



Atribución-NoComercial 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0)

This is a human-readable summary of (and not a substitute for) the [license](#). [Advertencia.](#)

Usted es libre de:

Compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

Adaptar — remezclar, transformar y construir a partir del material

La licencianta no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

Bajo los siguientes términos:



Atribución — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licencianta.



NoComercial — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).

No hay restricciones adicionales — No puede aplicar términos legales ni [medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia](#).

Características esenciales del Gobierno Digital en Colombia*

*Jorge Nicolás Escobar Orjuela***

Resumen

En la actualidad son muchos los avances tecnológicos que han transformado a las sociedades del mundo, pues debido a las condiciones existentes a nivel global se ha tenido que migrar a la esfera electrónica; con ello se han implementado diversas herramientas indispensables para la administración pública. Por esta razón, una de las figuras más importantes para el presente escrito se denomina Gobierno Electrónico; ya que es un concepto que detona evolución, eficiencia, eficacia, celeridad y demás componentes que contribuyen a una idónea conformación en la administración pública del Estado. Aunque, se han presentado amplios progresos gracias a las nuevas tecnologías de la información; a día de hoy enmarcan diversas deficiencias en el sistema y especialmente en la sede electrónica justamente por la congestión que surge. Por tal motivo, el presente escrito va enfocado a resolver el problema de investigación que se encuentra sustentado en: ¿Cuáles son las características esenciales del Gobierno electrónico en Colombia? Para ello, se debe estudiar principalmente la efectividad misma de los medios digitales y así poder llegar concluir ciertos aspectos.

Palabras Claves: nuevas tecnologías, Gobierno electrónico, ciberseguridad, principios rectores, medios electrónicos, administración pública.

* Artículo de Reflexión elaborado para optar al Título de Abogado bajo la dirección del Dr. Marco Emilio Sánchez Acevedo docente de la Universidad Católica de Colombia. Sede Bogotá. 2021.

** Jorge Nicolás Escobar Orjuela Optante al Título de Abogado. Universidad Católica de Colombia. Con código 2111539. Correo institucional:jnescobar39@ucatolica.edu.co.

Essential characteristics of the Electronic Government in Colombia

Abstract

At present there are many technological advances that have transformed the world's societies, because due to the conditions existing at a global level, they have had to migrate to the electronic sphere; With this, various indispensable tools for public administration have been implemented. For this reason, one of the most important figures for this writing is called Electronic Government; since it is a concept that triggers evolution, efficiency, effectiveness, speed and other components that contribute to a suitable formation in the public administration of the State. Although, there are many advances that have been generated thanks to the new information technologies; There are still various deficiencies in the system and especially in the electronic office precisely because of the congestion that arises. For this reason, this document is focused on solving the research problem that is based on: What are the essential characteristics of electronic government in Colombia? For this, the effectiveness of electronic media itself must be studied mainly and thus be able to reach a conclusion.

Keywords: new technologies, electronic government, cybersecurity, guiding principles, electronic media, public administration.

Sumario

Introducción. **1.** Evolución de Gobierno Electrónico a Gobierno Digital. **1.1.** Nueva reforma a la Ley 1437 de 2011. **2.** Noción de Gobierno Electrónico en Latinoamérica. **2.1** La función del Gobierno digital en la gestión de las políticas públicas. **3.** Principios fundamentales del Gobierno digital. **3.1** Igualdad. **3.2** Legalidad. **3.3** Conservación. **3.4** Transparencia y accesibilidad. **3.5** Proporcionalidad. **3.6** Responsabilidad. **3.7** Adecuación tecnológica. **4.** El derecho que tienen las personas a acceder al Gobierno digital. **4.1** Alcance. **4.2** Instrumentos. **4.2.1** Identificación. **4.2.2** Establecimiento. **4.2.3** Registros electrónicos. **5.** Sedes electrónicas. **6.** Documentos electrónicos. **7.** Lineamientos y estándares para la aplicación de la política de gobierno digital. Conclusiones. Referencias

Introducción

Para nadie es un secreto que en épocas del Covid- 19 o más conocida como la pandemia mundial, todas las actuaciones e instituciones a nivel del mundo se han tenido que fortalecer cada vez más en la virtualidad, en pro de garantizar un adecuado desarrollo de todas las actuaciones presenciales que se hacían en la práctica del día a día. Esto quiere decir que los medios electrónicos han pasado a ser el mejor complemento del hombre porque a través de este indispensable instrumento se está construyendo sociedad en todos los ámbitos del derecho. Por esta razón, en el presente del uso de nuevas tecnologías de información y los avances progresivos han tenido que migrar a la innovadora figura del Gobierno electrónico.

De tal manera que, se torna indispensable estudiar con mayor profundidad este concepto, para de esta forma lograr comprender las características, consecuencias y garantías de conocimiento o agilidad que se derivan de esta importante herramienta.

Lo anterior se debe a que los gobiernos del mundo han tenido que implementar las Tecnologías de la Información (TI) para hacer más moderno el Estado y más óptimas las relaciones entre la administración con los administrados. Sin embargo, son muchas las personas que hoy en día no conocen esta modalidad electrónica de administración pública; razón por la cual, se torna indispensable analizar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICS), para posteriormente; elaborar un aporte al derecho analizando la aplicación e implementación con el fin de corroborar si la relación del Estado con los ciudadanos es realmente idónea y efectiva.

Se pretende, además, estudiar la innovadora figura del Gobierno Electrónico para así poder comprender la relación que existe entre la administración pública y los administrados a través de los medios electrónicos. Por esta razón, se esbozarán todas las posibles contingencias que se puedan suscitar a través de esta nueva modalidad electrónica; específicamente en lo concerniente a los elementos necesarios del gobierno digital conocidos como la integridad, interoperabilidad y autenticación. En efecto, es

imprescindible hacer uso de la doctrina, la jurisprudencia y la Ley para poder comprender más a fondo este fenómeno. En última medida, el presente trabajo pretende profundizar en el fomento y desarrollo de una sociedad del conocimiento derivada del *e- government* y lo estipulado en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE, 2007) sobre esta figura

Ahora bien, el presente artículo de investigación tiene un fin metodológico meramente hermenéutico, razón por la cual, a lo largo del texto se pueden observar diversos análisis de índole normativa y jurisprudencial. En consecuencia, el método es analítico en donde se plasman elementos de interpretación para lograr obtener argumentos esenciales en la investigación y poder comprender un poco más a fondo la normatividad existente sobre la materia. En efecto, se estudiará la Ley 1437 de 2011 con el fin particular de analizar todos los componentes estructurados en el presente escrito para lograr un mejor entendimiento.

1. Evolución de Gobierno Electrónico a Gobierno Digital

Al principio se hacía alusión al concepto de gobierno electrónico, sin embargo, esta denominación fue cambiando con el paso del tiempo y el constante desarrollo al que se tiene que enfrentar la esfera pública, tanto así que hoy en día se habla de Gobierno Digital.

De tal manera que el Gobierno en Línea, ha creado e implementado diversas estrategias en compañía del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic), en donde, se suman esfuerzos para desarrollar el Gobierno Digital en las entidades del país. Sin embargo, es necesario mencionar que, dadas las condiciones y el contexto colombiano, se requiere un enfoque diferente o adaptativo para todos los sectores del Gobierno, en donde se debe tener en cuenta todas las capacidades y el nivel de capacidad tecnológica, junto con las adecuaciones de infraestructura de TI para las entidades individuales. Por tal razón, urge establecer una estrategia amplia y coherente que conlleve a las metas nacionales, teniendo en cuentas las específicas de cada región, para que haya un entendimiento entre los distintos sectores de gobierno con sus propuestas

(OECD 2014)

Lo anteriormente manifestado se debe a toda la diversidad en el ámbito cultural y político que destaca a las diferentes regiones del territorio colombiano y así mismo la necesidad de implementar herramientas electrónicas esenciales para es adecuado desarrollo de las actividades del Estado.

Ahora bien, es indispensable comprender que las instituciones públicas por esencia utilizan una gran cantidad del presupuesto de TI, que serán utilizados especialmente para necesidades recurrentes como lo son las licencias de software y el otro presupuesto es utilizado para inversiones en TIC. En consecuencia, esta situación detona diferentes contingencias para acoger personal de TI que se encuentre completamente calificado y esta situación se debe a que los salarios son bastante precarios; con pocos reconocimientos y garantías realmente paupérrimas (Aldana, 2021).

Sin duda alguna, el Gobierno Digital en Colombia se ha enfrentado a las diversas evoluciones e implementaciones para cumplir con los contextos específicos de las entidades del país. Sin embargo, el correcto funcionamiento de esta importante figura no es una labor fácil de cumplir y esto se debe a todos los obstáculos que se evidencian en el desarrollo de la de la gestión. Es pertinente aducir que, el Gobierno en Línea se ha convertido en algo necesario las capacidades humanas en donde constantemente se necesita de capacitación y actualización.

1.1. Nueva reforma a la Ley 1437 de 2011

Con los acontecimientos de la actualidad se han implementado importantes reformas al CPACA, materializadas en la **Ley 2080 de 2021** en donde se notaron importantes cambios para la administración de justicia y los administrados.

Pues se implementaron diversas modificaciones concernientes a todas las actuaciones de la administración realizadas por medios electrónicos, promovidas en razón de toda la congestión judicial que se desbordaba y también debido a los hechos ocurridos a causa del

Covid- 19, en donde surgió la necesidad de volver virtual gran parte de las actividades públicas.

De tal manera que la Ley en mención explica que se pueden presentar peticiones de cualquier manera, por un medio realmente idóneo y sin necesidad de un apoderado judicial. En consecuencia, los administrados tienen derecho a tener información oportuna con la orientación respectiva. En efecto, todas las actuaciones anteriormente descritas se podrán llevar a cabo a través de medios electrónicos que se encuentren disponibles por cada entidad en concreto.

La misma **Ley 2080 de 2021** modificó algunos artículos de la Ley 1437 de 2011, a saber:

En su **Art. 1** Modifíquense los numerales. 1 y 9 y adiciónense los numerales. 10 y 11 al art. 5° que se pueden presentar ante las autoridades peticiones en horario no laborales por medio tecnológico o electrónico de la administración pública, identificándose por autenticación digital u otro reconocido legalmente.

Esto indica que todo ciudadano, nacional o no, pero residente en el país, puede ejercer el Derecho de Petición electrónicos para hacer peticiones respetuosas a las entidades o funcionarios del Estado y obtener respuestas, por el mismo medio, dentro del marco de tiempo ya establecido.

En su **Art. 2** se modifica el inciso 3° del art. 39, el cual quedará así: “Los conflictos de competencia administrativa se promoverán de oficio o por solicitud de la persona interesada, al no haber autoridad competente se remitirá inmediatamente la actuación a la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado...” (p.1).

En su **Art. 3** se modificó parcialmente el art. 47; en donde se manifestó que las “actuaciones administrativas contractuales sancionatorias, incluyendo los recursos, se registrarán por lo dispuesto en las normas especiales sobre la materia. En los procedimientos

administrativos sancionatorios fiscales el término para presentar descargos y solicitar o aportar pruebas será de cinco días” (p. 2)

Del mismo modo, se adicionó al CPACA el Art. 47, referente a la cese provisional de los eventos administrativos, ya sean sancionatorios y fiscales, sin remuneración para el funcionario por el tiempo suspendido, que será de 30 días con una prórroga igual (Zaragoza, 2019).

En su **Art. 8.** Adiciónese a la Ley 1437 de 2011 el artículo 53A, se regula el uso de los medios electrónicos y se habilitan los canales digitales a través de las autoridades pertinentes para una comunicación idónea entre los ciudadanos y la administración pública.

Igualmente, se adicionó un registro según los lineamientos de las políticas de protección de datos para el uso de los medios electrónicos, en donde cualquier ciudadano puede acceder sin costo alguno (Orozco, 2020).

En su **Art. 10** se modificó el artículo 56 del CPACA respecto a la Notificaciones Electrónicas que se realizaran por medio del servicio electrónico de cada autoridad a través del portal único del Estado, que es el de acceso y se surtirán en el momento que se acceda a ella y deberán ser certificados por la administración

También se le dio lugar al expediente electrónico, en donde a través del **art. 11** que modificó el artículo 59 del CPACA. Allí quedaron definidas las características de los documentos y el trámite administrativo. Queda claro que aun cuando no son físicos deben ser íntegros, auténticos y disponibles para poder ser archivados bajo la lupa de las autoridades competentes.

En su **Art. 13** se agregó un apartado Art. 60 A de la Ley 1437 de 2011: “La titularidad, gestión y administración de la sede electrónica compartida será el portal único del Estado colombiano, a través del MinTics” (p. 5). Esto quiere decir que, las autoridades

administrativas deben implementar direcciones digitales con las condiciones o estándares que exige el MinTics, como estar disponibles, ser neutrales y seguras.

En su **Art. 14** se modificó el Art. 61: “Para la recepción de documentos electrónicos dentro de una actuación administrativa, las autoridades deberán contar con un registro electrónico de documentos” (p. 5), registrando entradas y salida emitiendo un recibo con radicado, protección de la información.

En su **Art. 15** se modificó el Art. 65. “los actos administrativos deben ser publicados en el Diario Oficial o en la Gacetas territoriales” (p. 5).

Es pertinente aducir que la nueva reforma a la Ley 1437 de 2011 tiende a aportar diversos elementos que son relevantes en materia de Gobierno Electrónico puesto que aportan garantías a los medios digitales y desarrollar componentes de adecuación en las Entidades Públicas que permiten cada vez más evolucionar al Estado colombiano, en donde además se le otorga bastante protagonismo a los documentos electrónicos ya que son los métodos de materialización de toda la gestión pública. Por tal motivo, la Ley 2080 de 2021 apareció en un excelente momento para suplir las contingencias que no se pueden resolver en la actualidad dadas las condiciones de la emergencia sanitaria mundial generada por el Covid-19.

2. Noción de Gobierno Electrónico en Latinoamérica

Desde hace un tiempo, las TI han adoptado un nuevo concepto en el marco del derecho y de las administraciones publicas conocida como Gobierno electrónico tiende a agilizar todo el tema de gestión pública. En otras palabras, el Gobierno Electrónico sirve como una herramienta indispensable que deben tener todos los gobiernos para digitalizarse y aportar una mejor calidad en sus funciones. La CIGE (2007) manifiesta que; este concepto presenta una fuerte relación con la noción de administración electrónica, a tal punto que se consideran sinónimos que se implementó en aras de mejorar la información y brindar un

servicio de calidad a toda la ciudadanía. Adicionalmente a ello, con esta figura se pretende preservar la eficacia y eficiencia de la gestión pública y generar una mayor participación en todas las personas del país, para que las relaciones sean más transparentes e idóneas entre la administración con los administrados (OCDE, 2014).

Es importante mencionar que el gobierno de Colombia al ser social de derecho tiene la tarea de presentar diversas soluciones a las pretensiones de todos los particulares y también de las entidades públicas. Sin embargo, esta estructuración debe estar completamente organizada o bajo una jerarquía normativa con el ánimo de que prevalezcan siempre los fines esenciales del Estado y lograr el cumplimiento de los principios que se encuentran emanados en la Carta Política de 1991.

En efecto, las tecnologías de la información implementadas en la gestión pública tienden a garantizar un mejor acceso con dignidad humana y calidad de vida. Todo lo anteriormente mencionado infiere que, con la ayuda de la tridivisión de poderes, es decir; con las tres ramas del poder público se fomenta una mejor calidad en la administración pública del Estado, sobresaliendo actualmente la rama judicial. No obstante, en Colombia para lograr una mayor cobertura de acceso al Gobierno Electrónico, se debe trabajar constantemente por la inclusión digital entre la administración y los administrados. (Ortiz, 2017)

Por tal motivo, es importante que el Gobierno para cumplir con su finalidad debe utilizar los medios electrónicos y publicar la información en la página web de cada entidad pública y proporcionar espacios para las inquietudes, por parte de la ciudadanía en materia tecnológica (Unión Europea, 2018).

En consecuencia, en la actualidad es preciso mencionar que existe un derecho de acceso a la información pública en Colombia y este precepto lleva a que las TIC hagan parte esencial del Gobierno al virtualizar todas las herramientas garantistas para la gestión pública y asimismo, contribuye a que todas las personas ostenten una mejor calidad de vida.

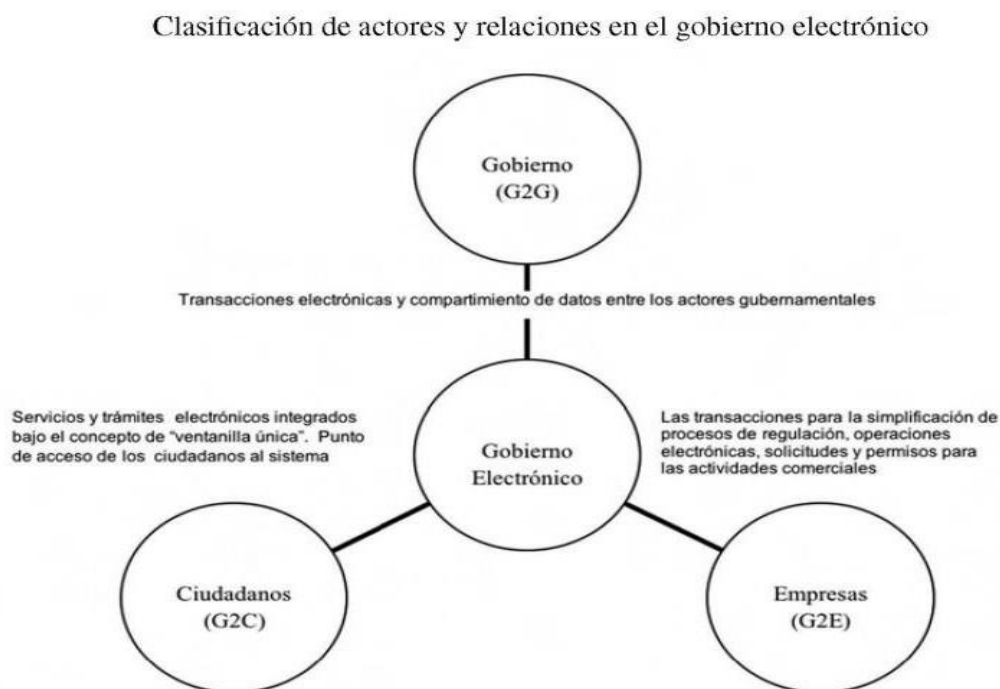
Además, que el acceso a la información permite que los ciudadanos hagan efectivos sus derechos. Por tanto, “En la Constitución Política de 1991 se evidencia la protección del derecho al acceso a la información pública en sus Artículos 20, 74 y 270, en los cuales se hacen afirmaciones muy importantes” (Pérez, 2017, p. 12).

En el artículo 74 de la C.P., manifiesta que “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley” (p. 26) Sin embargo, se debe tener en cuenta que las personas tienen derecho al acceso de la información siempre y cuando esta sea pública, lo cual indica que cuando es de carácter reservado se crea una excepción.

A razón de ello, la Ley Estatutaria 1712 de 2014 se encarga de unificar todos los criterios de información y de transparencia. Lo anterior significa que el derecho de acceder a la información materializa la transparencia. De tal manera que, en Colombia se prevalecen estos conceptos a fin de garantizar los fines esenciales del Estado contemplados en el Artículo 2 de la C.P., como son: servicio a la comunidad en pro de su prosperidad, efectividad de principios, deberes y derechos, participación política de los ciudadanos en la toma de decisiones, procurar una convivencia pacífica y un orden justo

Además de ello, “El gobierno electrónico es una invención reciente, cuyos orígenes y definición están asociados a los debates en torno a la reforma de las administraciones públicas durante los años ochenta y noventa” (Menzel, 1998 citado en Massal, 2009, p. 5)

Los gobiernos del mundo han tenido que migrar a una nueva implementación con herramientas virtuales para poder contribuir al avance y desarrollo que la actualidad demanda. Por esta razón, es importante tener en cuenta que todas las estrategias implementadas en el Gobierno-e; han nacido para contrarrestar la decadencia de las instituciones, ya que esta importante figura hace más ágil toda la función administrativa y la gestión pública en general. Para comprender un en profundidad todas las implicaciones del Gobierno Digital, es necesario observar la siguiente figura:

Figura 1.

Fuente: Massal, J. (2009, p. 11).

La figura anterior representa todo lo concerniente a la clasificación de los distintos actores en las relaciones del Gobierno Electrónico, de tal manera que se torna un poco más sencillo determinar la mayoría de los gobiernos electrónicos de los diferentes países del mundo.

En el caso Colombiano, las Agendas de Conectividad formulada por los gobiernos de 1998 y 2001, buscaban con ello hacerle frente a la expansión de las nuevas tecnologías y encaminándose a los llamados Gobiernos en línea. (Massal, 2009)

Las TI y toda la gestión que emana de las administraciones públicas o el mismo proceso de las políticas públicas; son los ejes fundamentales del Gobierno Electrónico. De tal manera que, se torna bastante necesario realizar una conceptualización más detallada de esta importante figura y determinar la relevancia de las TIC en el funcionamiento y mejoramiento de toda la gestión pública del Estado.

2.1. La función del Gobierno digital en la gestión de las políticas públicas

Es de suma importancia la interrelación entre la función del Gobierno digital y las políticas públicas por lo que ha mejorado notablemente el sector público en materia digital, o como anotan Criado y Gil (2013) “el e-gobierno pone las bases para generar beneficios dentro de las administraciones públicas derivados de la utilización de las Tic en las diferentes dimensiones de la acción pública” (p. 8).

Ahora bien, el Gobierno digital en Colombia ha implicado un gran esfuerzo en materia de inclusión. Esto teniendo en cuenta que el acceso a nivel nacional no cuenta con las mismas garantías de conectividad, de modo que no se puede decir que el acceso sea el mismo de forma generalizada.

Esto marca una pauta inicial en cuanto a conectividad por sus limitaciones, sin embargo la falta de acceso no se restringe a este punto, ya que también trasciende al hecho de incluir a aquellos que cuentan con acceso y no han logrado tener un manejo completo de los medios con los que cuentan.

Por lo tanto, uno de los aspectos a tener en cuenta a futuro es lograr que aquellos que no pueden o no desean comunicación electrónica con las entidades públicas, lo puedan o deseen hacerlo en forma más intensa mediante promociones orientadas a estos grupos con sus singularidades (Criado & Gill, 201).

Para Sánchez (2016) el desarrollo del e-gobierno es un punto clave para la implementación de políticas educativas en el sentido digital, que permitirá al ciudadano interactuar con las entidades del Estado, mejorando así su participación en las políticas públicas en pro de una verdadera democracia

“A través de la tecnología y la Internet puede aumentar la eficiencia y transparencia de la administración pública, así como incrementar la capacidad institucional de los gobiernos locales, regionales y nacionales” (Ruelas & Pérez, 2006, p. 4)

La CIGE (2007) manifiesta que necesariamente debe buscarse una conectividad que permita el tratamiento de información mediante el ameno de la nube. Por esta razón, es pertinente señalar que el Gobierno Digital cada vez más presenta una ardua tarea de evolución e implementación de proyectos tecnológicos complejos, con el fin esencial de incentivar o aumentar el potencial que se presente entre la administración y la capacidad que se ostente para intercambiar información relevante.

En cuanto a la figura de computación en la nube, se debe tener en cuenta que esta nació para cederle a las administraciones públicas todo lo concerniente a la gestión pública tecnológica de manera distribuida, fundamentalmente basada en compartir cierta capacidad de procesamiento y servicios con otras administraciones públicas (Becerra et al., 2015).

Progresivamente el Gobierno Digital ha tenido que ir desarrollando múltiples formas de crear o garantizar conectividad por medio de diversos mecanismos como la nube. “Tener a los medios electrónicos en la Administración es usar a la tecnología como una estrategia de primera magnitud e incorporar el nuevo paradigma tecnológico en la prestación de los servicios público” (Sánchez, 2014, p. 28).

En otro aspecto, para entender el papel que juega el Gobierno digital y la importancia de este es necesario hablar del Big Data ya que “para las administraciones públicas es un instrumento que mide y permite administrar de una forma más exacta” (García, 2021, p. 26).

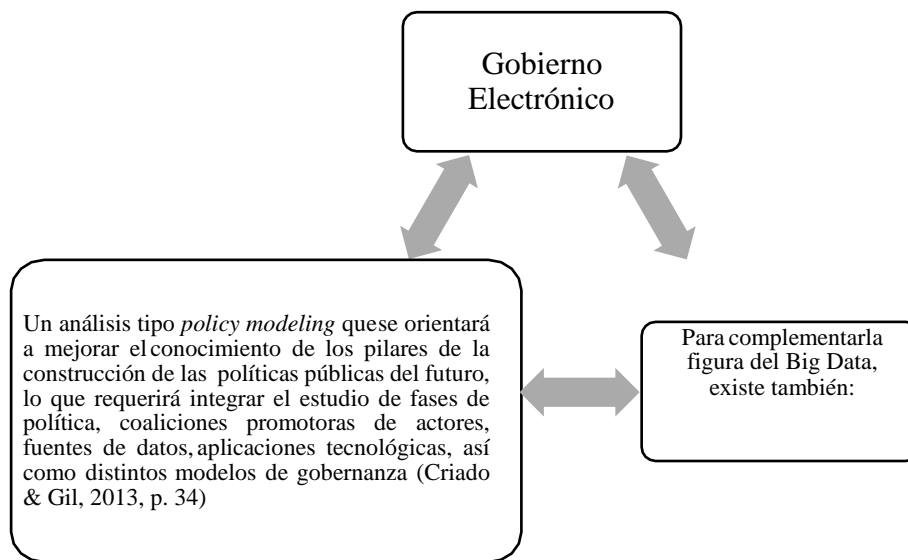
Lo anteriormente dicho, hace referencia a que el Big Data permite un interesante crecimiento en el estudio del Gobierno Electrónico. De tal manera que los datos son una herramienta clave para todas las administraciones públicas que, además, se pueden

combinar fácilmente con todos los instrumentos de procesamiento o cómputo y generan así mejores funcionamientos para las administraciones.

“Como puede verse, los mecanismos electrónicos facilitan las relaciones entre el Estado y el ciudadano, generando confianza y transparencia” (Ortega, 2018, p. 25)

Para complementar la información relacionada, es necesario observar y analizar la siguiente figura:

Figura 2



Fuente: Elaboración propia basado en Criado & Gil. (2013)

En consecuencia, es imperativo poder identificar el papel o posición que disponen las administraciones públicas en los diversos procesos o procedimientos referentes a la gestión pública en donde, además, se establecen distintas herramientas que permiten acercarse cada vez más a un modelo ideal con prestaciones sofisticadas.

Por último, es preciso mencionar que hoy en día con el desarrollo de todas las

herramientas digitales se puede hablar de ciudades inteligentes, esto se debe a que realmente la figura ha crecido con un potencial bastante notorio y que permite cubrir diversos instrumentos claves para el desarrollo de todo lo que se tiene hoy en día como Gobierno electrónico. Un ejemplo claro que todo lo anteriormente narrado es que gracias al Covid-19 o pandemia mundial; se incentivó el sistema virtual en casi todas las actividades administrativas emanadas por el Gobierno Nacional y que además se abrió una brecha bastante exponencial en la evolución de ciudades verdaderamente inteligentes con el fin esencial de construir infraestructuras para prestar servicios reales a las ciudadanías.

En efecto, esta situación no se podría presentar sin el estudio y desarrollo de las TIC ligados al cumplimiento o mejoramiento para la calidad de las funciones en donde se puedan observar verdaderos beneficios en la gestión pública. Sin embargo, en Colombia el concepto de ciudad inteligente se tiene que evolucionar aún más debido a que este importante debate se encuentra altamente relacionado a la evolución de buscar nuevas vías de gobernabilidad para que las tecnologías de la información beneficien cada vez más a las personas y se pueda garantizar una mejor calidad de vida en las sociedades del mundo.

El Gobierno Digital conforma no sólo una herramienta nueva que ampara los procedimientos dispensados por las administraciones públicas, sino que también se debe reconocer por una serie de definiciones y hechos históricamente relevantes que ayudan a obtener lo que hoy se tiene como una estrategia dinámica que aporta agilidad, transparencia y seguridad a las gestiones públicas. En donde además se hace protagonista el uso de las TIC y la figura de la internet.

En otras palabras, se tiene que el Gobierno Digital contribuye a mejorar cada vez más los servicios que se le pueden prestar a quienes ocupan el territorio colombiano por parte de la Administración Pública. Tal como se ha podido evidenciar a lo largo del escrito, esta innovadora figura busca la agilidad en los procedimientos y demás actuaciones y pretende garantizar o satisfacer las necesidades de los ciudadanos. No obstante, es importante manifestar que no todas las personas del territorio Nacional cuentan con acceso a internet,

sobre todo es pertinente hacer referencia a las zonas rurales del país. Sin embargo, el Gobierno Nacional elabora constantemente estrategias de mejoramiento para combatir todas las contingencias que se puedan presentar.

3. Principios fundamentales del Gobierno digital

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007) o digital expresa que dicha figura ostenta unos principios esenciales que ayudan entender un poco más a fondo la figura y que la detonan de ciertas garantías en su composición, dichos principios se encuentran basados en:

3.1 Igualdad

En donde en ninguna situación o circunstancia el emplear medios electrónicos debe contener algún tipo de restricción o discriminación para los ciudadanos que pretendan relacionarse a través de canales tecnológicos con las administraciones públicas. Lo anterior implica en la prestación de los servicios públicos y también en las actuaciones administrativas (Villalba, 2008).

3.2 Legalidad

Este principio detona todas las garantías que se encuentran señaladas en la manera como se relaciona la ciudadanía con el Gobierno. De tal manera que dichas relaciones se deben comportar idénticas al tratarse de Gobierno Electrónico. Es decir, en cuanto a todas las diligencias de carácter procedimental. Además de ello, el principio de legalidad protege lo referente a la privacidad o uso de las comunicaciones de forma electrónica con la finalidad primordial de garantizar que haya una protección de los datos personales tal como lo exige la Ley (CIGE, 2007).

Es pertinente aducir, que la legalidad es un factor bastante fundamental en la gestión del Gobierno Electrónico ya que, sin ella dicho procedimiento o actuar no sería totalmente idóneo. Por esta razón, es tan importante el mencionado principio ya que además genera

confianza y seguridad en las actuaciones y más aun hablándose de medios electrónicos o de digitalización cuando se tiene que proteger todo lo concerniente a las diligencias procedimentales y la privacidad en las relaciones del Gobierno en línea con los administrados.

3.3 Conservación

En este principio se amparan las comunicaciones y también los documentos electrónicos. Lo anterior significa que dichos documentos electrónicos ostentan la misma seguridad que los medios plasmados en el papel o tradicionalistas (CIGE, 2007).

En este punto, es fundamental mencionar que existe una equivalencia entre las actuaciones que son tradicionalmente conocidas porque se encuentran físicamente soportadas en el papel y entre los documentos que reposan en medios electrónicos. Lo anterior se debe a que hoy en día se le ha otorgado la misma importancia e idoneidad a los medios digitales y que estos además, se encuentran dotados por garantías, preceptos y principios que son claves para la confianza y seguridad por parte de los que deciden optar por medios electrónicos. En efecto, y dadas las condiciones de la pandemia mundial para nadie es un secreto que la mayoría de las actuaciones que se realizaban presencialmente han tenido que migrar a la virtualidad y que, por tanto poseen el mismo valor que dichos documentos tradicionales. Por tal motivo, el principio de conservación garantiza los documentos electrónicos para que estos puedan perdurar en el tiempo.

3.4 Transparencia y accesibilidad

Por esencia, este principio protege principalmente la información de la administración pública y que además dicha información sea totalmente legible y de fácil acceso para los administrados (Torres, 2017).

Lo anterior significa que, la transparencia por esencia debe ser un lema o principio fundamental en todas las Entidades Públicas ya que de esta manera se determina la buena gestión y se hace cumplimiento de los fines esenciales del Estado. En consecuencia, el principio de accesibilidad se encuentra estrechamente ligado al de transparencia y es el que permite a los administrados acceder a toda la información o documentación que sea pública, es decir, los ciudadanos tienen el derecho de conocer toda la información y participar activamente en las actividades que emana el Gobierno Electrónico.

3.5 Proporcionalidad

En este principio se garantiza la seguridad y adecuación de la administración pública. (CIGE, 2007). En otras palabras, el principio de proporcionalidad le otorga ciertas garantías a la función del Gobierno Electrónico para que se desenvuelva idóneamente en sus actividades a ejecutar, de tal manera que establece una medida real que trasciende hacia el bien público y constituye unas herramientas legítimas para establecer dicho fin.

3.6 Responsabilidad

En este punto, tanto el Gobierno como la administración garantizan que sus actuaciones a través de medios electrónicos sean realizadas de la misma forma en comparación con los métodos tradicionales. Adicionalmente a ello, también se expresa que todas las informaciones oficiales que se deriven de medios electrónicos o que se faciliten a través de estas herramientas; en ninguna situación pueden beneficiarse de cláusulas de irresponsabilidad o añadir cláusulas especiales de esta naturaleza. (Trujillo, 2018)

Es importante tener en cuenta, que este principio de responsabilidad se encuentra totalmente ligado a los demás principios que se mencionaron anteriormente, ya que la figura

del Gobierno Electrónico se vuelve cada vez más garantista y confiable porque se encuentra permeada por los ya mencionados principios y preceptos que detonan seguridad y que además, contribuyen al cumplimiento cabal de los fines esenciales del Estado. De tal manera que, la administración pública ostente una relación bastante armónica y frecuente con los administrados. En otras palabras, la responsabilidad implica una seguridad que se deriva de la utilización de medios digitales y que cuando se puedan presentar distintos tipos de incumplimiento entonces los entes de control harán las sanciones pertinentes con el fin de determinar la responsabilidad a la que haya lugar.

3.7 Adecuación tecnológica

En este principio, todas las administraciones públicas tienen la facultad de elegir las tecnologías en su parecer más idóneas con el fin de satisfacer necesidades. Sin embargo, en la CIGE (2007) se expresa una recomendación en cuanto al uso de estándares abiertos o de software que sean por sus naturales libres con el fin de propiciar seguridad y sostenibilidad. (Torres, 2017).

Este es uno de los principios más innovadores en materia de Gobierno Electrónico puesto que se creó precisamente para tratar temas digitales y no se tenía en cuenta ante las actuaciones tradicionales llevadas a cabo de manera presencial. De tal manera que en este punto todas las entidades públicas tienen la autonomía de elegir libremente el medio de comunicación electrónica con los administrados, es decir, la administración pública debe contar con una sede electrónica para que los ciudadanos puedan acceder a ella en los términos pertinentes y para los fines convenientes.

En Colombia, generalmente las entidades públicas cuentan con páginas web oficiales de cada entidad respectiva, en donde tienen que seguir ciertos lineamientos y parámetros que emana la Ley. Por tal motivo, los mencionados principios son sumamente importantes a la hora de lograr entender este gran concepto.

4 El derecho que tienen las personas a acceder al Gobierno digital

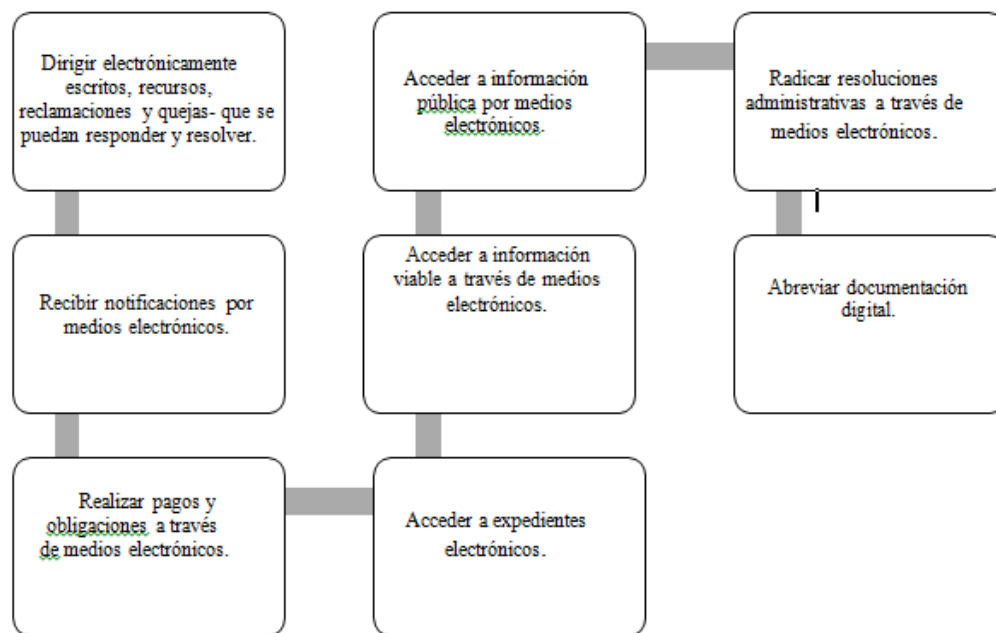
Es importante comprender que, el Gobierno Electrónico contiene una implementación que por esencia reconoce el derecho a que los ciudadanos se puedan relacionar a través de canales virtuales con el Gobierno y las administraciones públicas. De tal manera que, es importante tener en cuenta el:

4.1 Alcance

La CIGE (2007) manifiesta que “el alcance del derecho de los ciudadanos debe ser acorde a la importancia del trámite o pretensión solicitado electrónicamente

Para comprender un poco más a fondo todo lo anteriormente relacionado es necesario tener en cuenta la siguiente figura:

Figura 3.



Fuente: Creación propia, basado en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE, 2007)

En la figura se puede analizar brevemente que las actuaciones o actividades referentes a la gestión pública que se realizaban tradicionalmente se pueden reemplazar con medios

electrónicos y de manera ágil, clara y segura. De tal manera que el uso de las TIC se torna bastante indispensable a la hora de hablar de un posible desarrollo potente y que además puede fungir de forma decisiva en el mencionado progreso.

4.2 Instrumentos

La CIGE (2007) establece unos instrumentos claves que ayudan a comprender realmente las connotaciones relevantes de esta importante figura. En donde existe una obligación óptima en atender efectivamente a los ciudadanos a través de medios electrónicos. Dichos instrumentos se traducen en:

4.2.1 Identificación

El poder identificar a las administraciones públicas a los funcionarios y en general a todos los ciudadanos del país, en este caso Colombia. Debido a que el fin esencial es la creación de instrumentos o herramientas que permitan la relación idónea a través del uso de las TI. Además de ello, se debe garantizar la autenticidad de los documentos que se emiten de manera electrónica. (CIGE, 2007).

El instrumento de la identificación contribuye idóneamente al adecuado desarrollo de la transformación digital y por tal motivo, es una herramienta esencial que contribuye al reconocimiento de las entidades públicas que ejercen idóneamente el Gobierno Electrónico y también a los funcionarios de dichas entidades para lograr establecer y fortalecer una relación estrecha con los ciudadanos o administrados del territorio colombiano. En efecto, para lograr llegar a dicha finalidad se deben emplear las TICs. En consecuencia, el uso de los medios electrónicos permite el surgimiento de los documentos electrónicos emanados por la administración pública en el pleno cumplimiento de sus funciones y así mismo debe garantizar la autenticidad e idoneidad de dichos documentos.

Por otro lado, es importante mencionar que los instrumentos que conforman el Gobierno Electrónico para que los ciudadanos o administrados puedan acceder de la mejor manera y

se encuentren con un correcto funcionamiento del Gobierno en Línea, se debe precisar que los principios fundantes anteriormente mencionados permean todos los instrumentos que se consignan en este apartado y que se complementan entre sí.

4.2.2 Establecimiento

Para un mejor funcionamiento del Gobierno Electrónico y el desarrollo seguro de las actividades emanadas de las administraciones públicas, es pertinente que estas instituciones públicas contengan unos establecimientos y doten de información al público, esto utilizando medios completamente accesibles para los ciudadanos; traducido en direcciones electrónicas (Ariza & Rojas, 2019).

En otras palabras, el establecimiento es la sede con que debe contar las entidades públicas para que a través de estas puedan públicas los documentos pertinentes, puedan emitir la información adecuada, clara y verás. Este instrumento es la herramienta indispensable a través de la cual el Gobierno en Línea va a tener una estrecha comunicación con los ciudadanos que deciden voluntariamente acceder a los diversos canales que se disponen para tales fines.

Así las cosas, ya es de conocimiento que un establecimiento es un punto físico que adecua la Administración Pública para facilitar el acceso y punto de atención a los ciudadanos. No obstante, al hablar de Gobierno Electrónico se debe precisar que dicho establecimiento pese a que debe ser presencial también deben existir canales virtuales que cumplan con los mismos fines, materialicen el concepto de Gobierno en Línea y agilicen todas las diligencias en el marco de la Administración del Estado.

4.2.3 Registros electrónicos

La CIGE (2007) manifiesta que, es indispensable realizar una actividad de regulación en los ya mencionados registros electrónicos para que los ciudadanos puedan realizar sus comunicaciones electrónicas de forma adecuada; garantizando desde luego todas sus peticiones. De tal manera que, dichos registros le aporten al ciudadano una garantía

automática de confirmar su recepción ante diversas notificaciones (Walteros, 2020).

Por último, es pertinente establecer un régimen de documentos y archivos electrónicos para hacer más eficaz y ágil toda la actividad referente a las administraciones públicas dentro de la gestión misma.

En pocas palabras, es fundamental que los documentos electrónicos y archivos concernientes a la Administración Pública reposen en unos registros electrónicos de manera segura para que la ejecución de las actividades dentro del marco del Gobierno Electrónico pueda realizarse de la mejor manera posible y sean más ágiles las actuaciones.

Así las cosas, con la Resolución 1519 de 2020 emitida por el MinTics, se crearon nuevas estrategias para acceder virtualmente. De tal manera que “se adopta el estándar internacional WCAG otorgado por el Consorcio WWW creador del protocolo World Web Wide - WWW que permite visualizar los sitios web” (MinTic, 2020, p. 1).

Lo anterior se emitió para permitir que los sitios web oficiales de las Entidades Públicas puedan participar ciudadanos que tengan alguna discapacidad y que de cierta manera se vean afectados para acudir a los puntos físicos de las diversas entidades. Por tal motivo, se pretende elaborar cada vez más estrategias de inclusión social para beneficiar a toda la comunidad y que se pueda promulgar la igualdad en la atención para todas las personas.

En consecuencia, también se elaboraron nuevos parámetros de transparencia en donde dichos sitios web se ven materializados en la práctica como sedes electrónicas que brindan información y atienden a los ciudadanos que acuden a estas plataformas virtuales. Por tal motivo, es necesario que toda la información pública sea de conocimiento de todos y pueda ser emitida a través de estas plataformas que funcionan por medios electrónicos. Por esta razón, es indispensable mencionar que dichas direcciones web llevan un distintivo bastante particular conocido como “gov.co” el cual lo tienen todas las direcciones de las entidades

en Orden Nacional y Distrital así como sus funcionarios, servidores públicos y contratistas.

Ahora bien, con la Resolución 2893 del año 2020, también generada por el MinTic, se crearon nuevos lineamientos que hacen referencia a las ventanillas únicas digitales y que además, se explican programas del Estado y ajustes en las sedes electrónicas de todas las Entidades Públicas. De tal manera, que se hicieron diversos ajustes con el fin esencial de brindar cada vez una mejor atención a los ciudadanos por los canales oficiales que en la actualidad se volvieron virtuales. Por tal motivo, a través de dicha Resolución se mencionan diversas pautas que definen los parámetros en temas de estructura, información y calidad para todas las sedes y páginas web de las entidades.

Además, con la Resolución 500 de 2021 se crearon también diferentes lineamientos en pro de amparar todo lo concerniente al modelo que vela por la seguridad y privacidad de la información que emiten las Entidades Públicas en el adecuado cumplimiento de sus funciones. De tal manera que, a través de esta Resolución se brinda una mayor seguridad digital. Y por último, se encuentra el Decreto 620 de 2020 que establece las normas para la operación de los servicios digitales de los ciudadanos, en donde uno de los aspectos más importantes es la identificación e individualización de los ciudadanos a través de las cédulas de ciudadanía digitales que serán registradas adecuadamente en la Registraduría. En consecuencia, en el Decreto anteriormente mencionado se señalan todas las herramientas indispensables con las cuales diversas Entidades Públicas le van a prestar servicio a los ciudadanos, de tal manera que serán atendidos teniendo en cuenta todos los preceptos que emana la Carta Política de 1991 con respecto a la dignidad humana y también con las demás garantías que señala la Ley.

5 Sedes electrónicas

Una de las figuras más relevantes del Gobierno Electrónico o digital se caracteriza por la importancia en cuanto a la seguridad que debe brindar la administración pública en el manejo de datos y la información que reposa en la nube o espacios en los que se pudiera acceder desde cualquier parte. La CIGE (2007) manifiesta que:

En los sitios electrónicos no podrán figurar avisos de exención de responsabilidad por el contenido de las mismas. Cualquier dirección electrónica en las que figuren dichos avisos no podrá considerarse una sede electrónica, ni formará parte del sistema de Gobierno Electrónico y así deberá figurar con caracteres relevantes en todas sus páginas. En los sitios electrónicos constará el órgano responsable de los mismos y de su puesta al día (p. 245).

Esto evidencia que la relación entre ciudadanos y la administración pública ha cambiado de forma radical y se debe entrar a observar las nuevas normas que rigen o regulan esa relación, de modo que haya una prestación efectiva del servicio con base en la seguridad que se pueda brindar por medio del mismo.

Por lo tanto, cabe señalar que la implementación del Gobierno Electrónico en Colombia ha evidenciado más eficiencia en las prácticas administrativas del Estado. Se debe tener en cuenta que la implementación de la infraestructura es relevante para el surgimiento de un Gobierno Electrónico (Muñoz, 2016).

El uso de las TI permite el acercamiento entre los ciudadanos y la administración pública y a la vez ser parte activa del gobierno en sí (Ortiz, 2017). En efecto, el Gobierno electrónico en Colombia por esencia nació para garantizar dignidad humana y un amplio fortalecimiento de relaciones en donde se sea más fácil y ágil cualquier comunicación y junto con las tres ramas del poder público que conforman la tridivisión de poderes se logre

una relación más estable y armónica ya que su labor es realizar un trabajo de inclusión para que todas las ciudadanías se den cuenta de la presencia del Gobierno electrónico a través de sedes electrónicas existentes en la web.

Además de ello, se debe tener en cuenta como bien lo expone Rodríguez (2011 citado por Vargas & Lara, 2015) que las TI; “son las destinadas a diseñar, gestar y crear contenidos, es decir, ‘mensajes’, ya sean estos textos, gráficos o datos”, y las TC “las que permiten de cierta forma la transmisión y canalización de dichos contenidos por medio de canales y aplicaciones que ostentas las telecomunicaciones”. (pp. 30-31)

El que los ciudadanos dispongan de servicios e instrumentos de óptima calidad garantizando un efectivo acceso al Gobierno Electrónico, es el logro más importante para la administración pública (Pérez, 2017). Lo anterior está contemplado en el Decreto Único Reglamentario 1078 de 2015.

6. Documentos electrónicos

Para poder comprender un poco más a fondo todo lo concerniente al Gobierno Digital es indispensable hacer referencia al documento electrónico. Para comenzar se puede decir que un documento electrónico es “aquel contenido en un soporte electrónico para ser visto en un dispositivo de emisión de audio o video” (Becerra et al., 2015, p.12).

Por otra parte, el MinTics, manifiesta que el documento Tecnologías de la Información electrónico es aquella herramienta fundamental por medio de la cual se consigna información, se envía, recibe y comunica a través de medios electrónicos. Esto quiere decir que, cualquier información que se obtenga a través de medios electrónicos; constituye un documento electrónico (Sánchez, 2016).

Sin duda alguna los documentos electrónicos son bastante diferentes a los documentos plasmados en el papel ya que estos últimos son los meramente físicos. Mientras que los

electrónicos se encuentran permeados con registros lógicos (Becerra et al., 2015).

Ahora bien, es importante manifestar que con el Decreto 2609 de 2012 se regula todo lo concerniente a la Gestión Electrónica Documental en Colombia. De tal manera que se fija su ámbito de aplicación en el territorio Nacional, también se estipula e identifica toda la clasificación de los tipos de información que emiten las respectivas Entidades Públicas por medio de sus funcionarios, servidores públicos y/o contratistas. En efecto, se avalan los documentos en medios físicos y electrónicos, se debe contar además con un sistema de mensajería electrónica, un sistema que contenga una base de datos con toda la documentación pertinente, toda la información se puede adjuntar en videos, fotos o medios digitales y se pueden realizar actividades tecnológicas en la nube.

Por otro lado, existe una responsabilidad en toda la gestión de los documentos que permean la permanente actividad del Estado y por tal motivo, deberán cumplir dicha responsabilidad ante cualquier incumplimiento. De igual manera, la gestión documental cuenta con una herramienta fundamental conocida como la coordinación ya que a través de esta importante figura se gestionan las labores concernientes a la gestión y elaboración de políticas que propendan los diversos programas en el sector de las TICs (Decreto, 2609 de 2012).

Ahora bien, es importante resaltar que la Gestión Documental también cuenta con unos principios esenciales que contribuyen al adecuado funcionamiento de los procedimientos y documentos que emiten las Entidades Públicas. No obstante, en este apartado no se profundizará sobre el tema ya que no es objeto del presente estudio. En consecuencia, la ya mencionada gestión cuenta con unas etapas en el procedimiento, de tal manera que las Entidades Públicas tienen la obligación de desarrollar ciertos lineamientos y políticas frente al tema, los cuáles son: **“Creación.** Los documentos se deben crear mediante procedimientos planificados y documentados determinando su identificación, formato y características. **Mantenimiento.** Se debe mantener la integridad técnica, estructural y relacionar los documentos en el sistema de gestión documental, así como sus metadatos”

(Art, 5. Decreto 2609 de 2012, p. 5).

Además de ello, se encuentra la difusión que hace referencia a todas las condiciones indispensables para poder acceder a diversas consultas y así mismo, lograr analizar u observar los documentos determinados y también está la administración que se destaca por emitir distintos procedimientos que contribuyen a una mejor orientación a la hora de administrar la gestión documental y toda clase de información que se derive de dicha gestión (Decreto, 2609 de 2012).

En consecuencia, la Gestión Documental hace parte importante del Gobierno Electrónico y esta figura cuenta con un número de herramientas claves que sirven para perfeccionar, orientar, y ordenar todas las actividades de las Entidades Públicas que en la práctica se materializan en documentos y archivos que permiten visualizar todas las actividades ejecutadas con el ánimo de preservar los fines esenciales del Estado y simplificar todas las diligencias congestionadas que se presentaban de manera presencial. En donde, la relación entre la administración y los administrados gracias a los medios electrónicos hoy en día es mucho más rápida y armónica.

7. Lineamientos y estándares para la aplicación de la política de gobierno digital

El MinTics desde los últimos años ha desarrollado diversos anexos y resoluciones para ayudar positivamente a la composición de lo que se entiende por Gobierno Digital; específicamente en lo concerniente a las sedes electrónicas. De tal manera que, existen unos conceptos bastante importantes los cuales se presentaran en este apartado.

En principio se encuentra la accesibilidad de la web que son básicamente unas condiciones impuestas en los contenidos emitidos a través de medios electrónicos y que, desde luego pueden ser empleados por los ciudadanos. Por otro lado, se encuentra en concepto de autoridades; definidas estas como las entidades necesarias que componen la rama del poder público y que, de igual manera fungen actividades administrativas o

públicas. En el primer anexo del MinTic existe el concepto de confidencialidad, en donde se evidencia la garantía y restricción frente a la accesibilidad que se tiene de la información, de tal manera que únicamente las personas autorizadas pueden acceder a ella (García, 2021).

Por otro lado, está la disponibilidad en donde funge como una garante a favor de los usuarios previamente autorizados para que puedan acceder a la información sin ningún inconveniente. También existe el concepto de gestión documental electrónica; denominada principalmente como una asociación de actividades bien sea administrativas o técnicas, que se dedican a planear, manejar y organizar los documentos emitidos por las diversas entidades y que reposan en formatos electrónicos (Villalba, 2008).

Existe, además, un incidente de seguridad en donde se evidencian diferentes eventos de seguridad en la información que no es deseada y de igual manera En consecuencia, está el otro procedimiento administrativo más conocido como OPA, en donde se establece requisitos, pasos y procedimientos dentro de los procesos que determina cada entidad en particular, con el fin esencial de aceptar el acceso de los ciudadanos a los beneficios de los programas de las entidades (Walteros, 2020).

Además, se encuentra el portal específico de un programa transversal del Estado, que se creó principalmente para establecer un sitio en internet que contenga toda la información pertinente, exprese o describa los recursos y ofertas de las entidades del Estado.

El MinTic manifiesta que las sedes electrónicas son el sitio oficial que se encuentra en la web o en la internet y que le pertenece a cada entidad en particular. Son creadas principalmente para cumplir los fines esenciales del Estado y para garantizar un verdadero acceso de información a los ciudadanos interesados en los sitios. En efecto, a través de estas sedes, se realizan trámites, procedimientos de índole administrativa, servicios de consulta de información y muchos servicios más (Ramírez, 2016).

Lo anteriormente estipulado, conlleva a mencionar que debe existir una seguridad de la información, que conlleva a proteger su integridad, confidencialidad y disponibilidad

Por otro lado, existen los Servicios de Ciudadanos Digitales (SCD), elaborados como un conjunto de soluciones y diversos procesos que brindan al Estado ciertas habilidades de eficiencia para lograr así una mejor transformación digital y que de esta manera, la administración se pueda comunicar idóneamente con los administrados. De tal manera que, los medios electrónicos juegan el papel más importante en este aspecto, ya que los ciudadanos pueden acceder a sus derechos a través de estos medios (Sánchez, 2018).

Se encuentra el servicio de autenticación digital, traducido en un procedimiento de autenticación que ayuda a confirmar ciertos atributos o características digitales de una persona cuando se realicen tramites a través de canales electrónicos. Es decir, esto permite una individualización completamente idónea de la persona. De tal manera que, le aporta certeza a la persona que ha firmado el mensaje de datos según lo estipulado en la Ley 527 de 1999 (Becerra et al., 2018).

Asimismo, se encuentra el servicio de interoperabilidad el cual funge como un servicio idóneo que brinda diversas capacidades completamente necesarias para garantizar el desarrollo de la información y la interacción entre la administración con los ciudadanos. Esto quiere decir, que el servicio de interoperabilidad facilita los procedimientos y las funciones legales o constitucionales (Trujillo, 2018).

Existe el servicio de carpeta ciudadana digital, el cual permite por esencia que todos los usuarios puedan acceder de forma segura, actualizada y completamente confiable al conjunto de los datos personales que se encuentran en canales digitales. Adicionalmente a ello, están los servicios de consulta de información para que se puedan acceder a los documentos que las entidades de la administración pública tienen a su disposición.

Por último, se encuentra la ventanilla única la cual integra un canal de actuaciones meramente administrativas de autoridades que tienen en común una misma finalidad para atender a un usuario o ciudadano. Dichas ventanillas se encuentran inmersas en las sedes

electrónicas. Por tal razón, se encuentra la ventanilla única digital. Sin embargo, también existe la ventanilla única presencial, que se destaca por ser una sede física.

Conclusiones

❖ Para comenzar, es importante manifestar que la política de Gobierno Electrónico ha tenido una trascendental transformación que se traduce en una era digital permeada en todas las entidades públicas y en toda la gestión gubernamental del Estado. En efecto, aquí no sólo se puede evidenciar la acción del gobierno, sino que también involucra a los diferentes actores que componen la sociedad colombiana. Por esta razón, se torna esencial poder comprender que las TICs juegan uno de los papeles más fundamentales en este campo ya que funcionan como una herramienta indispensable para darle un valor público a todo el tema de Gobierno Digital. De tal manera que, la finalidad es promover e incentivar cada vez más el uso de las TIC, para así generar una serie de estrategias como la proactividad, la innovación, entre otros.

❖ En consecuencia, se debe comprender que el Gobierno Digital nació principalmente para darle un valor público a toda la relación existente entre el Estado con los ciudadanos, además esta figura ampara realmente la seguridad de los derechos de dichos ciudadanos y la satisfacción de todas las necesidades surgidas por los miembros de la sociedad. De tal manera que, a través del Gobierno Digital se puede brindar un mejor servicio en cuanto a los diferentes servicios prestados por el Estado y que desde luego, deben hacerse con calidad. En otras palabras, esta importante figura va más allá del mero uso de las TI, ya que el Gobierno en línea o Digital es una herramienta que pretende resolver las contingencias reales de la sociedad y abre nuevas puertas que benefician al Estado.

❖ En cuanto a la reforma que se realizó del CPACA, es necesario manifestar que la Ley 2080 del año 2021 adicionó diversos preceptos específicamente con relación a las TI y se presentaron nuevas garantías referentes a los medios electrónicos que, desde luego, contribuyen cada vez más a una verdadera era digital que garantiza los fines esenciales del

Estado y se encuentra permeada por una serie de principios claves para la verdadera administración de justicia. Por tal motivo, es importante resaltar que esta modificación a la Ley 1437 de 2011 promueve la descongestión judicial y de todas las diligencias presentadas en la jurisdicción contenciosa administrativa.

❖ Como se pudo observar en el presente trabajo de investigación, la Ley 2080 de 2021 incorporó nuevos avances concernientes al uso de los medios electrónicos. En donde se reconocen y se amparan los derechos de los ciudadanos ante las autoridades administrativas, se explican diversos temas en relación al registro y uso de los medios electrónicos dentro del marco de la administración de justicia. Además de ello, fue posible todo el tema de la notificación electrónica de los actos administrativos particulares en el Portal Único de la administración y del Estado, dicho portal se tiene como la sede electrónica principal que también se mencionó en el presente escrito. Así las cosas, se tiene también que en la reforma se establecieron diversos parámetros para consolidar todo el tema de los expedientes electrónicos y se estipuló que estos deben contener autenticidad, integridad y disponibilidad.

❖ Se pudo analizar todo el tema de la función del Gobierno Electrónico y la correcta o idónea gestión de políticas públicas implementadas por el Estado colombiano. Por esta razón se crearon los principios esenciales del Gobierno Digital que se encuentran completamente en armonía con los fines esenciales del Estado y además, son amparados por la CP. de 1991, el CPACA y ahora la Ley 2080 de 2021. En consecuencia, se pudo observar en el presente texto que los principios que permean toda la gestión del Gobierno Digital y de la nueva era Digital son por esencia: la legalidad, conservación, transparencia y accesibilidad, proporcionalidad, responsabilidad y adecuación tecnológica. Cada uno de los principios anteriormente mencionados sin duda alguna garantizan una seguridad con respecto a esta figura en mención. De tal manera que la gestión de la administración pública del Estado se vuelve cada vez más eficaz y garantista.

❖ En cuanto al derecho que tienen las personas de acceder al Gobierno Electrónico, es fundamental comprender que todos los ciudadanos tienen el derecho de estar debidamente

informados para así lograr acceder idóneamente a los canales virtuales o sedes electrónicas oficiales de la administración de justicia para lograr una adecuada relación entre la administración con los administrados. No obstante, para poder lograr tal cosa es indispensable que los ciudadanos puedan participar constantemente en la integración de las diferentes actividades que estipula el Gobierno.

❖ Es claro que dentro de los lineamientos del Gobierno Electrónico se debe seguir el Manual de Gobierno Digital en donde precisamente establece dichos lineamientos o políticas que se derivan de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. De tal manera que a través de los diversos canales digitales se establece una garantía o seguridad en la prestación de los servicios a los ciudadanos por parte de las Entidades Públicas. No obstante, el Gobierno colombiano ha diseñado múltiples estrategias para realizar mejoras a la implementación de las instituciones.

Referencias

- Aldana, F. A. (2020). *El documento electrónico y su aplicación en la administración pública electrónica colombiana*. Trabajo de Grado. Facultad de Derecho. Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/25596>.
- Ariza, D.F. & Rojas, J.A. (2019). *Prototipo de Software para la evaluación de principios de datos abiertos*. Trabajo de Grado Programa de Ingeniería de Sistemas. Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23659/1/PROTOTIPO%20DE%20SOFTWARE%20PARA%20LA%20EVALUACION%20DE%20PRINCIPIOS%20DE%20DATOS%20ABIERTOS%20CASO%20DE%20ESTUDIO.pdf>

Becerra, J., Flórez, G., García, C., Rojas, C. Sánchez, M. & Torres, J. (2015). *El derecho y las tecnologías de la información y la comunicación.(TIC)*. Bogotá- Colombia: Universidad Católica de Colombia. Colección JUS Público 3. Recuperado de <https://publicaciones.ucatolica.edu.co/pdf/el-derecho-y-las-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion.pdf>.

Becerra, J., Cotino-Hueso, L., León, I. P., Sánchez-Acevedo, M. E., Torres-Ávila, J., & Velandia-Vega, J. (2018). *Derecho y big data*. Bogotá. Colombia: Universidad Católica de Colombia. Colección JUS Público 25. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/22964>

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. [CIGE] (2007, noviembre 7). Resolución No. 18 de la «Declaración de Santiago». Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Chile. Recuperado de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/7-Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electr%C3%B3nico-2007-CLAD.pdf>

Criado, I & Gil, R. (2013). *Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina*. Bogotá- Colombia: *Gestión y Política Pública*. Volumen temático, 3-48 Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001

García, O. M. (2021). *Características esenciales del procedimiento administrativo de carácter electrónico en Colombia*. Trabajo de Grado. Facultad de Derecho. Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/26320/1/Oscar%20Mauricio%20Garcia%20Ramirez-Articulo%20definitivo%20con%20la%20incorporacion%20de%20la%20licencia.pdf>

Massal, J. (2009). Gobierno electrónico. ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet?, *Análisis Político*, 68, 3-25. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/anpol/v23n68/v23n68a01.pdf>

Menzel D., (1998). Problemas y desafíos que enfrentan los administradores públicos. *Public Administration Review*, 58, 5, pp. 445-452. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/977553?refreqid=excelsior%3A1f6bfeef6bfab160522b0e1a3bfa75c0>.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020, diciembre 17). *MinTiC publica la Resolución 1519 del 2020 sobre transparencia en el acceso a la información, accesibilidad web, seguridad digital web y datos abiertos*. Recuperado de <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Noticias/160997:MinTIC-publica-la-Resolucion-1519-del-2020-sobre-transparencia-en-el-acceso-a-la-informacion-accesibilidad-web-seguridad-digital-web-y-datos-abiertos>

Muñoz, F. (2016). *Del Derecho Electrónico en Colombia: Interpretación normativa, producción y valoración probatoria de la firma digital y/o electrónica*. . Trabajo de Grado, Facultad de Derecho. Universidad Católica de Colombia. Bogotá-Colombia:. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/3053>

OECD. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. Bogotá.: OECD: Recuperado de <http://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>

Orozco, E. (2020). *La notificación electrónica en el procedimiento administrativo colombiano*. Trabajo de Grado. Facultad de Derecho. Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia, Recuperado de

- <https://bibliotecadigital.oducal.com/Record/oai:repository.ucatolica.edu.co:10983-24364>
- Ortega, R. (2018). *El acto administrativo: parte general. El acto administrativo en los procesos y procedimientos*. Bogotá- Colombia.: Universidad Católica de Colombia. Colección JUS Público 22. <https://publicaciones.ucatolica.edu.co/gpd-el-acto-administrativo-en-los-procesos-y-procedimientos.html>
- Ortiz, R. (2016). *Colombia con las herramientas para un Gobierno en Línea incluyente*. Trabajo de Grado. Facultad de Derecho, Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14189/1/COLOMBIA%20CON%20LAS%20HERRAMIENTAS%20PARA%20UN%20GOBIERNO%20EN%20L%20C3%8DNEA%20INCLUYENTE...pdf>
- Pérez, G. (2017). *Alineación de los sistemas de información con la estrategia de gobierno en línea*. Bogotá- Colombia: *Novum Jus, Revista Especializada en Sociología Jurídica y Política*, 11(1), https://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/Juridica/article/view/1433/1910
- Ramírez, J. (2016). *El tratamiento del documento electrónico en los procesos judiciales en Colombia*. Trabajo de Grado. Facultad de Derecho. Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/14202>
- Ruelas, A, & Pérez, P. (2006). El Gobierno Electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. *Razón y Palabras*, 52, 1-15 Recuperado de <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n52/27RuelasyAramburo.pdf>

Sánchez, M. (2014). *Eficacia y validez del acto administrativo electrónico. Una perspectiva en el derecho comparado de Colombia y España*. Bogotá- Colombia: Universidad Católica de Colombia. Colección JUS Público 2. Recuperado de <https://publicaciones.ucatolica.edu.co/pdf/eficacia-validez-digital.pdf>

Sánchez, M. (2016). *El derecho a la buena administración electrónica*. Bogotá. Colombia: Universidad Católica de Colombia. Colección JUS Público 8 Recuperado de <https://publicaciones.ucatolica.edu.co/gpd-el-derecho-a-la-buena-administracion-electronica.html>

Torres, C. (2017.). *Creación Comercializadora juguetería online*. Trabajo de Grado Facultad de Ingeniería Industrial. Universidad Católica de Colombia. Bogotá. Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/21056/1/Creacion%20comercializadora%20jugueteria%20online.pdf>

Trujillo, R. (2018). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la venta minorista online de alimentos orgánicos en Bogotá*. Trabajo de Grado Especialización en Formulación y Evaluación Social y Económica de Proyectos. Facultad de Ciencias Económicas y administrativas. Universidad Católica de Colombia. Bogotá. Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22692/1/Estudio%20de%20factibilidad%20Venta%20Minorista%20Online%20de%20alimentos%20org%C3%A1nicos%20en%20Bogot%C3%A1.pdf>

Unión Europea, (2018). *El acto administrativo: concepto, clases y elementos*. Madrid: España: Seguridad pública: Recuperado de <https://www.seguridadpublica.es/2008/10/el-acto-administrativo-concepto-clases-y-elementos-motivación-y-notificación/>

Villalba, J. (2008). Contratos por medios electrónicos. Aspectos sustanciales y procesales. *Prolegómenos Derechos y Valores*, 11(22), 82-108. Recuperado de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/dere/article/view/2514/2197>

Walteros, S. (2020). *Análisis dogmático de los contratos inteligentes en el panorama actual del derecho privado colombiano*. Trabajo de Grado. Facultad de Derecho. Universidad Católica de Colombia. Bogotá- Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/25773>

Zaragoza, A. (2019). *Congreso sobre Derecho Informático*. 1ª edición. Madrid. España: Secretariado de Publicaciones Universidad de Zaragoza

Normatividad

Constitución Política de Colombia. (1991) *revisada y Actualizada*. Legis. Recuperado de <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>.

Decreto 2609 de 2012 (diciembre 14). Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley **594** de 2000, parcialmente los artículos **58** y **59** de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado. Bogotá D.C. Presidencia de la República de Colombia. *Diario Oficial* 48.647 del 17 de diciembre de 2012. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=50958>

Decreto 1078 de 2015 (mayo 26). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Bogotá D.C.: Presidencia de la República de Colombia. Recuperado de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77888>

Decreto 620 de 2020 (mayo, 02). Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e), j) y literal a) del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9° del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales. Bogotá D.C., Presidencia de la República de Colombia. *Diario Oficial* 51.302 del 2 de mayo de 2020. Recuperado de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30039155>

Ley 527 de 1999 (agosto 18). Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C.: Congreso de Colombia. *Diario Oficial* 43.673 del 21 de agosto de 1999. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html

Ley 1437 de 2011 (enero 18). Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Bogotá D.C.: Congreso de Colombia. *Diario Oficial* 47.956 del 2 de julio de 2012. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html

Ley 1712 de 2014 (marzo, 6). Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C.: Congreso de Colombia. *Diario Oficial* 49.084 del 6 de marzo de 2014. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html

Ley 2080 de 2021 (enero 25) Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción. Bogotá D.C.: Congreso de Colombia. *Diario Oficial* 51.568 del 25 de enero de 2021. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2080_2021.html

Resolución 1519 de 2020 (agosto, 24). Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” Bogotá D.C.: MinTic: Recuperado de https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-160770_resolucion_1519_2020.pdf

Resolución 2893 de 2020 (diciembre 30). “Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones”. Bogotá D.C. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Recuperado de https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-161263_Resolucion_2893_2020.pdf

Resolución 500 de 2021 (marzo, 10). Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital. Bogotá D.C. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Recuperado de https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/resolucion_mintic_0500_2021.htm

Rodríguez Medina, E. (2011). *La Revolución de las TIC*. Bogotá, Colombia: Ediciones ASUCOM.

Vargas, D.A, y. Lara, J.A. (2015). Tecnologías de la información y la comunicación – (TIC) en Colombia ¿servicio público, derecho o mercancía? *Revista Opinión Pública*, 2(2), 28 – 43. Recuperado de file:///C:/Users/Downloads/64-Art%C3%ADculo%20de%20Investigaci%C3%B3n-252-1-10-20180613%20(1).pdf