual están inmersos los estudiantes**, 191 personas que equivalen al 92,3%

contestaron que no lo habían hecho y 7,2%, (15 personas) personas dijeron que sí. El 0,5% restante no sabe o no responde. Esta situación corresponde al momento en que las unidades TIC son actores de la información y se revelan como instrumento de coordinación entre el servicio y la necesidad del usuario, permitiendo que se mida la efectividad del servicio y el compromiso institucional para prestarlo. Es decir, la pregunta resalta la necesaria coordinación de los respectivos departamentos que tienen que intervenir para ofrecer una respuesta y la cooperación interadministrativa como instrumento de intercambio con otras administraciones públicas.

Para el caso de la SED Guaviare, de forma intencionada, la pregunta 11 indagó sobre **la respuesta recibida en caso de haber sido instaurada la petición, tutela o denuncia**. Las respuestas dadas por 130 personas de las 207 encuestadas (Anexo B. Gráfica 16), dejan ver que, de esas 130 personas, 114 no habían obtenido respuesta, es decir el 87,7%, y solo 16, que equivalen al 12,3%, respondieron afirmativamente. Esto demuestra que hay vínculo entre la institucionalidad y la comunidad educativa, pero que responde a la formalidad del valor administrativo que representa.

Como indicativo de evaluación de la eficiencia institucional, la medición de esta pregunta da cuenta de si el nuevo modelo de gobernanza permite alcanzar los objetivos en la región, los mismos que han establecido los lineamientos impartidos por el gobierno nacional a partir de las exigencias de la OCDE, es decir, que la aplicación del nuevo modelo, por la propia naturaleza del cambio, requiere del esfuerzo, de la colaboración y del talento de todos los funcionarios que representan a la Administración en las regiones, esto porque se trabaja bajo el enfoque de una organización multidisciplinaria, en la que los aspectos normativos tienen alto impacto en la forma en la que se desarrollar la actividad, y como es percibido el servicio por el

público que accede a él. Es decir, eficiencia y eficacia que tiene la entidad administrativa a partir del desempeño de sus funcionarios (Anexo B. Gráfica 17).

En relación con las funciones de la SED, en la pregunta 12 se les pide a las personas encuestadas que **determinen qué aplicativos o programas de internet usados para acceder a los servicios en línea reconoce** y se permite un máximo de tres opciones. En este contexto, la ventanilla única de la Gobernación recibe un 22,2% de reconocimiento afirmativo que equivale a 46 personas; mientras que la plataforma SAGA¹⁷, usada por las instituciones educativas elegidas para el estudio suma 127 personas de las 207 encuestadas; es decir un 61,4%; para el servicio de atención al ciudadano SAC hay un 34,3% que son 71 personas. Esta situación ofrece una visión amplia de cómo son percibidas las TIC en el ámbito de servicios administrativos.

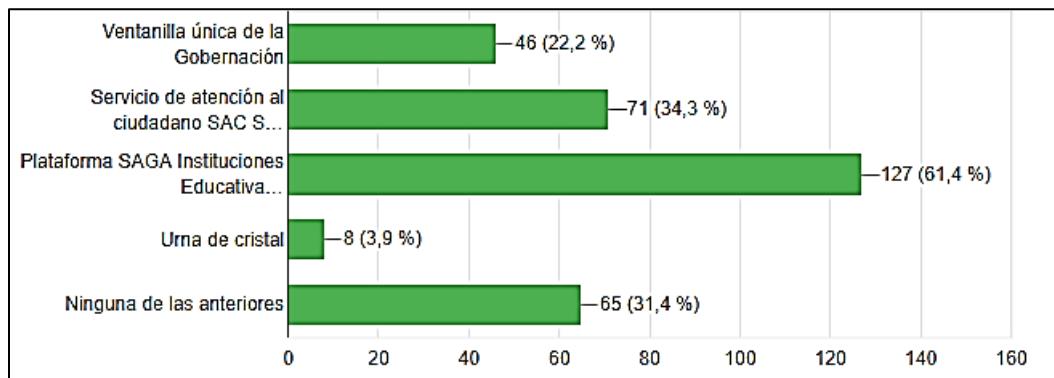
Mientras el programa Urna de Cristal presenta un ingreso de 8 personas diarias, que equivalen al 3,9% en el período de 2018 (MinTIC, 2018), en la respuesta de la encuesta sobre el mismo programa, 65 personas dijeron no reconocerlo como aplicativo de internet usado para acceder a los servicios en línea del departamento. Es decir, que generar modernización a través de la masificación de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, también implica formar para avanzar y reconocer que el Estado es el encargado de generar valor social en las regiones.

En este panorama, la plataforma SAGA es la más activa porque ha logrado entrar a la construcción mental de aprovechamiento de servicios por medio de la plataforma tecnológicas y los servicios en línea: Así, el servicio de Atención al Cliente maneja un promedio que puede ser

¹⁷ Nombre que recibe plataforma tecnológica como sitio web protegido por el servidor web GoDaddy.com, para ofrecer interacción con entidades públicas y privadas que busquen ofrecer servicios en línea al público en general y al cliente interno de cada institución. Las necesidades institucionales se arman de acuerdo a clase de institución, sector al que pertenece y obligaciones administrativas que se esquematicen. SAGA ofrece seguridad en base de datos y una ruta de entrada a repositorios y manejo de estudiantes.

positivo si hay evaluación de calidad y atención diferenciada; mientras que la Ventanilla Única de la Gobernación es esporádica y mediadamente atendida.

Gráfica 3. Reconocimiento de aplicativos o programas de servicio en línea del Guaviare



Fuente: Creación propia a partir de encuesta aplicada 2018

Frente a saber o reconocer si los estudiantes de los establecimientos educativos elegidos para el presente estudio cuentan con la herramienta de internet para su aprendizaje, el 56% de las personas que respondieron la encuesta aseguraron que no reconocen si hay o no hay esta herramienta dentro del colegio. El 44% dijo, por el contrario, que sí existe esta posibilidad dentro de las instituciones. En ese sentido, la apropiación de las TIC para modernizar los servicios de la Gobernación del Guaviare, ha tenido una aceptación media desde la visión de la comunidad educativa, ya que menos de la mitad de las personas aseguran conocerlo y menos de la mitad de las personas lo usan para servicios relacionados con el sistema educativo del departamento (Ver Anexo C. Gráfica 17).

De este modo, para medir el reconocimiento que tiene la Gobernación del departamento como impulsora del uso de las TIC dentro de la comunidad educativa encuestada, se preguntó si conocían acciones con este fin. El 50,2% aseguró que, si sabía de acciones y las reconocía, es decir, 104 personas saben de qué se trata esta política o al menos han oído hablar de esta. El 49,8%, en contraste, aseguró que no las conocía. Lo anterior permite

inferir que, aunque existe un plan estratégico TIC 2018-2021 (PETI Guaviare), la comunidad educativa no ha sido debidamente informada, por lo tanto, la estrategia no está garantizando el cumplimiento de objetivos ni funciones del Gobierno Digital (Ver Anexo C. Gráfica 18).

La relación entre el Estado y el ciudadano por medio de las TIC no alcanza aun a cubrir las expectativas que la OCDE expuso para el desarrollo del Gobierno Digital y el empoderamiento de los colombianos, que deben trabajar como coequiperos del Estado y así proponer soluciones conjuntas a los problemas públicos (OCDE, 2018). En general, en la transformación digital del Gobierno se deben repensar los servicios y procesos tradicionales, entendiendo las necesidades de los ciudadanos y cómo la tecnología va a contribuir para satisfacerlas de forma efectiva.

IV Conclusiones

1. Las acciones orientadas por el Gobierno Nacional para promover el acceso, uso y apropiación de las TIC en el marco de la Política de Gobierno Digital en las regiones colombianas han sido iniciativas principalmente orientadas a la adquisición de infraestructura y conectividad. Aún hace falta abarcar políticas que incluyan factores clave de disminución de la brecha digital, como lo son los programas de capacitación y la promoción de habilidades sobre el uso de TIC, ya que los incentivos y creación de interés en estas herramientas permite una apropiación real frente al uso de las TIC y mejora las actitudes de las personas respecto a la confianza en el Estado.
2. Frente a los cuatro componentes de la Estrategia de Gobierno Digital, reconocidos por la OCDE, la investigación demostró que **las TIC para el Estado** se cumplen, cuando la SED del Guaviare tiene una oferta de trámites y servicios relacionados con su misionalidad, con la política de calidad, con la planeación educativa, con la cobertura educativa, con los

enlaces con otras páginas, y con el marco democrático de brindar calidad en los servicios, facilidad de uso y mejoramiento continuo de la educación.

3. **En relación con las TIC para la Sociedad**, el componente manifiesta que institucionalmente, la SED fomenta la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en la toma de decisiones públicas por medio de la encuesta permanente que expone.
4. La SED cuenta con un software de Sistema Operativo Microsoft Windows que permite acceder a la página oficial del Sistema de Matrícula Estudiantil de Educación Básica y Media, al Sistema Interactivo de Consulta de Infraestructura Educativa y al Sistema de Atención al Ciudadano con la intención de facilitar y mejorar los procesos internos y el intercambio de información con otras instituciones. Esta base tecnológica debe continuar mejorándose y actualizándose.
5. En las dos instituciones educativas escogidas, prevalece el desconocimiento de los beneficios de las tecnologías digitales para desarrollar una administración moderna. A pesar de que la SED ha incorporado herramientas de gobierno digital, con el fin de mejorar su gestión, aún falta que esto represente y evidencie el acercamiento al ciudadano.
6. De acuerdo con las respuestas obtenidas en la encuesta, hay **poco uso de las TIC como herramienta de simplificación de trámites administrativos o disminución de los niveles de burocratización dentro de la comunidad educativa, que ejemplifica** fallas en la construcción del modelo de Gobierno Digital e implementación de la política.
7. Todos los encuestados reconocen el servicio de Internet y la alternativa de desarrollo que representa, pero se duda del principio de legalidad que tienen los documentos expedidos por la desconfianza que ha marcado la relación entre el Gobierno y los ciudadanos. Esto supone un desafío en materia de confianza para que los ciudadanos se apropien de las TIC.

8. La política de Gobierno Digital debería manejarse por bloques que segmenten a los territorios de acuerdo a las condiciones sociales, culturales y etnográficas que permitan tipificar la apropiación de TIC, de acuerdo a la densidad demográfica así como la fuerza económica y productiva de la región. De esta manera, la política sería más certera porque al realizarla sin tener en cuenta las condiciones mencionadas, como hasta ahora se ha manejado la mecánica, es decir, de manera igualitaria para todas las regiones, con lo que solo se consigue aumentar o mantener la brecha digital existente.
9. Es importante que la política de Gobierno Digital se encamine a atender poblaciones objetivo-específicas, pues no existen iniciativas dirigidas a grupos de personas vulnerables como las minorías étnicas, los desplazados, reinsertados, desmovilizados, o grupos indígenas, que actualmente están incluidos en iniciativas sin especificidad clara.

V. Bibliografía

- Abadia Campo, J. (2009). *Gobierno Electrónico: Acortando la Brecha Digital*. Santiago de Cali: Editorial USACA.
- Acosta, S. I., & Plata Pineda, O. J. (2015). *Participación, colaboración, transparencia y datos abiertos*. Bogotá: Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.
- Acuña Mora, J. A. (2015). *Transformar nuestro mundo: La agenda 2030 para el desarrollo sostenible*. Bogotá : Grupo EMAR .
- Amaya, J., Castro, A., & González, J. S. (2016). Urna de cristal como canal digital de participación ciudadana en Colombia. *Revista científica No 27. Universidad Distrital*, 407-417.

Barón, F., & Gómez, R. (2014). *Más que teclas y pantallas. Acceso público a TIC en Colombia*. Cali: Universidad ICESI Cali Colombia .

Birdsong, N. (2015). Las consecuencias de la desigualdad económica. *Revista Serie de SPI sobre desigualdad. No 2*, 1-15.

Blandón, E. (2018). *La nueva política de Gobierno Digital*. Bogotá: MinTic. Gobierno Digital.

Botero Cabrera, C. (2 de agosto de 2018). ¿Cómo le fue a Santos con el reto del Gobierno Abierto? *Periódico El Espectador*, pág. 15.

Cabero, J. (2011). *Reflexiones sobre la brecha digital y la educación*. Sevilla: Universidad de Sevilla.

Camacho, K. (2017). *La brecha digital*. Bogotá: Vecam.org.

Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto. (8 de julio de 2016). *Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado*. Bogotá: ONU.

Castells, M. (2013). El impacto de internet en la sociedad: una perspectiva global. *OpenMind. Cambio 19: ensayos clave acerca de cómo Internet está cambiando nuestras vidas*, 2-26.

Castoldi, P. (2002). El gobierno electrónico como un nuevo paradigma de administración. *Revista Prudentia Iuris, No 55. Universidad Católica de Argentina*, 21-25.

CEPAL. (2016). *Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación TIC. Un panorama regional*. Santiago de Chile: División de Desarrollo Social.

CEPAL. (2017). *De Gobierno Abierto a Estado Abierto*. México: CEPAL.

Chica Vélez, S. A., & Salazar Ortíz, C. A. (2016). Nueva y posnueva gestión pública ¿continuidad o ruptura de las doctrinas de reforma a partir de 1990? *Administración y Desarrollo*. Vól 46 No 1, 100-125.

Cifuentes, A. (2013). *El gobierno en línea: ¿una nueva mirada a la descentralización?* Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Colombia digital. (2017). *¿Cómo está Colombia en gobierno electrónico?* Bogotá: Corporación Colombia Digital.

CONPES 3072. (2000). *Agenda de conectividad: el salto a internet*. Bogotá: Ministerio de Comunicaciones de Colombia .

Constitución Política. (1991). *Carta política*. Bogotá: Temis.

Criado, I., & Gil-García, R. (2013). *Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina*. México: Centro de Investigación y Docencia Económicas, División de Administración Pública. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001&lng=en&tlang=en

Criado, I., & Gil-García, R. (2013). *La necesidad de teoría sobre gobierno electrónico. Una propuesta integradora sobre Estado y Modernización de la Administración Pública-Gobierno Electrónico*. Bogotá: UniAndes.

Criado, J. I., & Gil-García, J. R. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión política pública* vol.22 , 3-48.

DANE. (2018). *Informe de Gestión del sector estadístico 2017-2018*. Bogotá: Departamento Nacional de Estadística.

Decreto 1008. (2018). *Lineamientos generales de la política de Gobierno Digital*. Bogotá: Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones.

Departamento Nacional de Planeación. (2017). *Ficha de Caracterización municipio del Guaviare*. Bogotá: MinAgricultura.

Díaz, J., & Pinto, A. (2014). Reflexiones a partir de las posibilidades y riesgos de las TIC: caso práctico en la experiencia En TIC confío en la Guajira Colombia. *Revista Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación* , 2-14.

Dirección de Gobierno Digital. (2018). *Lineamientos de la Política de Gobierno Digital. Elizabeth Blandón*. Bogotá: MinTic.

Directiva 02. (2000). *Gobierno en línea* . Bogotá: Diario Oficial.

DNP. (2017). *Ficha de caracterización territorial*. San José: Gobernación del Guaviare.

DNP. (2019). *Acceso a calidad de internet de población vulnerable disminuirá el índice de desigualdad de ingresos en 1,26%*. Bogotá: Sala de prensa DNP.

Educación en Colombia. Guía completa de centros educativos. (21 de marzo de 2018). *Colegio Santander en San José del Guaviare*. Obtenido de Educación en Colombia.com.co:

<https://guia-guaviare.educacionocolombia.com.co/once/COLEGIO-SANTANDER-san-jose-del-guaviare-guaviare-i4197.htm>

Educación en Colombia. Guía completa de centros educativos. (21 de marzo de 2018).

Institución Educativa Técnica Concentración Desarrollo Rural- SEDE PRINCIPAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE. Obtenido de Educación en Colombia.com.co: <https://guia-guaviare.educacionocolombia.com.co/educacion-discapacidad-auditiva-no-integrada/INSTITUCION-EDUCATIVA-TECNICA-CONCENTRACION-DESARROLLO-RURAL-SEDE-PRINCIPAL-san-jose-del-guaviare-guaviare-i4203.htm>

Equipo de Apoyo Plan de Vida Indígena. (2016). *Plan de Vida Indígena. Resguardo Indígena de Barrancón 2005-2015.* San José del Guaviare: Departamento del Guaviare.

García García, J. (2014). Gobieno abierto: transparencia, pparticipación y colaboración en las administraciones públicas. *Innovar. Universidad Nacional*, 75-88.

Gascó, M. (2014). *¿Qué es el Gobierno Abierto y qué no lo es?* Albania: Open Government.

Gobernación del Guaviare. (2018). *Desarrollo digital en el Guaviare.* San José: Gobernación.

Gómez Villegas Mauricio. Montesinos Julve, v. (2014). Gobierno electrónico y transparencia financiera y presupuestal de los departamentos en Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol. 19 Issue 68, p670-698, 29p.

Instituto Geográfico Agustín Codazzi. (2016). *San José del Guaviare, territorio de paz.* Bogotá: Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

Insulza, J. M. (2013). Prólogo. En A. Hoffman, A. Rodríguez Alujas, & J. A. Bojórquez Pereznieto, *La promesa del gobierno abierto* (págs. 9-12). Madrid: Itaip.

Julie, M. C. (23 de Abril de 2010). Gobierno electrónico. ¿estado, ciudadanía y democracia en internet? Bogotá: Bogotá: Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales (IEPRI), Universidad Nacional de Colombia.

Kaplan, D., & Norton. (2011). *Cómo utilizar el cuadro de mando integral para implantar y gestionar un política pública*. Barcelona: Gestión 2000, pág. 79.

Lamble, S. (2002). *La libertad de información, el regalo de un clérigo de Finlandia a la democracia*. New York: Information review.

Ley 1450. (2011). *Plan de Desarrollo 2010-2014*. Bogotá: Secretaría del Senado.

Ley 790. (2002). *Expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República*. Bogotá: Senado.

Manuel, V. Á. (2013). *Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política*. México: Centro de Investigación y Docencia Económicas, División de Administración Pública. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400003&lng=en&tlang=en

Min TIC. (2019). *Medición de desempeño y cumplimiento de Gobierno Digital 2018 nacional*. Bogotá: Min TIC.

MinEducación. (2018). *Consolidado matrícula general anual*. Bogotá: MinEducación.

- Ministerio de las TIC. (2016). *Guía de datos abiertos en Colombia*. Bogotá: Mintic.
- Ministerio del Interior. (2015). *Diagnóstico comunitario del pueblo Jiw*. Bogotá: MinInterior.
- MinTIC. (2017). *Guía de datos abiertos en Colombia*. Bogotá: Mintic.
- MinTIC. (2017). *Marco Nacional de Cualificaciones*. Bogotá: Eco Emprendedores creativos S.A.S.
- MinTIC. (2018). *Respuesta aclaración a concepto de Gobierno Digital, Gobierno Electrónico y Gobierno en Línea*. Bogotá: Radicado 941471.
- Molano, A. (2007). *Siguiendo el corte. Relatos de tierras y de guerras*. Bogotá: Punto de lectura.
- OCDE. (2018). *Evaluación de impacto de la Estrategia de Gobierno en Línea de Colombia*. Bogotá: MinTic.
- OEA. (2016). *Sobre e-gobierno*. New York: OEA.
- ONU. (2016). *Índice de pobreza. Nivel de pobreza que prevalece*. Nueva York: ONU.
- Ortegón, J. (2013). La evolución del impacto de las TIC como soporte del gobierno electrónico en el ejercicio de la administración pública -Caso Colombia. *Perspectivas Internacionales*. Vol. 9 No 2. Universidad Javeriana, 215-218.
- Osborne, S. (2015). *La coproducción y la co-creación de valor en los servicios públicos: ¿un caso adecuado para el tratamiento?* Scotland: Centre for Service Excellence, University of Edinburgh Business School.

Osio, N. (2013). *El e-gobierno como Estrategia para mejorar la Administración Pública, Tesis de maestría Uninorte*. Barranquilla: Uninorte.

Oszla, O. (2013). *Gobierno Abierto: Hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. Bogotá: OEA. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, Red GEALC.

Peña, H., Cuartas, K., & Tarazona, M. (2017). La Brecha Digital en Colombia: Un análisis de las políticas gubernamentales para su disminución. *Revista Redes de Ingeniería. Universidad Distrital. Volumen especial*, 59-71.

Peñaranda Fernández, A. (2016). *Comunicación política transparente*. Madrid: Universidad Complutense.

Presidencia de la República. (2018). *La nueva política de Gobierno Digital promueve la proactividad y la innovación ciudadana*. Bogotá : Presidencia de la República.

Rincón-Cárdenas, E. (2010). Gobierno electrónico y el control del gasto público a través de nuevas tecnologías: una aproximación crítica y preliminar al e-control. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, Vol 5, Iss 2, Pp 120-155 (2010). Obtenido de <https://doaj.org/article/ff2688040cec47db912d344c223f2949>

Rodríguez, G. (2004). Gobierno Electrónico: hacia la modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de Derecho de la Universidad del Norte*. N° 21 Vól 1, 7-9.

Rosanvallon, P. (2008). *La contrademocracia: la política en la era de la desconfianza*. Madrid: Manantial.

Royo M, S. (2013). *El gobierno electrónico en la rendición de cuentas de la Administración local*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.

Ruíz Velasco, L. F. (2013). *El Gobierno en Línea en Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.

Ruíz Velásco, L. F. (2013). *El gobierno en Línea en Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.

Sanchez Torres, C., & Rincón Cárdenas, E. (2012). Municipio digital y gobierno electrónico. *Universitas*, 797-818.

Santacruz Ortiz, S. (2016). *Educación y cultura para el desarrollo humano del Guaviare en el posconflicto*. Bogotá: Universidad de la Salle.

SED. (12 de agosto de 2017). *Secretaría de educación departamental del Guaviare*. Obtenido de Política de calidad: <http://www.sedguaviare.gov.co/index.php/politica-de-calidad>

SIMAT. (2016). *Total matrícula por Secretaría de Educación Certificada*. Bogotá: Mineducación.

Subirats, J. (2013). “Preámbulo”. En A. Hoffman, A. Rodríguez, & J. A. Bojórquez Pereznieto, *La Promesa del Gobierno Abierto* (págs. 13-17). Madrid: Itaip.

Tamayo, C. A., Delgado, J. D., & Penagos, J. E. (2007). *Hacer real lo virtual: discursos del desarrollo, tecnologías e historia del internet en Colombia*. Bogotá: Editorial Cinep.

Tapiero Cáceres, M. A. (2010.). Análisis y diseño de un modelo de mesa de servicios de Tecnologías de Información para los clientes internos de OESIA COLOMBIA S.A. con el objetivo de controlar y realizar el seguimiento de los requerimientos de soporte sobre los activos de Tecnologías de Bogota.

Tesoro, J. L. (2007). El problemático desempeño del Gobierno Electrónico en países en desarrollo, emergentes o en transición. En M. Greco, *Las políticas de reforma estatal en la democracia* (págs. 1983-2003). Buenos Aires: GP-INAP Jefatura de Gabinete de Ministros.

Universidad de los Andes, Facultad de Derecho. (2014). Comunicaciones y Nuevas Tecnologías. *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, 63-85. Obtenido de <http://derechoytics.uniandes.edu.co>

Universidad Externado de Colombia. (2010). Guía de políticas y estrategias de inclusión digital. *Observatorio de Sociedad, Gobierno y Tecnologías de la Información*, 17-20.

Valencia Tello, D. C. (2015). Implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en Colombia. *Revista de Derecho Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*. , Issue 14, p1-20. 20p.

Villoria Mendieta, M. (2001). El gobierno abierto como subsistema de políticas: Una evaluación desde el institucionalismo discursivo. En A. Hofmann, Á. Ramírez Alujas, B. Pereznieta, & J. Antonio, *La promesa del gobierno abierto* (págs. 69-90). Madrid: itaip.

V. Anexos

Anexo A. Encuesta física

ENCUESTA PARA LA COMUNIDAD EDUCATIVA DE DOS INSTITUCIONES DEL DEPARTAMENTO DEL GUAJIBARE SOBRE EL USO DE INTERNET

(Política Pública Gobierno en Línea)

En el marco de la investigación personal del señor Rafael Antonio Moreno Caro, estudiante de la Maestría en Gobierno y Políticas Públicas de la Universidad Externado de Colombia, se ha elaborado la presente encuesta con la finalidad de hacer un análisis sobre la Política Pública de Gobierno en Línea, desde la perspectiva de dos instituciones educativas del departamento, y de los factores que influyen para que los ciudadanos del departamento del Guaviare usen o no los servicios de la Secretaría de Educación. Es un ejercicio académico que refleja el comportamiento frente a la herramienta de Internet. Diligenciar esta encuesta le tomará máximo 10 minutos. Es anónima y la información suministrada no lo compromete con la entidad. Agradecemos su colaboración e interés por contribuir con este importante ejercicio.

Fecha

Mes Dia Año

¿Qué edad tiene?

¿Cuál es su sexo?

Sector de la comunidad educativa al que pertenece

- Estudiante
- Padre de familia
- Madre de familia
- Acudiente
- Docente
- Funcionario de Gobernación
- Otro

1. Marque por favor la opción que más se ajuste a los ingresos económicos familiares mensuales:

- \$0 a \$1.000.00 de pesos
- \$1.000.000 a \$2.000.000 de pesos
- \$2.000.000 a \$3.000.000 de pesos
- \$3.000.000 a \$4.000.000. de pesos
- \$3.000.000 a \$4.000.000. de pesos

2. Marque por favor su estrato socioeconómico según el recibo de energía

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

3. Marque por favor su formación académica

- Sin Formación académica
- Básica Primaria (1º a 5º)

- Básica Secundaria (6° a 9°)
- Media Académica (10° y 11°)
- Técnico, Tecnólogo
- Profesional
- Posgrado

4. ¿Conoce la oportunidad de acceso a servicios públicos por medio de Internet?

- Sí
- No

5. ¿Tiene la posibilidad de acceder al servicio de Internet con facilidad o se le dificulta?

- Se me facilita
- Se me dificulta

6. ¿Sabe usted que el acceso a servicios en línea (servicios digitales) es un derecho fundamental de los ciudadanos?

- Sí
- No

7. ¿Ha realizado algún tipo de trámite educativo por Internet ante la Secretaría de Educación del Departamento?

- Sí
- No

8. Ha solicitado en el último año, por medios electrónicos, información a la entidad sobre:

- Matrículas
- Cursos especiales
- Convenios
- Red de maestros
- Certificaciones
- Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)
- Correo
- Buscador de colegio
- Quejas y reclamos
- No he solicitado información

9. ¿Confía en la información que ha encontrado en la página de la Secretaría de Educación del Departamento?

- Sí confío
- No confío
- Confío poco
- Confío mucho

10. ¿Alguna vez ha colocado un derecho de petición, tutela o una denuncia por un hecho relacionado con la educación de los estudiantes?

- Sí
- No

11. En caso de haber respondido afirmativamente la pregunta anterior, infórmenos si recibió alguna respuesta:

- Sí
- No

12. ¿Reconoce alguno de los siguientes aplicativos o programas de Internet usados para acceder a servicios en línea en el departamento? (Seleccione máximo tres opciones)

- Ventanilla única de la Gobernación
- Servicio de atención al ciudadano SAC Secretaría de Educación.
- Plataforma SAGA Instituciones Educativas (matrículas, valoraciones de estudiantes)
- Urna de cristal
- Ninguna de las anteriores

13. ¿De las siguientes páginas a cuáles ha ingresado para trámites? (Seleccione máximo tres opciones)

- Gobernación (Guaviare.gov.co)
- Secretaría de Educación Departamental del Guaviare (sedguaviare.gov.co)
- Sistema de matrículas institución educativa Santander y C.D.R. (sisga.com.co)

14. ¿Sabe o reconoce si dentro de los establecimientos educativos los estudiantes cuentan con la herramienta de Internet para su aprendizaje?

- Sí
- No

15. ¿Sabe o reconoce si dentro de sus hogares las familias de los estudiantes, o los estudiantes, cuentan con la herramienta de Internet para su aprendizaje o como uso social?

- Para aprendizaje
- Para uso social
- No sé

16. ¿Sabe usted si la Gobernación del departamento ha desarrollado acciones para apoyar e impulsar el uso de servicios por Internet?

- Sí
- No

17. ¿Ha participado en algún ejercicio de rendición de cuentas organizado por la Secretaría de Educación del departamento?

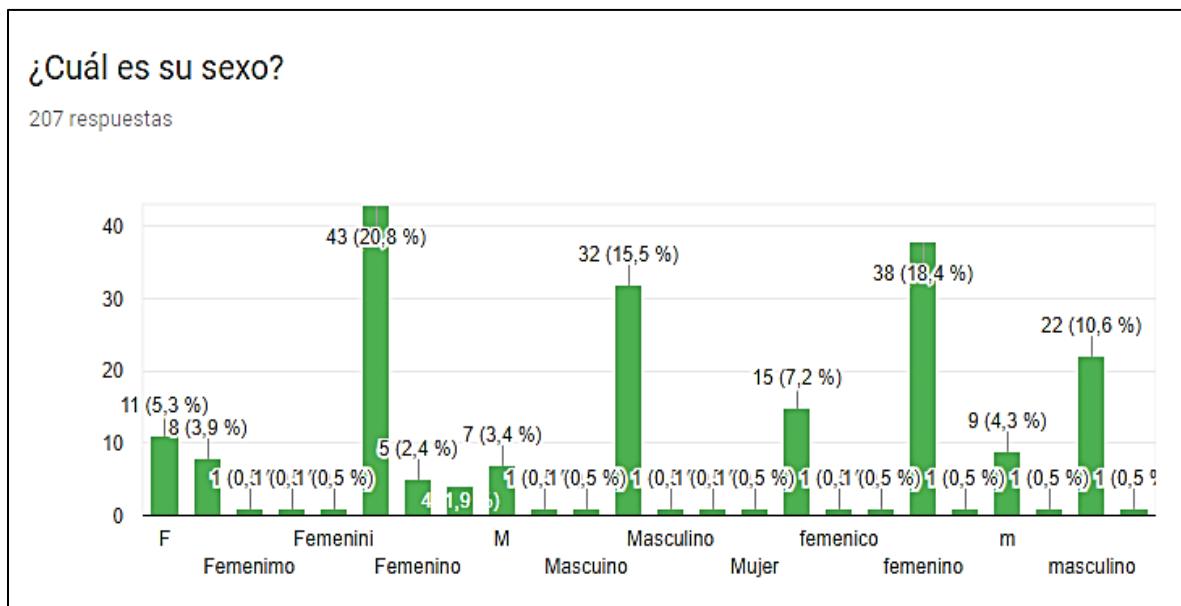
- Sí
- No

18. En caso de haber respondido afirmativamente a la pregunta anterior, ¿le fue útil la información que recibió en tal ejercicio?

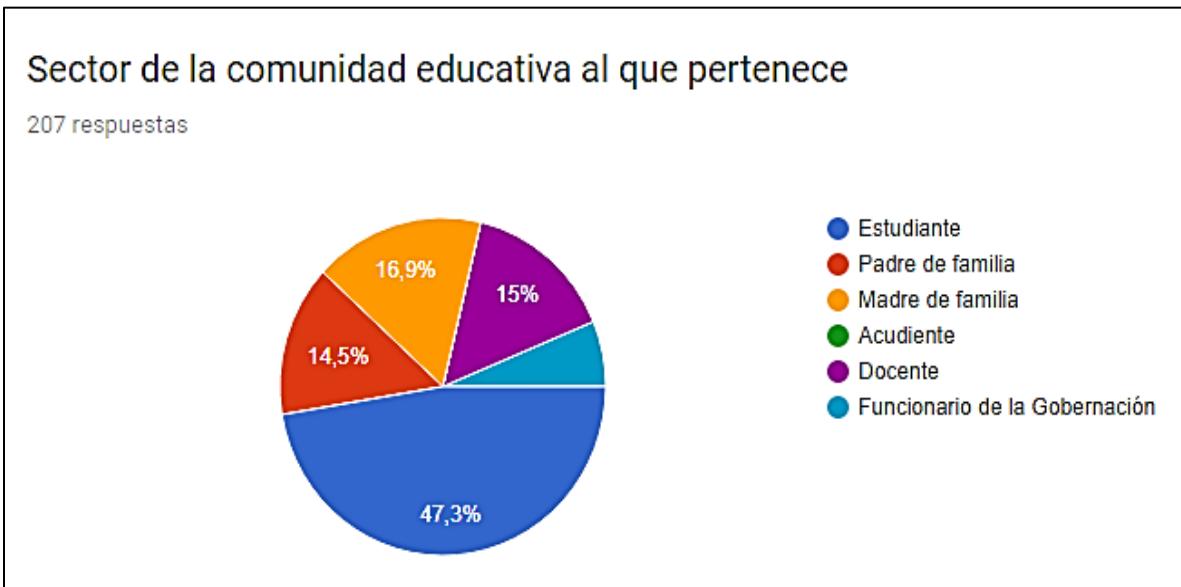
- Sí
- No

Anexo B. Gráficas de análisis de encuesta

Gráfica 4. Discriminación por sexo



Gráfica 5. Sectores de comunidad educativa



Gráfica 6. Ingresos económicos familiares

1. Marque por favor la opción que más se ajuste a los ingresos económicos familiares mensuales:

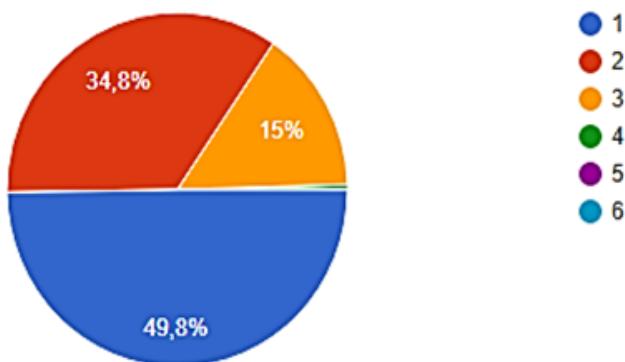
207 respuestas



Gráfica 7. Estrato según factura de energía

2. Marque por favor su estrato socio-económico según el recibo de energía

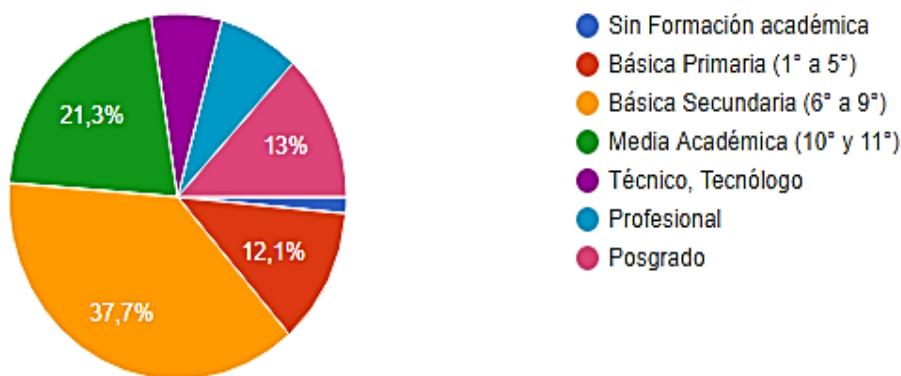
207 respuestas



Gráfica 8. Formación académica encuestados

3. Marque por favor su formación académica

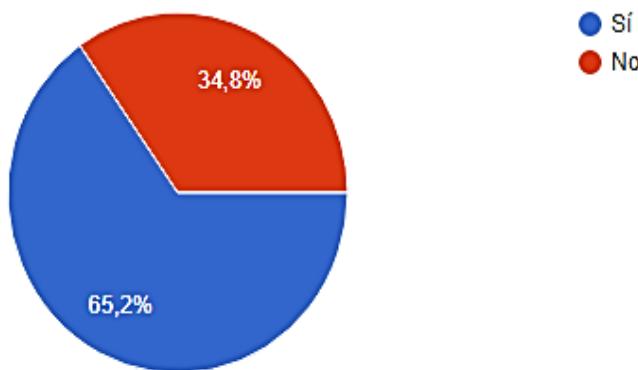
207 respuestas



Gráfica 9. Oportunidad de acceso a servicios

4. ¿Conoce la oportunidad de acceso a servicios públicos por medio de Internet?

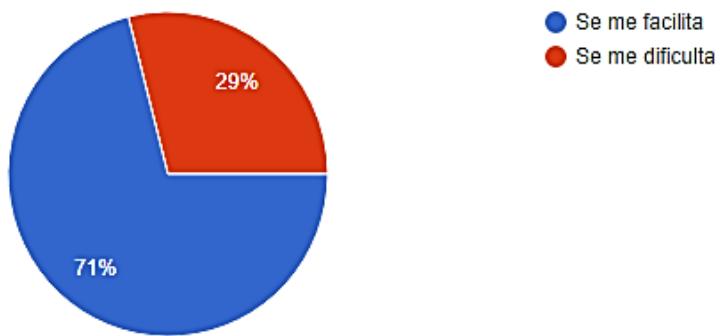
207 respuestas



Gráfica 10. Posibilidad de acceso a internet en hogares

5. ¿Tiene la posibilidad de acceder al servicio de Internet con facilidad o se le dificulta?

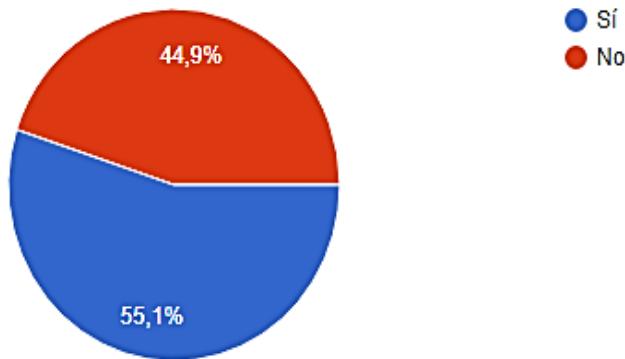
207 respuestas



Gráfica 11. Reconocimiento del derecho a servicios digitales

6. ¿Sabe usted que el acceso a servicios en línea (servicios digitales) es un derecho fundamental de los ciudadanos?

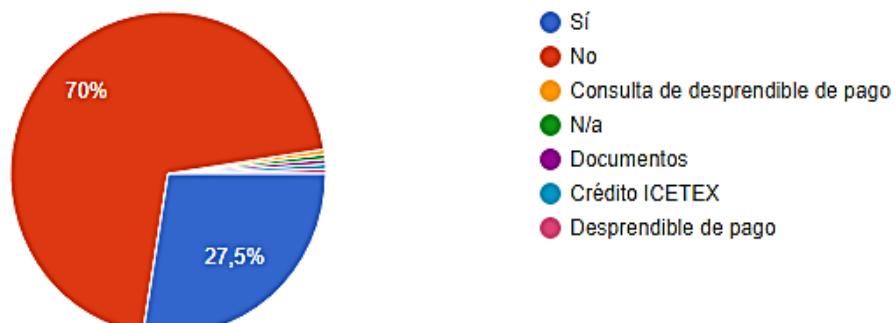
207 respuestas



Gráfica 12. Trámites educativos

7. ¿Ha realizado algún tipo de trámite educativo por Internet ante la Secretaría de Educación del Departamento?

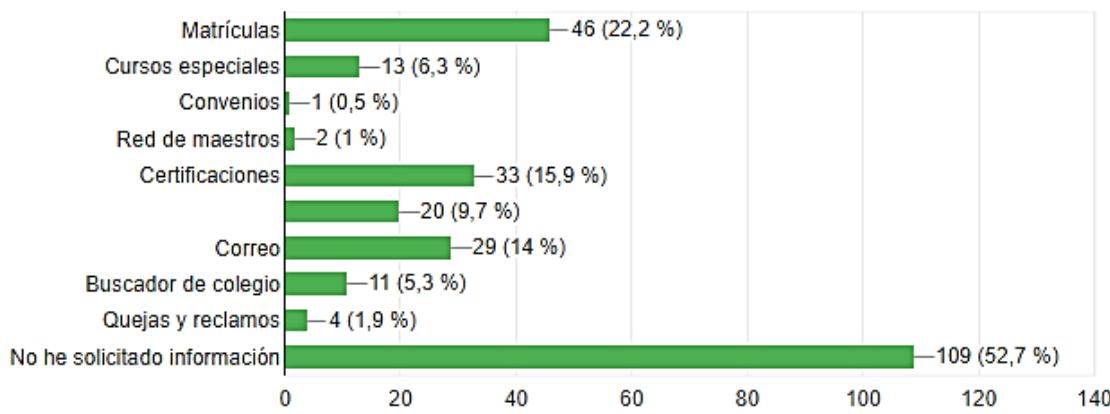
207 respuestas



Gráfica 13. Consulta de información

8. Ha solicitado en el último año, por medios electrónicos, información a la entidad sobre:

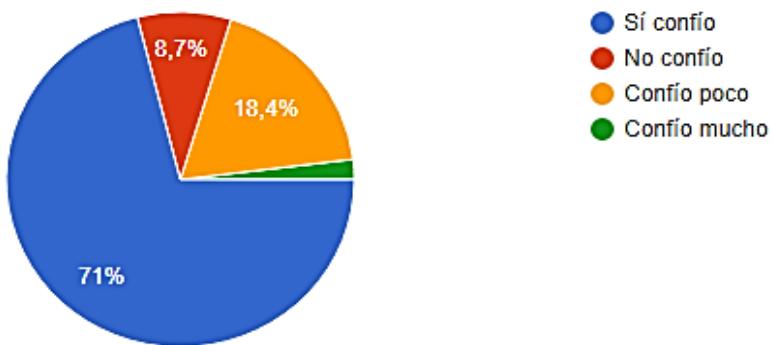
207 respuestas



Gráfica 14. Confiabilidad en página web de SED

9. ¿Confía en la información que ha encontrado en la página de la Secretaría de Educación del Departamento?

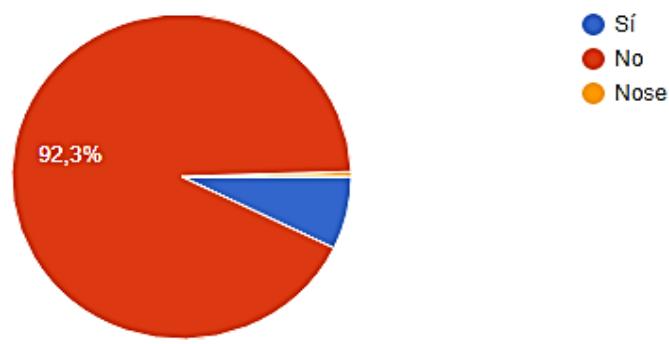
207 respuestas



Gráfica 15. Derechos de petición, tutela o denuncias

10. ¿Alguna vez ha colocado un derecho de petición, tutela o una denuncia por un hecho relacionado con la educación de los estudiantes?

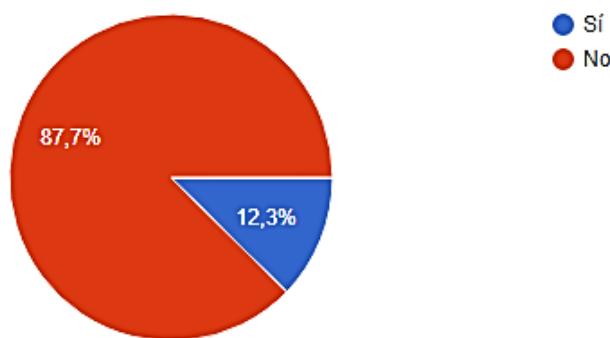
207 respuestas



Gráfica 16. Respuestas a petición

11. En caso de haber respondido afirmativamente la pregunta anterior, infórmenos si recibió alguna respuesta:

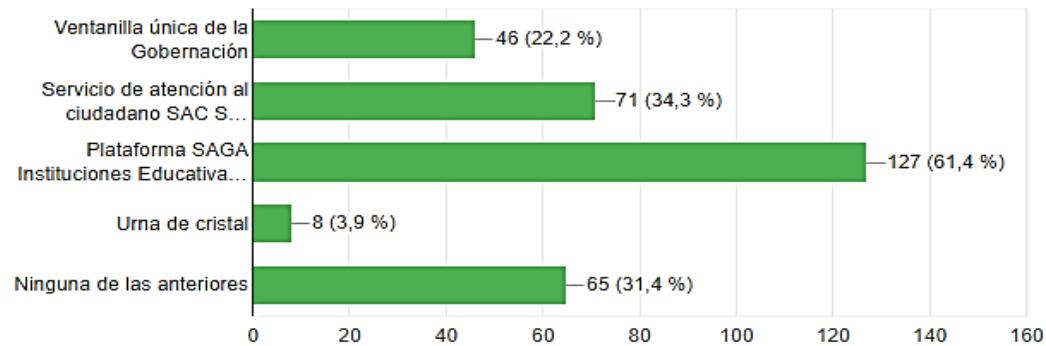
130 respuestas



Gráfica 17. Reconocimiento de aplicativos y programas SED

12. ¿Reconoce alguno de los siguientes aplicativos o programas de Internet usados para acceder a servicios en línea en el departamento? (Seleccione máximo tres opciones)

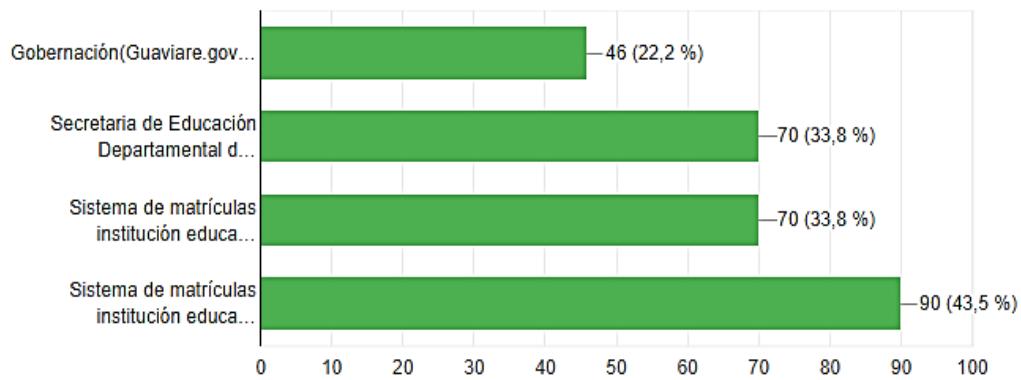
207 respuestas



Gráfica 18. Uso de páginas Gobernación Guaviare

13. ¿De las siguientes páginas a cuáles ha ingresado para trámites?
(Seleccione máximo tres opciones)

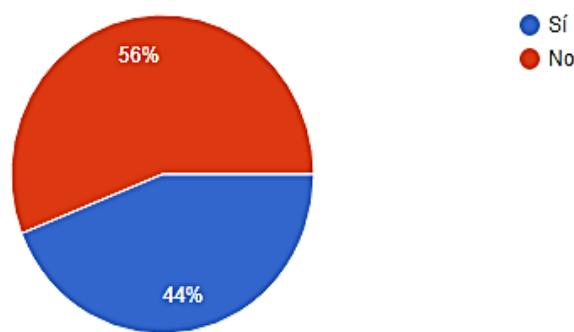
207 respuestas



Gráfica 19. Herramientas de internet para estudiantes

14. ¿Sabe o reconoce si dentro de los establecimientos educativos los estudiantes cuentan con la herramienta de Internet para su aprendizaje?

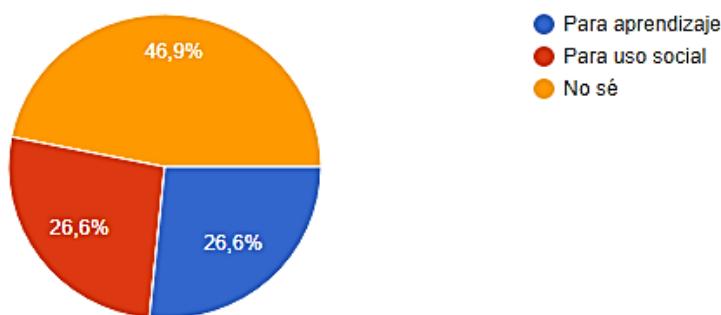
207 respuestas



Gráfica 20. Internet en hogares

15. ¿Sabe o reconoce si dentro de sus hogares las familias de los estudiantes, o los estudiantes, cuentan con la herramienta de Internet para su aprendizaje o como uso social?

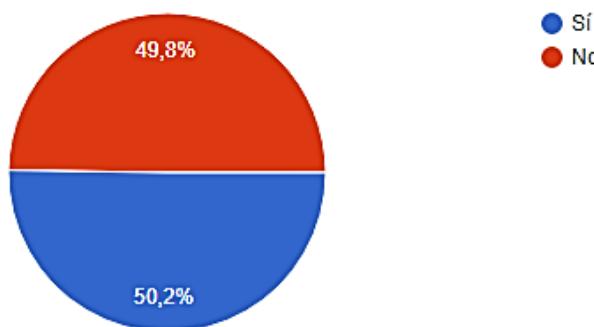
207 respuestas



Gráfica 21. Evaluación a Gobernación por uso de internet

16. ¿Sabe usted si la Gobernación del departamento ha desarrollado acciones para apoyar e impulsar el uso de servicios por Internet?

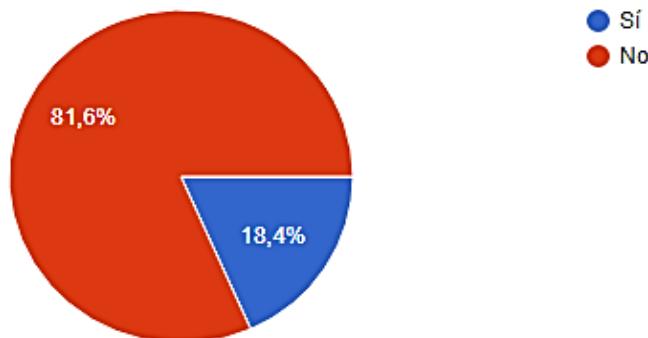
207 respuestas



Gráfica 22. Rendición de cuentas

17. ¿Ha participado en algún ejercicio de rendición de cuentas organizado por la Secretaría de Educación del departamento?

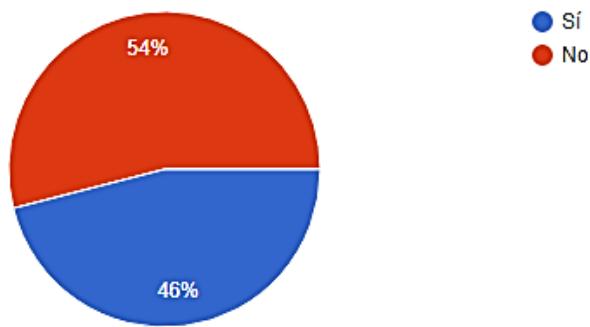
207 respuestas



Gráfica 23. Utilidad de la rendición de cuentas

18. En caso de haber respondido afirmativamente a la pregunta anterior, ¿le fue útil la información que recibió en tal ejercicio?

126 respuestas



Anexo C. Página Web de la SED

Vínculo de la página web: <http://www.sedguaviare.gov.co/>

The screenshot shows the official website of the Secretaría de Educación Departamental Guaviare. The header features the logo of the Gobernación del Guaviare and the text "Secretaría de Educación Departamental Guaviare". Below the header, there are three images showing groups of people in educational settings. A search bar is located at the top right. The main content area includes a menu bar with links like "Inicio", "Quienes Somos", "Nuestra Misión", etc., and several news items. One prominent news item is "RESOLUCION 1192 DE 2018" dated Friday, October 19, 2018. Another section highlights "CIRCULAR No 088" and "PREMIO TIC EN EDUCACIÓN". On the right side, there's a sidebar titled "Enlaces a otras Paginas Web" with links to various government entities and a "Últimas Actualizaciones" section.

This screenshot shows a specific page from the website. The left sidebar contains links for "FECHA: 16 de Octubre de 2018", "XVI FORO EDUCATIVO", "¡GRAN INVITACION!", "CERES Makú", and "AUTO 266 DE 2017". The main content area features a large graphic for the "XVI FORO EDUCATIVO" featuring a cartoon character holding a book. Below the graphic, there is a message in Spanish about the forum and its purpose. A signature is visible at the bottom right of the page. The footer includes a "UNIDOS SOMOS MÁS" banner and standard browser navigation icons.