

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Flacso Ecuador

Departamento de Estudios Políticos

Convocatoria 2017-2019

Tesis para obtener el título de maestría de Investigación en Política Comparada

Gobierno Electrónico “Un camino hacia la participación ciudadana”, realidades y perspectivas
2017-2018. Caso Gobernación de Nariño, Colombia

Lucero Liliana Cabrera Benavides

Asesora: Carolina Cúrvale

Lectores: Belén Albornoz y Fernel Martínez

Quito, marzo de 2021

Dedicatoria

Este trabajo va dirigido a todas aquellas personas que contribuyen a mi crecimiento profesional y personal, gracias por su apoyo moral y emocional que impulsaron cada una de mis acciones.

De forma especial un agradecimiento a Dios, a la vida, a mis abuelitos y familia, al departamento de estudios políticos, al apoyo brindado por la beca Colombo-Ecuatoriana, a mi asesora de tesis y docentes por acompañarme en los diferentes procesos de formación, gracias por su comprensión y dedicación, por brindarme un apoyo incondicional.

Tabla de contenidos

Resumen	VI
Introducción	1
Capítulo 1	6
Planteamiento del Problema.....	6
1. Pregunta de investigación	6
1.2 Preguntas orientadoras	6
2. Objetivo general.....	6
2.1 Objetivos específicos.....	6
3. Justificación	7
4. Estado del arte.....	8
Capítulo 2	11
Marco Teórico	11
1. Fundamentos de participación ciudadana	12
2. Debates sobre el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación	19
3. Gobierno electrónico y gobierno abierto	27
4. Clases de participación ciudadana en gobierno electrónico	35
4.1 Participación informativa	37
4.2 Participación inclusiva	38
4.3 Participación interactiva	38
4.4 Participación de control social	39
5. Formulación de hipótesis.....	40
Capítulo 3	42
Metodología	42
1. Revisión documental.....	48
2. Estadísticas descriptivas.....	48
3. Caracterización del perfil del portal electrónico	48
4. Entrevistas y grupo focal	49
5. Operacionalización de las clases de participación	50
6. Técnicas de análisis de resultados.....	55
6.1 Guion de entrevista.....	55
Capítulo 4. Análisis e interpretación de resultados	56
1. Disposiciones legales de gobierno electrónico	57

2.	Descripción de indicadores de gobierno electrónico en Nariño	67
2.1	Indicadores nacionales de suscriptores a internet en Nariño	67
2.3	Herramientas del portal electrónico en Nariño dispuestas para la participación: (Gana) Municipales y Justicia Abierta	77
3.	Perfil del portal electrónico de la gobernación de Nariño	83
4.	Perspectivas de diseñadores, colaboradores y usuarios del portal electrónico de la gobernación de Nariño	93
4.1	Entrevistas funcionarios públicos.....	94
4.2	Grupos focales: usuarios portal electrónico (Gana) gobernación de Nariño	103
4.2.1	Grupo focal subregión Obando de Nariño.....	104
4.2.1.1	<i>Injerencia en procesos públicos</i>	104
4.2.1.2	<i>Comunicación participativa</i>	105
4.2.1.3	<i>Participación difusiva</i>	106
4.2.2	Grupo focal municipio de Pasto sector Norte.....	107
4.2.2.1	<i>Participación como incidencia política</i>	107
4.2.2.2	<i>Capacitación en Tic</i>	108
4.2.2.3	<i>Control Ciudadano</i>	108
4.2.3	Grupo focal municipio de Pasto sector Sur	109
4.2.3.1	<i>Participación como apropiación ciudadana de la gestión pública</i>	109
4.2.3.2	<i>Accesibilidad participativa</i>	110
4.2.3.3	<i>Difusión como medio de apropiación social</i>	111
5.	Triangulación clases de participación ciudadana.....	113
	Capítulo 5	121
	Conclusiones	121
	Anexos.....	129
	Anexo 1. Guion de entrevista.....	129
	Anexo 2. Guion para la realización del grupo focal	130

Ilustraciones

Gráficos

Gráfico 1. Índice de gobierno electrónico de Colombia 2017	44
Gráfico 2. Índice de departamentos de Colombia con mayor desarrollo en GE 2017	45
Gráfico 3. Suscriptores de internet Nariño 2017	46
Gráfico 4. Inserción de internet Nariño 2017	46
Gráfico 5. Porcentaje del mayor número de suscriptores a internet en Nariño 4-Trimestre (oct- dic) 2017.....	71
Gráfico 6. Porcentaje del menor número de suscriptores a internet en Nariño 4-Trimestre (oct- dic) 2017.....	72
Gráfico 7. Porcentaje del número de computadores entregados para educar en Nariño 1-Trimestre (ene- mar) 2017	73
Gráfico 8. Gráfico 8. Porcentaje de mayor participación ciudadana en la herramienta digital (Gana).....	81

Figuras

Figura 1. Plataforma (Gana) Gobernación de Nariño, Blog.	84
Figura 2. Plataforma (Gana) Gobernación de Nariño, Gana Municipales.....	85
Figura 3. Plataforma (Gana) Gobernación de Nariño, Herramientas.....	86
Figura 4. Plataforma (Gana) Gobernación de Nariño, Declaraciones.....	88
Figura 5. Plataforma (Gana)-Gobernación de Nariño, Guía.....	89
Figura 6. Plataforma (Gana) Gobernación de Nariño, Municipios.....	90

Tablas

Tabla 1. Operacionalización clases de participación.....	51
Tabla 2. Suscriptores a internet en Nariño 4-Trimestre (oct-dic) 2017.....	68
Tabla 3. Índice de gobierno electrónico de Nariño 4-Trimestre (oct-dic) 2017.....	74

Tabla 4. Participación en herramienta digital consultorios jurídicos virtuales (mar-dic) 2018.....	77
Tabla 5. Participación en herramienta digital consultorios jurídicos virtuales (mar-dic) 2018.....	82
Tabla 6. Matriz triangulación de información.....	114
Tabla 7. Tabla triangulación de información.....	114

Declaración de cesión de derecho de publicación de la tesis

Yo, Lucero Liliana Cabrera Benavides autora de la tesis titulada “Gobierno Electrónico “Un Camino Hacia La Participación Ciudadana”, realidades y perspectivas 2017-2018. Caso Gobernación de Nariño, Colombia” declaro que la obra es de mi exclusiva autoría, que la he elaborado para obtener el título de maestría de Investigación en Política Comparada concedido por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador.

Cedo a FLACSO Ecuador los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, bajo la licencia Creative Commons 3.0 Ecuador (CC BY-NC-ND 3.0 EC), para que esta universidad la publique en su repositorio institucional, siempre y cuando el objetivo no sea obtener un beneficio económico.

Quito, marzo de 2021

LUCERO C

Lucero Liliana Cabrera Benavides

Resumen

La presente investigación gira entorno a participación ciudadana y gobierno electrónico, tema fundamental a tener en cuenta en el desarrollo de las democracias actuales, dentro del marco de nuevas formas de representatividad social. Donde la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic), en los aparatos burocráticos de gobierno juegan un papel principal en la implementación de novedosos canales de comunicación entre ciudadanos y estado.

Teniendo en cuenta la relevancia del tema se propone la investigación GOBIERNO ELECTRÓNICO “UN CAMINO HACIA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA”, REALIDADES Y PERSPECTIVAS 2017-2018. Caso Gobernación de Nariño, Colombia cuyo objetivo principal fue: establecer la clase de participación ciudadana que corresponde al diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño teniendo como objetivos específicos: identificar las normativas, describir factores relacionados, caracterizar estrategias y finalmente detallar la percepción de participación en gobierno electrónico.

La investigación se sustenta a partir de diferentes teóricos de la democracia, de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) y autores que trabajan conceptos de gobierno electrónico y gobierno abierto, quienes resaltan la importancia de relacionar las nuevas tecnologías a procesos de participación ciudadana.

La presente investigación sigue un diseño metodológico mixto en tanto su fin es aproximarse a procesos de participación ciudadana del portal electrónico de la gobernación de Nariño, Colombia a partir de técnicas de recolección de datos: análisis de documentos, estadísticas descriptivas, la administración de entrevistas y un grupo focal a actores claves. El uso de técnicas mixtas en la recolección de información es de gran importancia puesto que permite profundizar en el caso de estudio de forma contextualizada.

Respecto a la selección del caso de estudio del portal electrónico de la gobernación de la Nariño es importante en la medida que se quiso profundizar de forma exhaustiva en un referente de participación ciudadana. El caso de Nariño es reconocido a nivel nacional e internacional por los aportes que ha realizado a los mecanismos de participación, desde la implementación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) en los

aparatos burocráticos de gobierno. En el plano internacional Nariño es sobresaliente por las buenas prácticas en gobierno abierto. Nariño fue reconocido por la AGA al promover la participación de las comunidades a través de portales electrónicos que permiten informar y empoderar a la ciudadanía.

Entre los resultados de investigación se encuentra que el diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño se construye en base a una cantidad de datos e informes que brindan las distintas dependencias de los procesos de gestión pública que realizan a diario.

Como conclusión el estudio resalta la importancia de fortalecer procesos de participación ciudadana en el portal de la gobernación de Nariño llamado (Gana) a partir de iniciativas que contribuyan a ampliar la cobertura de internet y de mecanismos que aporten a la inclusión, rendición de cuentas y comunicación, con el fin de activar la participación ciudadana.

Introducción

El gobierno electrónico surge a finales del siglo XX como un mecanismo de participación ciudadana, facilitando la comunicación entre gobierno y sociedad. El mecanismo incorpora las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) a espacios de administración de gobierno, su propósito es mejorar los servicios para los ciudadanos, la agilización de trámites, la transmisión de información y procesos de interacción con el aparato burocrático.

Para los ciudadanos la implementación de dispositivos de gobierno electrónico desde los Estados-Nación, surgen como una oportunidad para mejorar los procesos de interacción con los funcionarios públicos sin necesidad de agendar una cita. De aquí que relaciones de proximidad entre ciudadanos y gobierno aporten al desarrollo de políticas públicas acordes a las necesidades de las personas.

De esta forma, el gobierno electrónico se establece como un medio importante de participación ciudadana desde la institucionalidad, el cual permite la interconexión de los distintos procesos de gestión pública. No obstante, requiere de un manejo de información transparente por parte de los administradores, dado que en muchas ocasiones la información puede ser manipulada, generando desconfianza entre las personas.

Igualmente, en la instauración de portales electrónicos de gobierno, una de las grandes preocupaciones que surge es la apropiación ciudadana de medios digitales dispuestos para la participación y de los canales de control de información que se pública y trasmite a la ciudadanía.

Autores como Sartori (1999) manifiestan la preocupación de que herramientas creadas por los gobiernos limiten la participación ciudadana, reduciendo los procesos de representatividad en la gestión pública, lo cual pone en riesgo el progreso de los llamados gobiernos electrónicos que propenden por mejorar los lazos de comunicación y de transparencia entre las entidades públicas y ciudadanos.

Por ello, autores como Marshall (2007) sugieren el reconocimiento de derechos y deberes de los ciudadanos en los diferentes canales de participación de los gobiernos, donde se garantice

la participación de los ciudadanos a través de mecanismos que no influyan en el pensar y accionar de las personas.

De aquí, la importancia de la agencia de los ciudadanos en reconocer sus derechos civiles y su capacidad de agentes transformadores. En este sentido, la rendición de cuentas hace alusión a la responsabilidad como compromiso moral, “la filosofía de gobierno electrónico multiplica hoy estas exigencias, en la medida que los ciudadanos pasarían a cumplir un rol mucho más protagónico en la gestión pública” (Oszlak 2013, 28).

De esta manera, según los autores los dispositivos requieren de ciudadanos actualizados, que ejerzan un control sobre el tipo de información que se brinda a la sociedad civil, con una mayor supervisión los dispositivos podrían contribuir a la confianza de las instituciones de gobierno.

De lo anterior, es pertinente explorar una experiencia exitosa de gobierno electrónico con el fin de comprender las garantías que brinda para la participación ciudadana en un espacio socio-estatal. Para el caso se indaga acerca de: ¿Qué clase de participación ciudadana corresponde al diseño de portal electrónico de la gobernación de Nariño Colombia, 2017-2018? Estudiar el caso de Nariño es de gran relevancia en tanto se enmarca como una experiencia andina de gran reconocimiento por la Alianza de Gobierno Abierto en cuanto al diseño estratégico de canales de participación digital.

El estudio de caso de la gobernación de Nariño permite un acercamiento a las normativas que respaldan los portales electrónicos de gobierno; aporta a una descripción de factores relacionados a participación en el portal; realiza un acercamiento a la perspectiva e iniciativas de participación de los diseñadores y usuarios. Y finalmente permite conocer los contenidos y estrategias de participación que se desarrollan en torno al portal electrónico de la gobernación de Nariño.

La investigación se fundamenta a partir de teóricos de la democracia, autores de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) y expertos en temas de gobierno electrónico y gobierno abierto quienes en general sustentan la relación precisa entre nuevas tecnologías y participación ciudadana.

Entre los autores que sustentan los principios de participación ciudadana, se encuentra Manin (1998), Sartori (1999) y Dahl (1991) como sus principales. Por otro lado, el estudio profundiza el debate sobre el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) desde autores como Cabero (1998), Belloch (2012). Por último, la investigación ahonda en teorías que estudian las bases de gobierno electrónico y gobierno abierto con autores como Wirtz y Birkmeyer (2015), Lee y Puentes (2017) Fountain (2001) y Ovejero (2008).

El marco teórico de la investigación se acompaña de un apartado donde se exponen las clases de participación ciudadana identificadas a partir de los aportes teóricos de la democracia, autores de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic), teorías sobre gobierno electrónico y gobierno abierto. Las clases de participación que emergen son: participación informativa, participación inclusiva, participación de control y participación interactiva.

La metodología de estudio es mixta, en un primer momento se realizó una descripción de factores relacionados a gobierno electrónico y participación ciudadana, desde cifras e informes de carácter internacional, nacional y regional. En un segundo momento, se realizan entrevistas a diseñadores y colaboradores del portal electrónico de la gobernación de Nariño y finalmente se organiza un grupo focal de actores clave (ciudadanos) que han participado en herramientas digitales de gobierno electrónico.

El gobierno electrónico surge a finales del siglo XX como un mecanismo de participación ciudadana, facilitando la comunicación entre gobierno y sociedad. El mecanismo incorpora las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) a espacios de administración de gobierno, su propósito es mejorar los servicios para los ciudadanos, la agilización de trámites, la transmisión de información y procesos de interacción con el aparato burocrático.

Para los ciudadanos la implementación de dispositivos de gobierno electrónico desde los Estados-Nación, surgen como una oportunidad para mejorar los procesos de interacción con los funcionarios públicos sin necesidad de agendar una cita. De aquí que relaciones de proximidad entre ciudadanos y gobierno aporten al desarrollo de políticas públicas acordes a las necesidades de las personas.

De esta forma, el gobierno electrónico se establece como un medio importante de participación ciudadana desde la institucionalidad, el cual permite la interconexión de los

distintos procesos de gestión pública. No obstante, requiere de un manejo de información transparente por parte de los administradores, dado que en muchas ocasiones la información puede ser manipulada, generando desconfianza entre las personas.

Igualmente, en la instauración de portales electrónicos de gobierno, una de las grandes preocupaciones que surge es la apropiación ciudadana de medios digitales dispuestos para la participación y de los canales de control de información que se pública y trasmite a la ciudadanía.

Autores como Sartori (1999) manifiestan la preocupación de que herramientas creadas por los gobiernos limiten la participación ciudadana, reduciendo los procesos de representatividad en la gestión pública, lo cual pone en riesgo el progreso de los llamados gobiernos electrónicos que propenden por mejorar los lazos de comunicación y de transparencia entre las entidades públicas y ciudadanos.

Por ello, autores como Marshall (2007) sugieren el reconocimiento de derechos y deberes de los ciudadanos en los diferentes canales de participación de los gobiernos, donde se garantice la participación de los ciudadanos a través de mecanismos que no influyan en el pensar y accionar de las personas.

De aquí, la importancia de la agencia de los ciudadanos en reconocer sus derechos civiles y su capacidad de agentes transformadores. En este sentido, la rendición de cuentas hace alusión a la responsabilidad como compromiso moral, “la filosofía de gobierno electrónico multiplica hoy estas exigencias, en la medida que los ciudadanos pasarían a cumplir un rol mucho más protagónico en la gestión pública” (Oszlak 2013, 28).

De esta manera, según los autores los dispositivos requieren de ciudadanos actualizados, que ejerzan un control sobre el tipo de información que se brinda a la sociedad civil, con una mayor supervisión los dispositivos podrían contribuir a la confianza de las instituciones de gobierno.

De lo anterior, es pertinente explorar una experiencia exitosa de gobierno electrónico con el fin de comprender las garantías que brinda para la participación ciudadana en un espacio socio-estatal. Para el caso se indaga acerca de: ¿Qué clase de participación ciudadana corresponde al diseño de portal electrónico de la gobernación de Nariño Colombia, 2017-2018? Estudiar el caso de Nariño es de gran relevancia en tanto se enmarca como una

experiencia andina de gran reconocimiento por la Alianza de Gobierno Abierto en cuanto al diseño estratégico de canales de participación digital.

El estudio de caso de la gobernación de Nariño permite un acercamiento a las normativas que respaldan los portales electrónicos de gobierno; aporta a una descripción de factores relacionados a participación en el portal; realiza un acercamiento a la perspectiva e iniciativas de participación de los diseñadores y usuarios. Y finalmente permite conocer los contenidos y estrategias de participación que se desarrollan en torno al portal electrónico de la gobernación de Nariño.

La investigación se fundamenta a partir de teóricos de la democracia, autores de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) y expertos en temas de gobierno electrónico y gobierno abierto quienes en general sustentan la relación precisa entre nuevas tecnologías y participación ciudadana.

Entre los autores que sustentan los principios de participación ciudadana, se encuentra Manin (1998), Sartori (1999) y Dahl (1991) como sus principales. Por otro lado, el estudio profundiza el debate sobre el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) desde autores como Cabero (1998), Belloch (2012). Por último, la investigación ahonda en teorías que estudian las bases de gobierno electrónico y gobierno abierto con autores como Wirtz y Birkmeyer (2015), Lee y Puentes (2017) Fountain (2001) y Ovejero (2008).

El marco teórico de la investigación se acompaña de un apartado donde se exponen las clases de participación ciudadana identificadas a partir de los aportes teóricos de la democracia, autores de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic), teorías sobre gobierno electrónico y gobierno abierto. Las clases de participación que emergen son: participación informativa, participación inclusiva, participación de control y participación interactiva.

La metodología de estudio es mixta, en un primer momento se realizó una descripción de factores relacionados a gobierno electrónico y participación ciudadana, desde cifras e informes de carácter internacional, nacional y regional. En un segundo momento, se realizan entrevistas a diseñadores y colaboradores del portal electrónico de la gobernación de Nariño y finalmente se organiza un grupo focal de actores clave (ciudadanos) que han participado en herramientas digitales de gobierno electrónico.

Capítulo 1

Planteamiento del Problema

1. Pregunta de investigación

¿Qué clase de participación ciudadana corresponde al diseño de portal electrónico de la gobernación de Nariño Colombia, 2017-2018?

1.2 Preguntas orientadoras

- 1.2.1 ¿Cuáles son las normativas que respaldan el diseño de la participación ciudadana del portal electrónico de la gobernación de Nariño?
- 1.2.2 ¿Qué factores se relacionan a los dispositivos de participación ciudadana del portal electrónico de la gobernación de Nariño?
- 1.2.3 ¿Qué contenidos y estrategias de participación ciudadana desarrolla el portal electrónico de la gobernación de Nariño?
- 1.2.4 ¿Cuál es la percepción de actores claves sobre las iniciativas de participación ciudadana del portal electrónico de la gobernación de Nariño?

2 Objetivo general

Establecer la clase de participación ciudadana que corresponde al diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño Colombia, 2017-2018.

2.1 Objetivos específicos

- 2.1.1 Identificar las normativas que respaldan el diseño de participación ciudadana del portal electrónico de la gobernación de Nariño.
- 2.1.2 Describir los factores que se relacionan a los dispositivos de participación ciudadana del portal electrónico de la gobernación de Nariño.
- 2.1.3 Caracterizar los contenidos y las estrategias de participación ciudadana que desarrolla el portal electrónico de la gobernación de Nariño.
- 2.1.4 Detallar la percepción de actores claves sobre las iniciativas de participación ciudadana del portal electrónico de la gobernación de Nariño.

3 Justificación

El gobierno electrónico desarrollado desde finales de los años 90, como parte institucional de los sistemas políticos se convierte en un tema de gran relevancia en la actualidad, en tanto viene revolucionando el manejo de información de las sociedades democráticas en contenidos de igualdad, participación ciudadana y rendición de cuentas de manera digital

De esta manera, el estudio de gobierno electrónico permite un acercamiento objetivo al concepto de gobierno abierto, puesto el acceso a datos abiertos requiere de portales electrónicos, desde una óptica de transparencia, colaboración y participación en articulación a las redes sociales que maneja el gobierno.

Así, los portales electrónicos se han convertido en una de las principales herramientas de información política y posiblemente una de las más visibles para un gran número de ciudadanos; sin embargo, no se ha identificado quiénes conforman ese número y si estos ciudadanos realmente se benefician de su uso.

De lo anterior, resulta necesario establecer la clase de participación ciudadana que corresponde al diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño, desde la visión de gestión que tienen los involucrados en el desarrollo de políticas de inclusión digital, procesos de rendición de cuentas y la promulgación de los derechos políticos a través de la red.

Por las razones antes expuestas la investigación es de gran relevancia en cuestiones de acceso y participación en mecanismos de democracia. En tanto, permite identificar los ideales de participación ciudadana que los gobiernos se proponen alcanzar a partir del diseño de portales electrónicos, cuyo fin es mejorar los canales de interacción y la confianza de los ciudadanos por las instituciones.

Por otro lado, el estudio sobre gobierno electrónico y participación ciudadana aporta a estudios de la ciencia política en tanto indaga la relación entre gobernantes y gobernados en pro del desarrollo y estabilidad de las democracias actuales desde un campo digital. Si bien, se encuentran estudios sobre gobierno electrónico son pocos los aportes que se han dado desde el campo de la política. El tema de gobierno electrónico se ha trabajado a mayor profundidad desde las ciencias de la comunicación.

4 Estado del arte

Respecto al estudio de gobierno electrónico y acceso a mecanismos de participación ciudadana se puede decir que es un tema relativamente nuevo. Más aún, existen investigaciones que aportan a su conocimiento. Dentro de estas investigaciones se identificó dos corrientes: una que resalta los beneficios de los portales electrónicos de gobierno y otra que observa ciertas dificultades en su implementación.

Los estudios que resaltan los beneficios de los portales electrónicos de gobierno, tienen en cuenta las mejoras que brindan las nuevas tecnologías en acceso a canales de información para la rendición de cuentas. Desde esta perspectiva se tiene las investigaciones realizadas por Bustamante (2020), Más (2015) y Ruiz (2013).

El estudio sobre “Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades, evidencia del caso chileno” por Gonzales (2020) analiza la distribución espacial en la región metropolitana de Santiago e identifica la importancia de la infraestructura, del capital político del alcalde y la independencia financiera del municipio como determinantes significativos para el desarrollo de portales electrónicos que dan una ventaja en apertura de datos a las comunidades.

La investigación sobre “Nuevas tecnologías y participación ciudadana, el portal Change.org” realizada en Argentina por Más (2015), resalta que es el ciudadano quien se acerca al gobierno al realizar una petición social por medio del portal, lo cual contribuye a la horizontalidad de información. De esta manera los dispositivos de gobierno “permiten a los ciudadanos contactarse directamente con los representantes del sector público” (Más 2015, 95).

De esta forma, Más (2015) apunta a que los ciudadanos como agentes empoderados regulan de manera transparente el portal de gobierno. A partir de denuncias que generan control del trabajo e imagen de los funcionarios públicos. Sin embargo, un problema que la investigadora pasa por alto es que el portal de gobierno puede caer en problemas de falsa información, dado que corresponde a intereses de gobierno.

Otra investigación que destaca las potencialidades del gobierno electrónico es realizada por Ruiz (2013) en Colombia, para quien el portal cumple una función esencial en el sentido que permite mejorar las condiciones de vida de las personas, dado que “ha impulsado el desarrollo económico, político, social y cultural del país” (Ruiz 2013, 75). En pocas palabras, se puede evidenciar que la investigación se desarrolla desde una visión optimista, en tanto sostiene que el acceso a los portales se presta de manera igualitaria.

Desde otra mirada sobre gobierno electrónico se encuentran estudios que analizan las dificultades que presenta en su implementación debido al uso clientelista que se ha dado a este tipo de medios, siendo un limitante a la participación ciudadana. El gobierno electrónico se encuentra en manos de un reducido número de personas que lo controlan según su conveniencia. Con referencia a lo anterior es conveniente mencionar a: Vargas (2015), Tricas (2007) Inti (2017) & Albornoz, Rivero, Paz y Ugarte (2007).

La investigación “El papel de los portales de gobierno, inclusión digital de grupos vulnerables” realizada por Vargas (2015) en México, encuentra que son muchos los beneficios que ofrecen los portales electrónicos, a pesar de ello pocos ciudadanos participan de manera activa. Las personas que viven en zonas periféricas no cuentan con la cobertura a internet y los ciudadanos de edad avanzada carecen de capacitaciones para acceder a nuevas herramientas tecnológicas de participación.

El estudio “Gobierno electrónico: servicios públicos y participación ciudadana” de Tricas (2007) menciona que los portales electrónicos en España se encuentran desigualmente desarrollados: algunos servicios son de enorme éxito y reconocimiento internacional, pero muchas de las administraciones presentan un bajísimo grado de implementación. El mayor problema que identifica es la falta de participación e interés ciudadano. Lo cual se encuentra acompañado de la baja penetración de internet y la formación en Tic.

Otro estudio por Inti (2017) analiza “Las potencialidades y limitaciones del modelo electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador”. La investigación establece que el gobierno electrónico es un canal de acceso directo a información de la asamblea para la ciudadanía, sin embargo, los portales electrónicos “se remiten únicamente a lo consultivo” (Inti 2017, 8).

En la misma línea, se tiene el estudio “Experiencias de gobierno electrónico: la problemática de la participación ciudadana” de Albornoz, Rivero, Paz y Ugarte (2007) cuyo objetivo fue recopilar estudios de caso, desde la problemática de participación ciudadana en las regiones andinas. El estudio coincide con la investigación realizada por Vargas (2015) e Inti (2017), al comprender que el surgimiento del gobierno electrónico se enmarca dentro de problemáticas sociales de acceso a medios tecnológicos y la falta de capacitación en su uso.

Para el caso de Pasto, Nariño el gobierno electrónico ha sido desarrollado en un primer momento dentro del “Proyecto Internet para la rendición de cuentas que apoya las alcaldías locales y a las contralorías en el uso creativo de Internet, bajo el marco de gobierno en línea” (Rivero 2007, 152). En el diagnóstico se evidencia que el ciudadano desconoce el uso de los mecanismos de participación electrónica, debido a la falta de capacitación en ellos.

Los estudios en mención señalan los grandes retos en los cuales se enmarcan los gobiernos respecto a la articulación de los portales electrónicos y la ciudadanía. Se refieren a una mayor demanda de cobertura de acceso a internet, de un manejo responsable de información y de estrategias que involucren al ciudadano en el uso de dispositivos digitales dentro del plano político.

Capítulo 2

Marco Teórico

Los portales electrónicos de gobierno son dispositivos de participación ciudadana institucionalizados que permiten la interconexión de distintos procesos de gestión pública y facilitan la comunicación entre ciudadanos y gobernantes, a través de la modernización de los aparatos de administración pública que aportan a la formulación de políticas y el acceso a la información de manera ágil y sin restricciones.

Su propósito es optimizar los canales de participación en base a principios de rendición de cuentas y ciudadanía contemplados en las sociedades democráticas: entre sus intenciones se encuentra legitimar las decisiones que se toman en los gobiernos a partir de la socialización de las propuestas y políticas públicas a ciudadanos.

El uso de portales electrónicos de gobierno se enmarca en un proceso de participación ciudadana bidireccional, en tanto depende de una disposición burocrática de los medios y por otra parte demanda del empoderamiento de los dispositivos por parte de los ciudadanos. No obstante, se tiene la preocupación de que el gobierno electrónico actúa como un canal de comunicación unidireccional, de modo que el monopolio de la información se encuentra únicamente en manos del estado.

Teniendo en cuenta el contexto que enmarca a los portales electrónicos de gobierno, se hace necesario profundizar en un caso que fomente iniciativas de participación, a partir de la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué clase de participación ciudadana corresponde al diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño Colombia? El propósito es comprender sí el portal electrónico se limita a la trasmisión de información.

Para poder estudiar a detalle la forma como se clasifica la participación ciudadana en gobierno electrónico es necesario conocer los fundamentos de la democracia, desde autores de la teoría clásica que sustentan sus principios básicos que son: ciudadanía, representación que exige de la rendición de cuentas y participación ciudadana en la gestión pública.

Ahora bien, es preciso abordar teorías que debatan el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación, en tanto condicionan el diseño y uso de los portales electrónicos de gobierno. Los portales corresponden a una estructura de comunicación e información que presenta ciertas potencialidades en cuestión de acceso a información y ciertas limitaciones respecto a la manipulación de contenidos que se puede dar desde las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic).

Siguiendo las líneas que estudian las nuevas tecnologías de la información y comunicación, se presentan teorías que trabajan las bases del concepto de gobierno electrónico y gobierno abierto. Los cuales se dirigen a la optimización de los canales de participación en la gestión pública, el fin del gobierno abierto es recuperar los ideales de participación que se plantearon en un inicio, por tanto son conceptos que si bien poseen unas características específicas no se excluyen entre sí.

Finalmente, a partir de teorías sobre participación ciudadana; las nuevas tecnologías de información y comunicación y teniendo en cuenta los teóricos que estudian las bases del concepto de gobierno electrónico y gobierno abierto, se realiza una abstracción propia que permite clasificar los tipos de participación que busca alcanzar el diseño de los portales electrónicos de gobierno.

1. Fundamentos de participación ciudadana

Comprender los fundamentos de participación ciudadana aporta a la pregunta general de investigación: ¿Qué clase de participación ciudadana corresponde al diseño de portal electrónico de la gobernación de Nariño Colombia, 2017-2018? ya que para establecer la clase de participación ciudadana que corresponde al diseño del portal electrónico es necesario entender, cómo se percibe la participación y que factores se relacionan a ella.

Los fundamentos de participación ciudadana permiten profundizar en principios básicos de la democracia a tener en cuenta en la clasificación de participación ciudadana como, por ejemplo: la interacción entre gobierno y ciudadanos, los mecanismos de rendición de cuentas e información transparente. La fundamentación de participación es la base para contrastar iniciativas de participación desarrolladas por los diseñadores y la percepción de los usuarios que han participado en alguna herramienta digital de gobierno.

La participación ciudadana desde Dos Santos Boaventura se refiere a “influir directamente en las decisiones y controlar las mismas. Si estamos en una nueva fase en el país, es posible y es preciso que el movimiento comunitario avance e influya directamente, presentando propuestas, discutidas y definidas” (Dos Santos-Boaventura 2004, 34).

La definición de participación directa que establece Dos Santos- Boaventura (2004) se complejiza en las sociedades actuales por el número de ciudadanos que la componen, uno de los mecanismos que se utiliza en las democracias para participación según Sartori es la representación, la cual se desarrolla en tres direcciones “a) con la idea de mandato o de delegación; b) con la idea de representatividad; c) con la idea de responsabilidad” (Sartori 1999, 257).

La teoría de la representación responsable a la cual se refiere Sartori (1999) no se reduce a elecciones, asegura una capacidad de respuesta por parte de los mandatarios. Para Sartori los agentes gubernamentales deberían seguir instrucciones de mandato, el pueblo tendría que estar en sintonía con el estado a través de la participación activa, siendo conscientes de las decisiones que toman sus representantes en base a las cuales deben mantener un control.

No obstante, un inconveniente a la representación responsable que establece Sartori (1999), son los espacios de congregación. A diferencia de las sociedades antiguas, en las democracias actuales no es posible reunir a la mayor parte de ciudadanos en asambleas. Como menciona Manin (1998): las funciones del gobierno se dejan a unos pocos, que han ahogado los intereses de los representados. El gran aumento de la población transformó trascendentalmente las instituciones y los ideales de las prácticas de los gobiernos democráticos quedaron como evocación.

Los cuerpos representativos medievales, según Sartori (1999) constituían canales de mediación política entre los ordenados y el soberano, se representaba alguien frente a otro, sin embargo, con el desarrollo de las sociedades modernas y a medida que el poder legislativo crecía en los sistemas presidenciales democráticos, los cuerpos legislativos asumieron otra función, además de representar a ciudadanos gobernaban sobre los ciudadanos, generando una distorsión del concepto de representación.

Para Manin (1998) la representación aparece en los estados modernos como una institución autónoma, su objetivo es promover las elecciones populares. A medida que aumenta el número de ciudadanos la oportunidad de congregarse y participar en asuntos de interés político es cada vez menor, tomar una decisión requiere de tiempo lo cual es escaso en la actualidad.

Al igual que Dahl (1991), Manin comprende que “se pueden presentar promesas y programas, pero los representantes han mantenido, sin excepciones, la libertad de decidir si cumplirlos o no” (Manin 1998, 205). Los representantes se han alejado del pueblo y se establecen como agentes externos, lo cual es un problema dado los rasgos de independencia que mantienen los elegidos.

Frente a la independencia de los representantes ante los representados se encuentra el mecanismo de libre expresión, donde los gobernados pueden formar sus propias opiniones sobre aspectos políticos a través del fácil acceso a la información que brindan las nuevas tecnologías de la comunicación. Los mecanismos de libre expresión exigen que las decisiones que tome el gobierno se hagan públicas, actúa como un mecanismo de rendición de cuentas.

Sin embargo, uno de los problemas que presenta la libre expresión es la manipulación que se puede dar a los canales de comunicación por parte del gobierno, los sondeos de opinión según Manin se establecen como un medio de manipulación, en la medida que sugieren preguntas alejadas de las preocupaciones propias de una sociedad, en realidad se puede establecer que los sondeos de opinión como las manifestaciones y las peticiones “no proporcionan la opinión pura, sin distorsiones del público” (Manin 1998, 213).

Las manifestaciones, peticiones o sondeos que expresan la opinión pública se encuentran en un número reducido de personas que ejercen control sobre estos mecanismos de participación ciudadana. Según Mujica (2001) las expresiones de opinión pública distorsionadas suelen difundirse de manera inmediata e influyente en el campo social.

La manipulación de los medios de opinión pública y la representación reducida a elecciones periódicas son temas que desestabilizan los regímenes democráticos, ya que el sistema de la representación ha dejado de lado el papel activo que ocupa el ciudadano en los procesos de

participación. De igual forma, los ciudadanos en su mayoría se han conformado con su papel, se alejan del ideal de la representación responsable que establece Sartori (1999).

La representación responsable requiere de ciudadanos capaces de ejercer cierto control sobre el electorado. Los ciudadanos que reclaman las teorías de la democracia son seres conscientes y empoderados, capaces de identificar problemas de transparencia en información, corrupción y omisión de la misma a través de medios de comunicación que puedan contribuir a la supervisión de las decisiones que toman los mandatarios, siendo un ideal de representación.

No obstante, como se ha mencionado, el compromiso ciudadano se presenta como un factor problematizado en las sociedades actuales, la mayor parte de los ciudadanos han perdido el interés y la voluntad de participar en las decisiones de gobierno, lo cual puede deberse a las condiciones demográficas y la cantidad de asuntos que hacen parte del estilo de vida de las personas en las sociedades modernas. Así mismo, la falta de debates e involucramiento en asuntos públicos podría causar que los ciudadanos tomen una posición limitada frente a las decisiones de gobierno.

Aquí, se distinguen tres tipos de ciudadanía: “una civil vinculada a la libertad y derechos de propiedad del siglo XVIII; una política ligada al voto y organización política del siglo XIX y por último se considera una ciudadanía social sujeta a la educación y estado de bienestar del siglo XX” (Fernández 2012).

Reconocer al ciudadano político desde ciertos derechos y deberes permite reconstruir el concepto de ciudadanía en torno a principios de pertenencia y corresponsabilidad social, como menciona Marshall: “la ciudadanía es aquel estatus que concede a los miembros el pleno derecho de una comunidad. Sus beneficiarios son iguales en cuanto a los derechos y obligaciones” (Marshall 2007, 37).

Desde las perspectivas de Marshall (2007) y Sartori (1999), es necesario que los ciudadanos se apropien de mecanismos de participación ciudadana, lo cual aporta a la comunicación entre estado y sociedad. Del mismo modo, el uso de dispositivos de participación electrónica demanda de una gestión transparente y responsable que garantice su uso apropiado.

De esta manera, los autores sugieren una relación entre Estado y sociedad en cuanto a deberes y derechos, como menciona Przeworski (1998): corresponden a procesos de rendición de cuentas, son un asunto de corresponsabilidad bidireccional.

Si, por un lado, el estado no hace cumplir los derechos y responsabilidades de la ciudadanía y si, por el otro, los ciudadanos no se organizan para hacer valer sus derechos y obligar al estado a que observe eficientemente sus responsabilidades, el concepto mismo de ciudadanía carece de sentido (Przeworski 1998, 63)

O'Donnell, al igual que Przeworski (1998), comprende que “el funcionamiento real de las democracias no resulta únicamente de las acciones de individuos sino también de entidades colectivas tales como partidos políticos, sindicatos, movimientos sociales, asociaciones de intereses, corporaciones, varias burocracias y otros” (O'Donnell 2010, 44). Necesita de una voluntad burocrática que reconozca la diversidad y disponga de mecanismos reales de participación y control estatal que sean apropiados por los ciudadanos.

En la actualidad, según los postulados sería de gran relevancia reformular las democracias a partir de nuevos mecanismos que incentiven los procesos de rendición de cuentas, como señala Manin: “el gobierno representativo no es un sistema en el que la comunidad se autogobierna, sino un sistema en el que las políticas y las decisiones públicas son sometidas al veredicto del pueblo” (Manin 1998, 236).

Igualmente, la democracia representativa puede salir adelante con una cualificación de los ciudadanos. Las democracias representativas requieren de ciudadanos actualizados en temas políticos dado que, “si una persona está capacitada para elegir a su representante, del mismo modo lo estará para decidir sobre las cuestiones del estado” (Sartori 1999, 6).

De aquí que los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana podrían acompañarse de mecanismos de responsabilidad institucional que incentiven la participación de los ciudadanos en asuntos públicos y políticos. La rendición de cuentas actúa como un mecanismo de participación que admite supervisar y amonestar actividades de interés político y afectación pública.

Desde la perspectiva de O'Donnell, la rendición de cuentas se divide en vertical y horizontal. La rendición de cuentas vertical se guía a un proceso informativo por parte de los gobiernos a los ciudadanos, mientras que la rendición de cuentas horizontal se refiere a “la existencia de agencias estatales con autoridad legal (...) para emprender acciones que van desde la supervisión rutinaria hasta sanciones penales y desafuero en actos u omisiones ilegales” (O'Donnell 2002, 7).

A partir de la horizontalidad la rendición de cuentas se refiere a la vigilancia de los órganos del estado por otras instituciones estatales. Estas instituciones se encuentran dotadas de una autonomía que les permite realizar de manera transparente funciones de fiscalización. En esta parte los poderes del estado, además de cumplir sus funciones también se encargan de velar por el cumplimiento de la ley de las diferentes instituciones públicas.

Pese a los planteamientos de rendición de cuentas horizontal, en la actualidad opera la rendición de cuentas vertical: los representantes no temen al control interinstitucional y ciudadano. Muchas de las propuestas que entran a debate político no se orientan hacia un control social, en la mayoría de los casos se publica únicamente los resultados de un proyecto aprobado a través de los medios de comunicación.

Los teóricos de la democracia comprenden que la participación efectiva se basa en principios de ciudadanía, representación y procesos de rendición de cuentas. Pese a ello autores como Sartori (1999), Manin (1998) y Dahl (1991) sostienen que la sociedad se aleja del ideal de representación, dado que la ciudadanía ha tomado una posición limitada, los representantes se han alejado de los intereses de su pueblo.

De esta forma, la participación ciudadana demanda del fortalecimiento de instituciones democráticas, a través de nuevos canales de comunicación, canales que incentiven la comunicación entre ciudadanos y gobierno. El propósito es recuperar la confianza y legitimidad de los regímenes a partir del uso de las nuevas tecnologías, las cuales pueden favorecer la participación.

Puesto que, las sociedades reclaman por espacios de reflexión y toma de decisiones desde las bases, a través de espacios virtuales que vinculen la ciudadanía y el gobierno. De aquí, la necesidad de que los mecanismos de contralorías ejerzan inspección sobre dispositivos de

participación digital, en la medida que los intereses particulares podrían influir en la información que se trasmite.

Ban Ki Moon (2007) señalaba que, si bien el sistema democrático es el mejor de los sistemas posibles, la democracia participativa es una condición necesaria pero no suficiente, debe complementarse con mecanismos de democracia directa. Hoy la ciudadanía exige un papel central que no se limite a votar.

Por ello, los dispositivos de comunicación e información dispuestos para la participación ciudadana, podrían fomentar espacios inclusivos donde intervenga la mayor parte de la población. De esta forma, su diseño debe ser de fácil acceso, pertinente y corresponder a procesos de rendición de cuentas que empoderen a la ciudadanía.

De lo anterior, es necesario entender que los medios de comunicación e información pueden ser una oportunidad para la interacción de ciudadanos y gobiernos, podrían aportar a procesos de representación desde la teoría de contrapesos y rendición de cuentas horizontal establecida por O`Donnell. Los dispositivos de participación en su buen uso pueden trascender los canales de información y centrarse más en el desarrollo de propuestas ciudadanas.

Los medios de comunicación y el acceso a los canales de información logran dinamizar los procesos en tanto son parte de la esfera pública, son medios que aportan al diálogo e interacción de las personas, como menciona Mujica: “suponen, responsabilidad cívica para detectar y poner en marcha esos canales, involucrando al estado desde sus políticas públicas y a las prácticas ciudadanas tanto en la dimensión de los derechos como de los deberes” (Mujica 2001, 3).

De lo expuesto, se puede establecer la clara relación que existe entre participación ciudadana y tecnologías de información y comunicación. Por lo tanto, es preciso seguir profundizando en el tema y conocer cómo ha sido la evolución de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic), teniendo en cuenta su influencia en el desarrollo de las sociedades democráticas.

En el siguiente apartado se presentan teorías que discuten el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, por un lado, se expresan las potencialidades de las nuevas

tecnologías de la información y comunicación (Tic) en cuanto a canales de interacción y acceso a la información y por otra parte se menciona como las Tic han sido un medio procedimental de transmisión de información, que actúan como un obstáculo al desarrollo de principios de participación ciudadana.

Los postulados que se desarrollan a continuación sobre el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic), permiten profundizar en los problemas de asimetrías de información que existen entre ciudadanos y gobierno. Y el tema de manipulación de datos que puede presentarse en aquellos que tienen el control de las Tic.

2. Debates sobre el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación

Las teorías que debaten los usos de nuevas tecnologías de información y comunicación (Tic) contribuyen a la pregunta general de investigación: ¿Qué clase de participación ciudadana corresponde al diseño de portal electrónico de la gobernación de Nariño Colombia, 2017-2018?, puesto que la estrategia gobierno electrónico hace parte de los avances de medios de comunicación dirigidos al fortalecimiento de las democracias. De esta manera, es necesario comprender qué se entiende por Tic, cómo han evolucionado y cuáles son los objetivos que persiguen aquellos funcionarios públicos que las administran.

Las nuevas tecnologías de comunicación e información (Tic) se refieren al uso actualizado de herramientas y técnicas para mejorar los procesos de información, se desarrollan con gran intensidad desde la década de los años 90. Son un nuevo paradigma que dinamiza el accionar de las personas; por tanto, corresponden a un contexto interconectado por redes que facilitan la comunicación para el desarrollo de actividades diarias.

Para Cabero, las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) son procesos de interfaz que aportan a los canales de interacción en diferentes espacios del mundo a través de la red, dado que “las Tic giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva” (Cabero 1998, 198). Las Tic permiten interconectar a las personas de manera inmediata pese las grandes distancias que complejizan las sociedades modernas.

Las nuevas tecnologías de la información son medios que aportan a la comunicación y fácil acceso de datos de gobierno, se clasifican como pasivas (radio y televisión) y activas (internet y multimedios). Especialmente los ordenadores ofimáticos, permiten la difusión de información de manera instantánea a través de internet y procesos de digitalización que han penetrado todo tipo de sociedades, como mencionan profesionales en ciberespacio: las Tic han venido evolucionando en el tiempo y en el espacio.

Las TIC son herramientas teórico conceptuales, soportes y canales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la forma más variada. Los soportes han evolucionado en el transcurso del tiempo (telégrafo óptico, teléfono fijo, celulares, televisión) ahora en ésta era podemos hablar de la computadora y de la internet (Ciberespacio profesional 2011, 2).

Dentro de las tecnologías activas, internet es la herramienta que posee mayor relevancia e influencia en la actualidad, dado que aporta a procesos de interacción entre las personas, es una forma de comunicación que penetra los distintos contextos sociales, económicos y políticos. Internet permite comunicar culturas y genera nuevos procesos de conocimiento que transforman la visión de cómo se concebían las cosas respecto a tiempo y distancia.

Según Belloch (2012) internet actúa como una red de redes a nivel global, facilita el acceso a la información desde cualquier ordenador que esté conectado a la web. Belloch y Cabero (1998) coinciden en que las características más destacadas de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) son: información multimedia, proceso de trasmisión de información; la interactividad como procesos de intercambio de información; la inmaterialidad; la instantaneidad e innovación como sus principales.

El internet desarrolla la automatización, es decir el manejo automático de la información se convierte en un requerimiento para los procesos de interfaz, debido al fácil acceso que brinda como mecanismo de comunicación, es una herramienta que relaciona culturas de diversas partes del mundo y genera procesos de conocimiento como producto de la interacción humana.

El desarrollo de internet se concibió desde una óptica positivista y funcional como aporte de las nuevas tecnologías de la comunicación e información a las sociedades para el bienestar de

las personas. De aquí que en un principio las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) se definieron como una esfera independiente a los procesos políticos, se pensaron como medios que facilitan el acceso a la información, sin embargo, el inconveniente que presentaron fue que el interlocutor asumía una posición pasiva.

Posteriormente, las nuevas tecnologías de la información se relacionan de forma directa con los procesos políticos de cada sociedad, las Tic influyen en todos los campos de la democracia. Las nuevas tecnologías y redes de comunicación dinamizan los procesos de interacción social guiados a una participación activa, cambian el paradigma de las relaciones sociales y los procesos de gobernanza.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) al tener una implicación política, se pensaron desde los estados como fuentes de poder. Después de la segunda guerra mundial, las naciones pactaron que el desarrollo e innovación tecnológica se dirigiría hacia el bienestar social y la promoción de procesos de paz para países en vías de desarrollo. Según estableció la Asamblea General de Naciones Unidas de 1970 donde se “aprobó la Estrategia Internacional para el Desarrollo” (Plaza 2002, 120).

La transferencia de nuevas tecnologías de información y comunicación (Tic) de países desarrollados a países subdesarrollados se ha intensificado en la actualidad, las Tic se han convertido en un medio de supervivencia para las personas en las sociedades de conocimiento y comunicación. En la actualidad evidenciamos el desarrollo de una revolución tecnológica que se involucra en cada espacio de la vida humana, como menciona Plaza: “la actual revolución tecnológica tendría sus comienzos en la electrónica, mostrando hoy todo su potencial en el campo de la informática” (Plaza 2002, 127).

El uso de las Tic ha crecido de forma veloz, los usuarios conectados en la red realizan diferentes actividades cotidianas como son pagos en línea y trámites bancarios. Así mismo, el uso de las redes tiene un gran número de adeptos a mecanismos como los chats y páginas de perfiles. Belloch (2012) reconoce tres etapas de evolución de internet: la Web 1.0, la Web 2.0 y la Web 3.0.

Con el desarrollo de la red articuladamente se presenta un avance en el conocimiento que influye en el modo de actuar de las personas. Para Bunge (1967) y Mitcham (1989) las Tic

desarrollan cinco tipos de conocimiento: habilidades técnicas; máximas técnicas; leyes descriptivas; reglas tecnológicas y teorías tecnológicas, las cuales se desenvuelven en un determinado tiempo.

Los conocimientos que enmarcan el desarrollo de las nuevas tecnologías se fundamentan en procesos teórico- prácticos que según Mitcham (1989) son manifestaciones del siglo XVII. A estas manifestaciones les sigue el conocimiento reflexivo- humanístico que da paso al conocimiento hermenéutico, sustentado en el principio de responsabilidad social del manejo de información.

Los tipos de conocimiento que establecen Bunge (1967) y Mitcham (1989), permiten contextualizar el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información. En un primer momento, las Tic se dirigen a mejorar la calidad de vida de las personas desde una visión instrumental de conocimiento. En un segundo instante, las nuevas tecnologías hacen parte de aspectos sociales y políticos, se comprenden desde un conocimiento reflexivo y crítico donde toma relevancia la concepción de ciudadano en la red.

De esta forma, el manejo de las redes de comunicación y los tipos de conocimiento que desarrollan las Tic corresponden a un tipo de sociedad y un tiempo histórico. En la actualidad, las Tic pueden generar procesos beneficiosos para las sociedades democráticas, en tanto su uso tenga en cuenta una información transparente que pueda transmitirse a través de los canales de comunicación.

En la medida que el sector público incorpora las nuevas tecnologías de la información al aparato burocrático, se despliegan procesos eficaces de interacción entre ciudadanos y administraciones públicas, lo cual favorece la participación activa: “es importante entender cómo el intercambio de información entre la administración y ciudadanos puede transformar significativamente la forma en que opera la esfera pública” (Criado y Rojas 2015, 48).

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) generan un cambio de paradigma en la relación que existe entre administraciones y ciudadanos en los procesos de gobernanza, dado que son medios que facilitan la información y a la vez podrían aportar al desarrollo de políticas públicas eficaces. Como mencionan Heidinger, Buchmann y Böhn (2010), la movilización de los ciudadanos para la elaboración de las políticas públicas está

adquiriendo relevancia, puesto que las personas reclaman ser tenidas en cuenta en decisiones políticas.

Debido a la necesidad de crear espacios de interacción entre gobierno y ciudadanos, el sector público ha involucrado las Tic en órganos del estado, a través de foros abiertos que fomentan la participación ciudadana. De todo esto se desprende que las instituciones democráticas desempeñen un papel clave en procesos de organización social, a través de dispositivos de participación digital dirigidos a mejorar las relaciones políticas.

No obstante, la innovación tecnológica al relacionarse de forma directa con el personal burocrático puede complejizar el manejo de información. Como menciona Echeverría (2003) al crearse nuevos espacios de comunicación, se da paso a estructuras específicas de poder que intervienen en los contenidos, por ello “empresas transnacionales controlan el acceso y el funcionamiento del espacio electrónico” (Echeverría 2003, 73).

Las Tic son redes de interacción que funcionan bajo la supervisión de agentes de gobierno y entidades que regulan las comunicaciones entre los usuarios. No son procesos autónomos, sino que por lo contrario dependen de la razón humana. Fuera de ser neutrales las tecnologías pueden corresponder a ciertos intereses e ideologías de grupos de control.

Las empresas transnacionales y grupos predominantes ejercen control sobre las tecnologías; se destaca el tema de inteligencia colectiva que tiende a dividir en vez de sumarse al bien común: “la burocracia asegura una cierta coordinación, pero a costa de la asfixia de iniciativas y de anulación de las singularidades” (Levy 1999, 95).

La coordinación de medios de comunicación por parte de la burocracia genera conflictos de valores en las comunidades, dado que los ciudadanos reducen su accionar a la recepción de información. Como menciona Echeverría: “los ciudadanos han mantenido su espíritu crítico, pero éste no suele manifestarse en los propios medios, salvo en ocasiones especiales” (Echeverría 2003, 78).

De aquí, surgen debates sobre nuevas tecnologías de información y comunicación respecto a transparencia de información, acumulación de conocimiento y manipulación de información que puede darse en la toma de decisiones. Según Melamed (2017), los portales electrónicos

pueden ser manejadas por agentes de poder que pueden influenciar de manera negativa el pensamiento y actuar de las personas.

Estas plataformas permiten crear perfiles con relativa facilidad, sin la necesidad de comprobar la identidad de quienes activan o eventualmente utilizan dichas cuentas. A través de ellas se pueden difundir contenidos políticos, sociales o religiosos, de forma global, mediante el envío de fotos, vídeos, noticias, comentarios y actualizaciones de estado, que sirven al propósito multiplicador (Melamed 2017, 2).

La difusión de información a través de nuevas tecnologías supone un conflicto de conocimiento, existe un choque de valores en el flujo de la información. Los países que cuentan con tecnología avanzada se rigen bajo principios de eficiencia e instantaneidad dejando de lado principios de transparencia en la información; el uso de tecnologías desde la instrumentalidad se dirige únicamente a consultas y trámites de información en línea.

Levy (1999) explica que la virtualización de la vida humana es un fenómeno constante que se desarrolla de manera rápida y a la vez desestabilizante, en la medida que la información que se transmite es excesiva y se hace de forma inmediata, lo cual causa confusión en las personas al tener un cúmulo de conocimiento que como menciona Castells (2009), puede influenciar negativamente en los actores sociales.

Hrdinova, Helbig y Peters (2010) distinguen dos formas de manipulación de información pública: por una parte, los servidores públicos utilizan redes en nombre de las administraciones públicas, se difunde información acordada y por otra parte, los servidores públicos pueden compartir información de su propio interés. La manipulación de información pública es un tema complejo que dificulta la participación de las personas, se requiere de una fundamentación que permita discernir los datos.

De esta forma, resulta pertinente según los autores que las personas puedan contrastar la información que se encuentra en la red, en vista de que existe un cúmulo de información distorsionada producida por personas con pseudónimos que hacen parte de canales de poder. Más adelante toma relevancia el término actualización, como una solución a los cambios abruptos que presentan las sociedades en torno a las comunicaciones y en sí, a sistemas

telemáticos que requieren saberes de conexiones digitales y acceso a portales seguros de información.

Por otra parte, respecto al tema de igualdad en acceso a nuevas tecnologías, se puede establecer que el uso de dispositivos electrónicos y la disponibilidad de las nuevas tecnologías, se desarrolla de manera desigual en cada sector social. La desigualdad económica traspasa el campo virtual, generando asimetría de información entre los sectores.

Los procesos económicos e industriales generan grandes barreras de acceso tecnológico para aquellas personas que se encuentran en vulnerabilidad siendo así, “la tecnología política nos diría que el futuro se definirá en la medida en que la gran mayoría de esta población, que se siente abandonada, crea que puede ponerse al día con el proceso de tecnologización” (Plaza 2002, 129).

De lo anterior, las nuevas tecnologías de información se establecen como un reto para las sociedades democráticas actuales. De la misma manera, el manejo apropiado de canales de comunicación y acceso a información transparente, son temas que deben trabajarse en los gobiernos. Como mencionan Gil y García (2012), las instituciones deben comprometerse con la capacitación y el acceso de nuevas tecnologías, por medio de factores organizativos y ambientales que se aplican a las redes digitales.

Como señala Nelkin (1984), la identificación de actores sociales y la coordinación de sus intereses en participación pública es una tarea que está lejos de ser sencilla, debido a las diferencias que existen entre las personas. Tiene que ver con el nivel de información y conocimientos que maneja cada uno de los actores y de la fundamentación teórico-práctica de los ciudadanos.

Palacios (1998) al igual que Nelkin (1984) comprende que las nuevas tecnologías habrán que vincularse a canales de participación ciudadana. Les corresponde a quienes regulen las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) optimizar canales de participación como son: veedurías públicas, foros abiertos, paneles de consultoría ciudadana y encuesta de opinión, los cuales deben diseñarse con el fin de captar las necesidades reales de los ciudadanos.

Por su parte, Jonás (1979) plantea la necesidad de rescatar el principio de responsabilidad, como principio ético en el desarrollo de tecnologías de información, en vista de que las acciones de las personas no son neutras. Las acciones humanas en muchas ocasiones vulneran los derechos de sus semejantes por cuestiones económicas y ascenso al poder; nos encontramos en una sociedad que pone en crisis los procesos participativos y vulnera los derechos de los ciudadanos.

En igual forma, el principio de responsabilidad reclama de una ética y de un compromiso social por parte de los ciudadanos, para que no se desliguen de las problemáticas sociales, solicita de un proceso de reflexión sobre la forma como se están apropiando los dispositivos de participación digital. Como menciona Aggazi (1992) las tecnologías no pueden entenderse como un sistema exógeno, las Tic no son un sistema cerrado y demandan de un empoderamiento social.

Los procesos de empoderamiento social, se acompañan de capacitación y actualización de personas en las nuevas tecnologías, dado que posibilitan la interacción y organización de los ciudadanos en asuntos públicos y políticos, ello implica “una ciudadanía muy diferente a la que se ha conocido en las sociedades agrarias y en las sociedades industriales regidas por los Estados-Nación. El tránsito de la ciudadanía urbana e industrial, hoy en día dominante, a la infociudadanía” (Echeverría 2003, 90).

El tránsito de la ciudadanía a la infociudadanía que menciona Echeverría (2003), reconoce a las redes digitales como una reproducción del espacio público. Al igual que Echeverría (2003), para catalán y Pellicer: “los espacios virtuales se han ido creando siguiendo en parte la imagen de los espacios urbanos” (Catalán y Pellicer 2004, 42). De la misma manera es necesario que ciertas pautas del espacio virtual den respuesta a procesos de representatividad política. De esta manera el espacio público virtual se establece como un espacio de reflexión para las personas, a través de chat y foros que contribuyen a la reconstrucción de conocimiento e incentivan la preocupación y participación de los ciudadanos por asuntos políticos.

En el presente apartado se han mencionado debates sobre el uso de las nuevas tecnologías que disponen los gobiernos a los ciudadanos a través de dispositivos digitales. De aquí un aspecto relevante que surge es validar la información que se transmite como aporte a procesos de

participación ciudadana a través de la red. Como tal las teorías señalan que el uso de las tecnologías de la comunicación y la información pueden ser muy productivas y contribuir a los regímenes democráticos en procesos participativos, en tanto mejoran los canales de comunicación. No obstante, uno de los graves problemas que enfrenta el uso de las Tic es la manipulación de información que puede existir.

En la siguiente parte, se trabajan los conceptos de gobierno electrónico y gobierno abierto como dispositivos de participación ciudadana digital, teniendo en cuenta los debates que existen en el uso de tecnologías y los fundamentos de participación ciudadana trabajados con anterioridad, que enmarcan su desarrollo como canales de interacción entre gobernantes y gobernados.

3. Gobierno electrónico y gobierno abierto

Las teorías que se ocupan del estudio de portales electrónicos de gobierno y su contribución al concepto de gobierno abierto son fundamentales para responder la pregunta general de investigación: ¿Qué clase de participación ciudadana corresponde al diseño de portal electrónico de la gobernación de Nariño Colombia, 2017-2018?, pues permite comprender las estrategias de participación ciudadana que han desarrollado los gobiernos desde dispositivos digitales como aporte a procesos democráticos.

Las teorías que estudian las bases y la contribución de gobierno electrónico a gobierno abierto abarcan debates del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) y fundamentos de participación ciudadana. Se enfocan en el concepto de gobierno electrónico, el concepto de gobierno abierto, los objetivos que persiguen y la clase de participación que se proponen alcanzar. Lo cual en muchos casos depende de la evolución de las tecnologías, de su implementación y el tipo de sociedad.

El surgimiento de portales electrónicos de gobierno se remonta a finales del siglo XX, época en la cual se involucra las nuevas tecnologías de información (Tic) en los aparatos administrativos con el propósito de crear administraciones eficientes, eficaces y transparentes, a través del mejoramiento de los canales de comunicación que aportan a la construcción de políticas públicas y a procesos de rendición de cuentas.

Los principios de gobierno electrónico se establecen a partir de los fundamentos de la democracia que enmarcan procesos de modernización del sector público, cuyo objetivo es mejorar la prestación de servicios para los ciudadanos de una manera ágil. Además de ello, el gobierno electrónico se concibe como un medio que facilita la comunicación y la interconectividad entre ciudadanos y gobiernos.

Los propósitos de democracia que persigue el gobierno electrónico se guían en general al fortalecimiento de principios democráticos. No obstante, ideales como la rendición de cuentas y el debate de asuntos públicos es un tema que posee ciertas limitantes en las sociedades modernas, el gobierno electrónico “refuerza los patrones de rendición de cuentas tradicionales, sin potenciar una mejora en la cantidad y calidad de la información contable suministrada a través de internet” (Royo 2008, 177).

El uso del gobierno electrónico se complejiza en las sociedades modernas debido a la cantidad de ciudadanos que conforman las sociedades. De esta forma, su diseño busca reactivar canales de participación e interacción de ciudadanos en el campo político: en un primer momento se dirige hacia la trasmisión de información y agilidad de trámites.

El gobierno electrónico se refiere a un servicio en línea para ciudadanos que aporta a la reducción de trámites, al mejoramiento de canales de contratación estatal, a la atención de quejas y reclamos y a la creación de programas que incentivan la participación ciudadana desde la institución, en particular se dirige según Sarasqueta (2014) a mejorar canales de información y acceso a datos abiertos de gobierno.

Al gobierno electrónico le corresponde un cambio histórico que trastoca las sociedades tradicionales, donde la información se convierte en el eje central para el desarrollo. No aplicar el concepto de información abierta (Open Data) retrasa “la competitividad, el desarrollo de la ciencia y la sociedad, y en definitiva el progreso de nuestra civilización” (Sarasqueta 2014, 154).

Para Harto de Vera (2012) los modelos democráticos se articulan con el estudio de gobierno electrónico, en la medida que toma como eje el desarrollo tecnológico y relaciona los procesos políticos de interacción ciudadana. Parte del supuesto de que las Tic pueden ser herramientas potenciadoras de información para la sociedad civil, el acceso a la información

aporta un conocimiento más amplio de asuntos públicos que de alguna forma contribuye a la participación.

En términos de Sour, el gobierno electrónico “aporta al éxito de la prestación de servicios, a la promoción de la eficiencia en la realización de los diferentes trámites, y también al fortalecimiento en la provisión de información pública” (Sour 2017, 126). El gobierno electrónico optimiza los medios de comunicación entre estado y sociedad en un tiempo breve y a menor costo, es lo que Harto de Vera denomina como ciberdemocracia.

La ciberdemocracia tiene como propósito mejorar canales de información para ciudadanos y gobierno a través de portales electrónicos de manera horizontal, las nuevas tecnologías pueden proveer elementos necesarios para crear plataformas de interacción tanto para ciudadanos como para gobernantes, constituye un elemento de democracia que permite escuchar al pueblo (Harto de Vera 2012, 33).

Subirats, al igual que Harto de Vera (2012), comprende que la relación entre tecnologías e instituciones democráticas amplía canales de interacción, las Tic han permitido una reconstrucción de parámetros habituales de comunicación, “la relación forma parte intrínseca de la comunicación” (Subirats 2002,14).

Autores como Sarasqueta (2014), Harto de Vera (2012) y Subirats (2002) comprenden que el gobierno electrónico genera grandes aportes a procesos democráticos: facilita el acceso a la información y son un gran avance para la reestructuración de los aparatos administrativos, en tanto las sociedades democráticas se convierten en sistemas más incluyentes.

Para Subirats el acceso a la información por medio de dispositivos digitales de gobierno (2002) admite innovar las relaciones de comunicación entre estado y sociedad, en la medida que permite observar cómo se diseñan las políticas, los planes y programas de gobierno, en cuanto a proyectos de salud, educación y empleabilidad como sus principales.

Apoyando los postulados de Subirats (2002) sobre el uso de las Tic como medios potencializadores de gestión pública, se encuentra García, quien menciona que “la sociedad ha descubierto la posibilidad del desarrollo de proyectos colaborativos a gran escala basados

en la participación de un elevado número de individuos y organizaciones que actúan en conjunto, pero de manera descentralizada” (García 2014, 76).

El manejo de información desde portales electrónicos permite una apropiación de conocimiento de ciudadanos en tanto la información es sinónimo de poder, de esta forma el uso responsable y transparente por parte del gobierno como de los usuarios es fundamental. Según Sarasqueta, la información no se reduce a un manejo de contenidos, es un sistema que afecta a todas las partes del sistema político, “ello significa que el conocimiento y dominio de su sistema garantiza el liderazgo y predominio del poder” (Sarasqueta 2014, 160).

De lo anterior, es pertinente contar con información clara desde los portales electrónicos, como mencionan Criado y Rojas (2015), la socialización de la información por parte de los gobiernos facilita la comunicación con los ciudadanos, permite un conocimiento a fondo de las necesidades sociales en torno a las cuales se podría fundamentar el desarrollo de políticas públicas.

Para ello, la transparencia actúa como un principio importante en el manejo de información de los gobiernos, en la medida que la sola transmisión de información no es suficiente para generar procesos de participación, se requiere de una información real que no sea manipulable. Como menciona Sarasqueta (2014), el principio de transparencia depende de una organización administrativa y de la colaboración de los ciudadanos en la supervisión y canalización de información que se publica.

Uno de los inconvenientes que señalan los portales electrónicos en cuanto a procesos de transparencia es la saturación de información, puesto que puede generar confusión en los usuarios. La información en cantidad no permite un discernimiento de contenido, lo importante es hacer un uso apropiado de información desde el empoderamiento social, como menciona Ovejero: “resulta impensable que los ciudadanos puedan formarse opiniones meditadas sobre planes hidrológicos, políticas ambientales, relaciones exteriores...” (Ovejero 2008, 24).

Las perspectivas en mención reconocen los aportes del gobierno electrónico a los procesos democráticos, debido a que las Tic optimizan los canales de comunicación e información en procesos de interacción de ciudadanos y gobierno, lo cual influye de manera positiva en la

calidad de vida de las personas y la promoción de un ambiente para la participación. No obstante, para Sarasqueta (2014) y Ovejero (2008) la información que se difunde desde el gobierno electrónico debería medirse a través de mecanismos de eficiencia, su diseño podría acompañarse de estrategias que faciliten la búsqueda de información de calidad.

Desde otra perspectiva sobre gobierno electrónico, alejada del ideal que representó en su momento sobre administraciones eficientes, eficaces y transparentes, se desarrollan postulados sobre alcance de la información, las condiciones de acceso para la participación ciudadana y la rendición de cuentas. Para Warf (2014) el gobierno electrónico aporta a la agilidad de trámites y servicios para los ciudadanos al realizar con eficiencia sus funciones digitales; sin embargo, se remite al plano consultivo más que participativo.

Autores como Harto de Vera (2012) y Subirats (2002) remiten el accionar de gobierno electrónico al plano informativo, en tanto entienden que una sociedad compleja no admite procesos para el debate, asocian la rendición de cuentas a la difusión de información por parte del gobierno a los ciudadanos, como medio eficaz de establecer control. No obstante, esta concepción es una limitante a los procesos de interacción para la gestión pública que puede posibilitar el gobierno electrónico.

Fountain (2001) al igual que Warf (2014) advierte que el gobierno electrónico implica una reestructuración de las burocracias en torno a temas de participación ciudadana, de lo contrario se reduciría a servicio al cliente. De este modo, los gobiernos necesitan de una reestructuración de los aparatos administrativos que involucren a la ciudadanía en procesos de control gubernamental.

De no contar con una voluntad burocrática que permita la disposición de medios de comunicación para la comunidad de forma institucionalizada, el gobierno electrónico podría trasladar el modelo tradicional. En términos de García “la mayor parte de estos servicios no suelen ser más que la versión electrónica de la entidad, un simple modelo unidireccional” (García 2014, 76).

De todo ello, los principios de transparencia y de acceso a información tienen poca relevancia, sino inciden en la calidad de vida de las personas y contribuyen a despertar el interés de los ciudadanos en la participación de asuntos públicos. García (2014) encuentra que la relación

entre portales electrónicos de gobierno y procesos de rendición de cuentas que se plantearon, quedaron en teoría sin llevarse a la práctica. Apoyando la posición de García, Fountain (2001) y Peschard (2017) destacan que los dispositivos de participación deben albergar un mecanismo que fortalezca el monitoreo y la transparencia de la información.

Otro de los inconvenientes para la participación ciudadana desde el gobierno electrónico es el tema de la brecha digital en América Latina, puesto que el ofrecimiento de servicios es vano para aquellos que tienen inconvenientes para acceder a la tecnología: “una parte significativa de la población, que generalmente incluye a los pobres, los ancianos, las personas sin educación, y muchas minorías étnicas: el dominio digital es extranjero y el reino inaccesible” (Fountain 2001, 48).

Desde estas posturas, es importante señalar que los ideales de gobierno electrónico se han visto frustrados por cuestiones burocráticas, procesos de acceso y manejo de las nuevas tecnologías. Igualmente, por el escaso interés que pueden despertar los asuntos políticos en los ciudadanos, al verse inmersos en diferentes asuntos que hacen parte de su vida cotidiana.

La débil asociación entre las instituciones públicas y los ciudadanos es un inconveniente en el manejo de los dispositivos digitales de participación, solicitan de una internalización por parte de la sociedad civil, como establecen Cohen et al. “la transparencia ‘otorgada’ desde arriba queda incompleta sin una parte social proactiva” (Cohen et. al. 2010, 232).

Así pues, con el fin de rescatar ciertos ideales establecidos en el diseño de portales electrónicos de gobierno, a partir del año 2009 se habla de gobierno abierto: su propósito es generar una innovación y reestructuración en los canales de información a partir de la difusión de datos públicos.

En la fase inicial se comprende al gobierno electrónico como un proveedor de información, posteriormente toma relevancia la figura de gobierno abierto, el cual rescata el principio de la participación en la creación de información y en la formulación de políticas públicas, “se trata de que la utilidad de dichas políticas sea determinada en función del intercambio y una amplia colaboración del gobierno con organizaciones tanto empresariales como de la sociedad civil” (Peschard 2017, 20).

La crisis económica a nivel mundial que comienza en el año 2008, permite repensar la necesidad de reformar los estados ante las presiones de grupos de ciudadanos, quienes buscan la inclusión en proceso de gestión pública, es la continuación de una reflexión permanente por adecuar la arquitectura institucional y política, “la reforma del estado y los procesos de modernización de la gestión pública, que se han intensificado en las últimas dos décadas” (Conejero 2013, 5).

El gobierno abierto surge luego de la crisis económica mundial, con el fin de solventar las demandas públicas, se establece “como una doctrina política, la cual sostiene que: los temas de gobierno y administración pública deben ser abiertos a todos los niveles posibles en cuanto a transparencia para conseguir una mayor participación ciudadana y una mejor regulación” (Ireka 2010, 15).

Según Wirtz y Birkmeyer (2015) “El gobierno abierto es un proceso multilateral, político y social, que incluye en particular la acción transparente, colaborativa y participativa del gobierno y la administración.” El concepto de gobierno abierto es en realidad una vieja historia de demandas de la sociedad de participación en la toma de decisiones, transparencia, apertura a una gobernanza no corrupta.

En el 2011 el gobierno de Barack Obama crea la Alianza de Gobierno Abierto (AGA), como una iniciativa que permite vincular a los gobiernos con la sociedad civil. Según Peschard (2017) la AGA se centra en cuatro objetivos que son: rendición de cuentas; tecnologías e innovación; participación ciudadana que persigue el debate público y transparencia en la difusión de información.

Los principios del gobierno abierto tienen como base al gobierno electrónico en la medida que se orientan hacia la transparencia, ampliación y participación, “la teoría de la democracia participativa aparece como un intento de combinar adecuadamente el principio de representación con el incremento de la participación política de los ciudadanos” (Conejero 2013, 3).

Según Peschard (2017), el gobierno abierto se sustenta en la optimización de dos componentes básicos de gobierno electrónico: la apertura de datos públicos por parte del

gobierno, es decir una información de libre acceso que pueda contrastarse con otro tipo de información y, por otro lado, la formulación de políticas públicas por parte de la ciudadanía.

En el año 2015 se implementó el principio de autorregulación de gobiernos abiertos, en vista de que se hizo necesario realizar un seguimiento a iniciativas participativas de gestión pública ciudadana. Se tuvo en cuenta la modernización en infraestructura de portales electrónicos y el fortalecimiento de mecanismos de participación que se ofrecían a la ciudadanía como son chats y foros.

En este sentido, el gobierno abierto impulsado por Estados Unidos aparece como un esfuerzo internacional por recuperar el principio de representatividad en las sociedades democráticas actuales a través del fortalecimiento de los lazos entre estado y sociedad. Su fin es legitimar las propuestas políticas, que requieren de cierta aprobación por parte de la ciudadanía.

Según Lee y Puentes (2017), el gobierno abierto no solo influye en la capacidad económica, sino que evita procesos de corrupción siempre y cuando lo permita. De lo contrario su impacto será nulo. El gobierno abierto actúa como un mecanismo estratégico para activar las democracias desde los portales de gobierno.

De lo anterior, los portales electrónicos de gobierno, desde la perspectiva de gobierno abierto, solicitan de una socialización de tecnologías que hagan posible la rendición de cuentas horizontal entre sociedad y estado, exige de un empoderamiento de dispositivos de participación electrónica por parte de los ciudadanos. Como menciona Sen (2014), no es concebible la participación de la sociedad civil en el diseño y evaluación de políticas estatales, a menos que ésta haya sido empoderada.

El aprovechamiento de los canales de participación implica ciudadanos que reconozcan sus derechos civiles y su capacidad de agentes transformadores. En este sentido, la rendición de cuentas hace alusión a la responsabilidad como un compromiso moral.). Como se puede notar, los portales electrónicos de gobierno toman como base el principio de transparencia de información. Si bien no se puede generar espacios de debate en línea, los mecanismos de participación digital podrían dirigirse al fortalecimiento de canales de comunicación entre ciudadanos y gobierno. Como menciona García (2014) es preciso que el conocimiento popular sea tenido en cuenta en la construcción de políticas públicas.

Instaurar un gobierno abierto supone no limitarse a la mera prestación del servicio sino crear las condiciones y herramientas para permitir la colaboración y participación ciudadana. Este proceso no ha de verse como una simple implantación de una tecnología ha de actuar como medio potencializador de estas nuevas relaciones administraciones-ciudadanas (García 2014, 86).

Desde los autores es prudente que los dispositivos electrónicos participativos puedan ser vigilados por ciudadanos organizados, que ejerzan un control sobre el tipo de información que se brinda, donde la supervisión genere confianza entre las personas.

Sí bien existen controles internacionales respecto al manejo de dispositivos electrónicos, en cuanto a infraestructura y acceso de usuarios a páginas de gobierno. En realidad, no se brinda una medición detallada de uso del dispositivo y del tipo de información que reciben los usuarios.

Con todo y lo antes expuesto, las teorías que trabajan gobierno electrónico y su aporte a principios de gobierno abierto, sostienen que la optimización de procesos de gestión pública y participación ciudadana, requieren de la disposición del gobierno y del interés ciudadano.

En general las teorías que trabajan participación ciudadana, tecnologías de información-comunicación, fundamentos de gobierno electrónico y gobierno abierto, apuntan a que los dispositivos de participación electrónica se dirigen a potencializar ideales de la democracia. En general, sostienen que la participación abarca componentes de rendición de cuentas e interacción entre gobierno y ciudadanos.

A continuación, y en base a las teorías propuestas anteriormente, se elaboró una clasificación de los tipos de participación ciudadana que se pretenden alcanzar con la implementación de las Tic en los aparatos administrativos de gobierno en relación a las siguientes dimensiones: participación, rendición de cuentas, comunicación entre gobierno y ciudadanos e inclusión social.

4. Clases de participación ciudadana en gobierno electrónico

En el actual apartado se realiza una clasificación de los prototipos de participación ciudadana que se proyectan en el diseño de portales electrónicos de gobierno. Las clases de participación

surgen a partir de una abstracción propia de las teorías que sustentan el presente estudio y de los objetivos plasmados en las propuestas de gobierno electrónico y gobierno abierto.

Dentro de las teorías que sustentan el presente estudio, se resaltan aspectos considerables en cuanto a la necesidad de orientar las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) hacia el fortalecimiento de principios democráticos de participación, ciudadanía y rendición de cuentas que resaltan autores como Sartori (1999).

Teniendo en cuenta los principios básicos de la democracia: participación, ciudadanía y rendición de cuentas, los postulados de las Tic y las teorías que establecen las bases de gobierno electrónico y gobierno abierto se pudo construir las clases de participación que se buscan alcanzar desde los aparatos burocráticos de gobierno.

La clasificación de los tipos de participación permite comprender hacia qué clase de participación se dirige el diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño y que factores se podrían fortalecer para mejorar el buen desempeño de las democracias desde el uso adecuado de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic). Las clases de participación que se identifican son: *participación interactiva*; *participación de control*; *participación inclusiva* y *participación informativa*.

De la teoría de la democracia fundamentada en autores como Dahl (1991) y Sartori (1999), los portales electrónicos de gobierno rescatan el principio de participación ciudadana, a través de la creación de plataformas digitales que permiten la interacción entre gobierno y ciudadanos. De igual modo la participación ciudadana se sustenta en medios de control, cuyo fin es legitimar las sociedades democráticas y aportar a la confianza de las personas por las instituciones a través del fortalecimiento de sus principios base.

Respecto a las teorías que discuten el uso de las Tic y fundamentan el concepto de gobierno electrónico y gobierno abierto, se rescata el tipo de *participación inclusiva*, dado que la mayoría de teóricos sostienen que el uso eficiente de dispositivos de participación se acompaña de procesos orientados a la reducción de brechas digitales. De igual forma, desarrollan postulados del uso de las Tic para el fácil acceso a información pública por parte de los ciudadanos.

En cuanto a las teorías que sustentan las bases de gobierno electrónico y gobierno abierto sobresale la necesidad de articular y familiarizar las nuevas tecnologías de la información a la vida cotidiana, especialmente en temas de gobernanza, para lo cual es importante que los ciudadanos apropien la política de cada país y sector social.

A continuación, se presenta una descripción de las clases de participación:

4.1 Participación informativa

La participación informativa asociada a postulados de García (2014) es la información que se transmite desde los gobiernos hacia los ciudadanos, como un mecanismo de rendición de cuentas a partir de informes, de manera unidireccional. Se considera que la transmisión de información por parte de los gobiernos mejora la comunicación con los ciudadanos.

La participación informativa desde autores como Harto de Vera (2012), Subirats (2002) y Sarasqueta (2014) facilita el acceso a datos de gobierno de manera sencilla y ágil, lo cual contribuye a un conocimiento profundo de la gestión pública, que de alguna forma aporta a procesos de control y participación ciudadana.

La información desde Sarasqueta (2014) se constituye como una oportunidad, dado que amplía el conocimiento de los ciudadanos sobre las políticas y programas de gobierno. El acceso a la información, según Sarasqueta, es un medio de poder que contribuye a la toma de decisiones responsables por parte de los ciudadanos.

No obstante, la participación asociada a canales de información requiere de garantías en procesos de transparencia, en vista de que la información puede ser manipulada por agentes de gobierno, demanda de medios de calidad que garanticen la veracidad de información y de una supervisión mutua entre funcionarios como establece O'Donnell (2010).

Es importante que la transmisión de información por parte de los gobiernos, prevenga influencias e interés particulares de quienes tienen el poder, para prevenir presiones en las decisiones políticas que puedan tomar los ciudadanos en un determinado momento. Lo importante es generar un uso apropiado de la información.

4.2 Participación inclusiva

La participación inclusiva se refiere al acceso de la ciudadanía a canales de comunicación digital de forma igualitaria, demanda de una reducción de brechas sociales para que las personas puedan acceder a servicios y canales de interacción que brinda el gobierno electrónico sin ninguna restricción.

La participación inclusiva se relaciona directamente con procesos de información simétrica entre ciudadanos y gobierno, dada la existencia de asimetrías en la información que hay entre las personas, ya sea por la posición geográfica o política que ocupan en una determinada sociedad. La participación inclusiva como oposición a la desigualdad mencionada por Fountain (2001) busca reducir todo tipo de brechas sociales y económicas que limitan la participación.

De esta manera, la participación inclusiva busca acercar los dispositivos electrónicos a los diferentes sectores de la sociedad civil, independientemente de la condición económica y social de los ciudadanos; el fin es aproximar los dispositivos electrónicos de participación a los diferentes rincones del mundo. Para autores como Fountain (2001), se debe contar con una disposición política que amplíe procesos de participación para las personas más vulnerables.

La participación inclusiva podría acompañarse además de procesos educativos y capacitaciones para personas que desconocen el manejo de nuevas tecnologías de la información, demanda de un proceso de actualización. Como menciona Levy (1999) es necesario que los ciudadanos se capaciten para asumir la información digital, de forma crítica.

4.3 Participación interactiva

La participación interactiva se refiere a un diseño de participación bidireccional de corresponsabilidad social, se fundamenta en principios políticos que reconocen ciertos derechos y deberes para los ciudadanos. La participación interactiva se comprende como un trabajo conjunto entre ciudadanos y gobierno en pro de la gestión política.

La participación interactiva se relaciona a la comunicación entre gobierno y ciudadanos, su fin es aportar a la gestión política de una determinada sociedad. Es aquella participación que se dirige a reactivar el principio de representatividad, a través de dispositivos de participación electrónica para la construcción de propuestas de interés público.

A partir de la asociación de autores como Mujica (2001) y Peschard (2017), se puede decir que la participación interactiva demanda de una disposición de los mecanismos electrónicos por parte del gobierno. Dispositivos que alberguen el desarrollo de portales acordes a las necesidades de la ciudadanía.

Por último, esta clase de participación se concibe desde un trabajo colaborativo entre funcionarios públicos y ciudadanía, solicita de mecanismos legales que aporten al cumplimiento de procesos de interacción de forma coherente. Se refiere a un tipo de participación que va más allá del acceso a la información, demanda una comunicación activa entre distintos actores sociales para la toma de decisiones de gobierno.

4.4 Participación de control social

Participación de control social se refiere a mecanismos de rendición de cuentas que garantizan la participación transparente de ciudadanos en el campo político. Para Manin (1998) y Sartori (1999) los mecanismos de rendición de cuentas actúan como estrategias de participación que admiten controlar y amonestar actividades de afectación pública desde la teoría de contrapesos.

Desde la teoría de contrapesos, la participación de control se fundamenta en principios de rendición de cuentas horizontal que establece O'Donnell (2002), en la medida que estos mecanismos permiten la supervisión mutua entre funcionarios, sobre el ejercicio de las actividades públicas en los portales de gobierno electrónico.

De esta forma, la participación de control social se deriva de mecanismos de rendición de cuentas, los cuales garantizan efectividad en los sistemas de representación, dado que permiten la fiscalización de las decisiones que se toman en los gobiernos por parte de los ciudadanos a través de dispositivos digitales.

De aquí que la participación de control demande la creación de portales electrónicos que canalicen información en doble vía. Por una parte, necesita de una voluntad de gobierno que facilite medios de control ciudadano y por otro lado solicita de una participación activa de ciudadanos.

5. Formulación de hipótesis

De la revisión de la literatura y fuentes teóricas se puede afirmar que los portales electrónicos de gobierno en sus inicios se vieron con gran optimismo, debido a que pretendían mejorar canales de comunicación entre estado y sociedad y como un aporte a los procesos de rendición de cuentas. Autores como Harto de Vera (2012) y Criado y Rojas (2015) resaltan sus beneficios, respecto al fácil acceso a la información y los procesos de interacción que brinda.

No obstante, con el tiempo se observa que el ideal de gobierno electrónico se pierde al remitirse a producir informes. Las teorías señalan que los portales electrónicos no se encaminan a verdaderos procesos de participación ciudadana para la rendición de cuentas. De esta manera, el ciudadano permanece en un estado inactivo, su accionar se dirige únicamente a consultas y trámites en línea.

Por ello, teóricos como Castells (2009), Levy (1999), Fountain (2001) y Warf (2014) sostienen que el acceso al gobierno electrónico es limitado, quienes participan son personas que tienen una cultura forjada en temas políticos. Los ciudadanos en su mayor parte permanecen estáticos. Asimismo, las críticas ciudadanas hacia el gobierno no se escuchan mediante los dispositivos, las personas requieren movilizarse o usar diferentes medios de acción colectiva.

De lo anterior se puede evidenciar debilidades en el diseño de participación ciudadana de los portales electrónicos de gobierno, comprendidos en la actualidad desde la perspectiva de gobierno abierto. Las teorías demuestran que no existen cambios significativos para las democracias, con la llegada de nuevas tecnologías, puesto que la participación en políticas y asuntos para la rendición de cuentas se encuentra alejada del ideal democrático de representación.

En vista de lo expuesto, surge la necesidad de comprender qué clase de participación ciudadana corresponde al diseño de portal electrónico de la gobernación de Nariño Colombia. Observando hacia qué público se dirige, la cobertura de los programas que ofrece, los mecanismos de rendición de cuentas que posee y la forma de participación que brinda. O ver si en realidad se reduce al plano informativo como han mencionado varios autores entre los cuales se encuentran Fountain (2001).

De lo anterior se establece **como hipótesis**: El diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño se limita a la clase de participación informativa.

Hipótesis: El diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño se limita a la clase de participación informativa.

Variable dependiente	Variable independiente
Participación ciudadana	Diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño

De las clases de participación propuestas en el marco teórico, se puede reconocer hacia qué tipo de participación se dirige el diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño y de esta forma comprobar o contrastar la hipótesis que surge del estudio. Lo cual se detallará en el capítulo de análisis de información.

Capítulo 3

Metodología

La presente investigación sigue un diseño metodológico mixto en tanto su fin es: aproximarse a los mecanismos de participación ciudadana del portal electrónico de la gobernación de Nariño, Colombia a partir de documentos, estadísticas descriptivas, el desarrollo de entrevistas y grupos focales dirigidos a actores claves. El uso de técnicas mixtas en la recolección de información es de gran importancia puesto que permite profundizar en el caso de estudio de forma contextualizada.

Los diseños mixtos se desarrollan con gran intensidad a partir del siglo XXI, pretenden conciliar los métodos tradicionales de investigación: cuantitativo y cualitativo. Se sustentan en la complementariedad de los métodos de investigación en tanto presentan debilidades que se pueden reducir en su aplicación conjunta, según Johnson et al., 2006:

Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales “forma pura de los métodos mixtos”. Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados (Johnson et al. 2006, 514).

Los métodos con diseño mixto pueden tener diferentes, niveles, tiempos y combinaciones. Por un lado, si mantienen la estructura pura del método cuantitativo y cualitativo y se realiza por fases es un método mixto de triangulación, su propósito es corroborar datos e información. Por otro lado, los métodos mixtos pueden ser métodos integrales, los cuales se aplican al mismo tiempo de forma concurrente para complementar información.

La investigación sigue un diseño mixto por integración, dado que a partir de estadísticas descriptivas se quiere contextualizar el tema de participación ciudadana y gobierno electrónico, para posteriormente profundizar en el caso de Nariño a través de entrevistas y grupos focales realizables a actores claves. El propósito del diseño mixto por integración fue complementar la información, lo cual permite dar un mayor sustento a la hipótesis de estudio.

Respecto a la selección del caso, se tuvo en cuenta el portal electrónico de la gobernación de la Nariño, dado que es un referente en el impulso de estrategias digitales participativas a nivel nacional e internacional. El caso de Nariño es reconocido por los aportes que ha realizado a los procesos de participación ciudadana desde la implementación de las Tic en la gobernación.

El caso de Nariño, es ser un referente mundial por el diseño participativo que posee el portal electrónico de gobierno, denominado Gana. Asimismo, se tuvo en cuenta el periodo de estudio 2017-2018, dado que desde febrero 2017 se implementan las 13 herramientas participativas del portal y finaliza el proceso cuando se consolida el portal, siendo un medio para gestionar la política pública de gobierno abierto en Nariño, diciembre 2018. El periodo elegido permite comprender el proceso de implementación de las herramientas y su impacto en la comunidad.

Tomar un caso éxito como es el caso de Nariño, permite comprender las principales fortalezas y debilidades que tienen los portales electrónicos en materia de participación ciudadana. El caso de Nariño se convirtió en punto de referencia y análisis, respecto a dispositivos dispuestos por los gobiernos a las comunidades.

En el plano internacional el departamento de Nariño es reconocido por las buenas prácticas de gobierno abierto. Nariño fue reconocido por la AGA al promover la participación de las comunidades a través de plataformas que permiten empoderar a la ciudadanía.

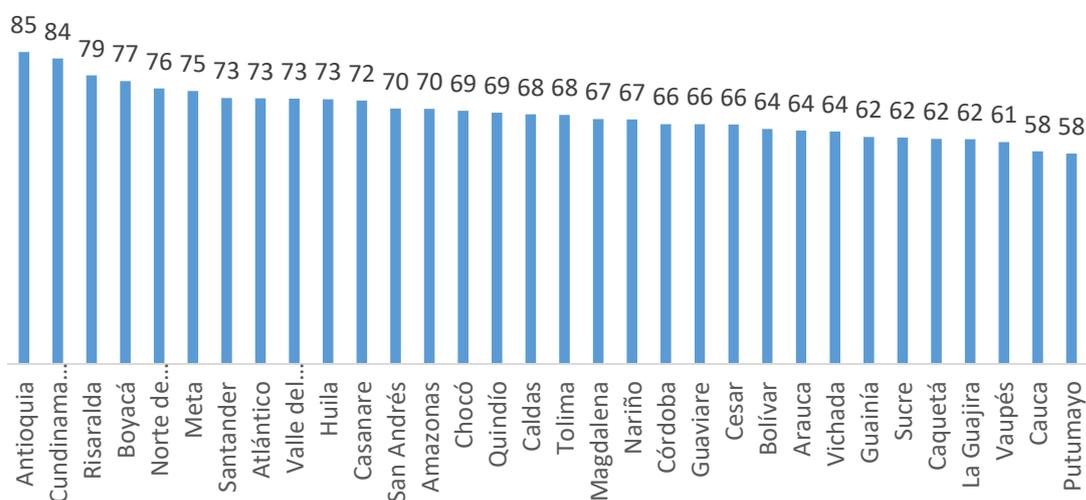
Desde Washington, se anunció que la AGA (Open Government Partnership) escogió a Nariño por el estilo de gobierno que se viene ejecutando de cara a las comunidades y fuera de los escritorios de las dependencias oficiales. Junto a Nariño, fueron galardonados gobiernos locales de Nigeria, España, Rumania y Filipinas (El tiempo, 2018, 4).

Otra de las distinciones que ha recibido Nariño en cuanto a portales electrónicos de gobierno fue otorgado por la Organización de Regiones Unidas, por las mejoras en la gestión pública, procesos de transparencia y participación virtual que permite la interacción entre ciudadanos y gobierno.

El reconocimiento fue entregado a Nariño por la Organización de Regiones Unidas, ORU FOGAR, y PNUD tras el análisis de un jurado evaluador integrado por expertos del mundo. Esta distinción se suma a una serie de reconocimientos internacionales hechos al departamento, como el otorgado recientemente por la Open Government Partnership (la Alianza para el Gobierno abierto) (Gobernación de Nariño, 2018, 5).

A nivel nacional según estadísticas del Ministerio de las TIC Colombia, 2017, Nariño ocupó un índice intermedio a nivel nacional en desarrollo del portal electrónico de gobierno. Lo cual es importante rescatar dado que es un departamento pequeño que cuenta con recursos limitados.

Gráfico 1. Índice de gobierno electrónico de Colombia 2017

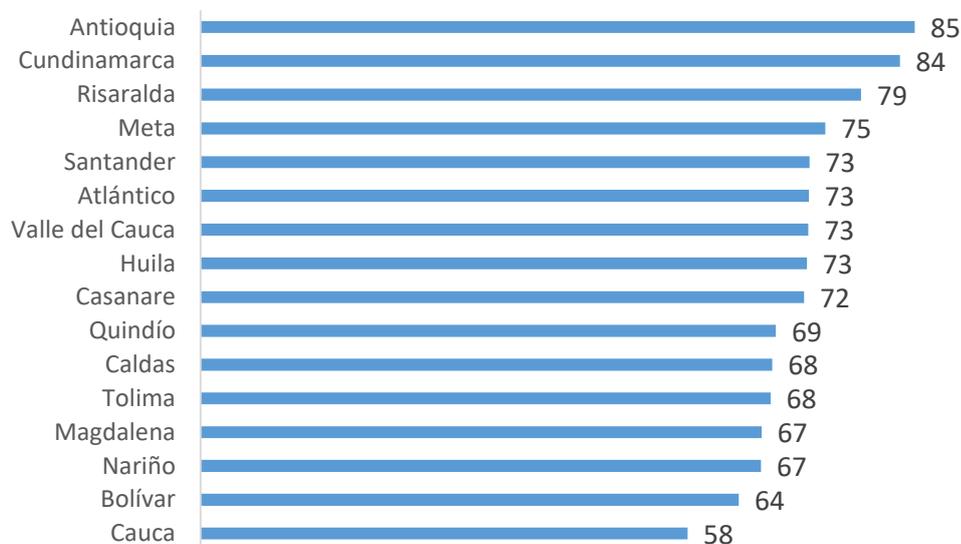


Fuente: Informe Nacional GE 2018

En el gráfico 1 se puede observar que Nariño -siendo un departamento pequeño-, presenta un índice de 67 en el desarrollo del portal electrónico, situándose por encima de departamentos como Cauca, Córdoba, Caquetá y Bolívar. La posición intermedia que ocupa, no difiere a gran escala de departamentos como es Cundinamarca.

En el gráfico 2 se puede ver que, del total de 32 departamentos Nariño se encuentra entre los 16 departamentos que presentan un alto índice de desarrollo del portal electrónico de gobierno a nivel Nacional. Nariño comparte su posición con grandes departamentos como Antioquia, Cundinamarca, el Valle del Cauca, entre otros.

Gráfico 2. Índice de departamentos de Colombia con mayor desarrollo en GE 2017

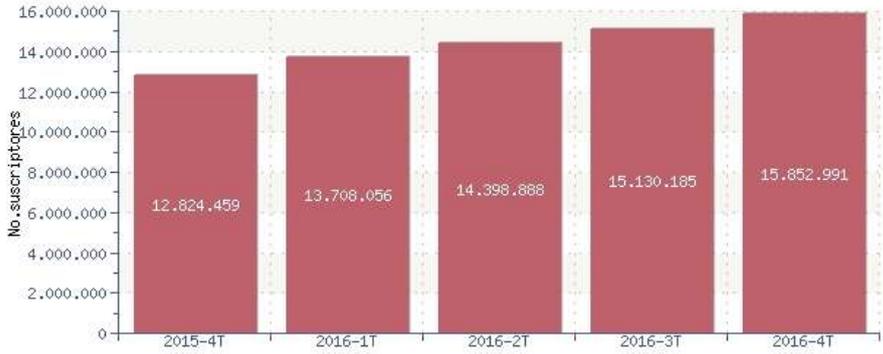


Fuente: Informe Nacional GE 2018

Entre los indicadores que se tuvieron en cuenta para el informe nacional de portales electrónicos de gobierno se encuentra el empoderamiento de ciudadanos a partir del acceso a la información pública; el fortalecimiento de la gestión de las Tic; la gestión y calidad de información en la toma de decisiones y seguridad en la información, frente a los cuales Nariño tiene un índice de 55, superior en todos los casos.

En el gráfico 3 se representa el número total de suscriptores de Nariño del año 2015 y 2016, aquí se observa que inicialmente existen 12.824.459 personas con acceso a internet banda ancha en los hogares. Para el periodo 2016 el número de personas con acceso a internet tiende a incrementarse con 15.852.991 suscriptores.

Gráfico 3. Suscriptores de internet Nariño 2017

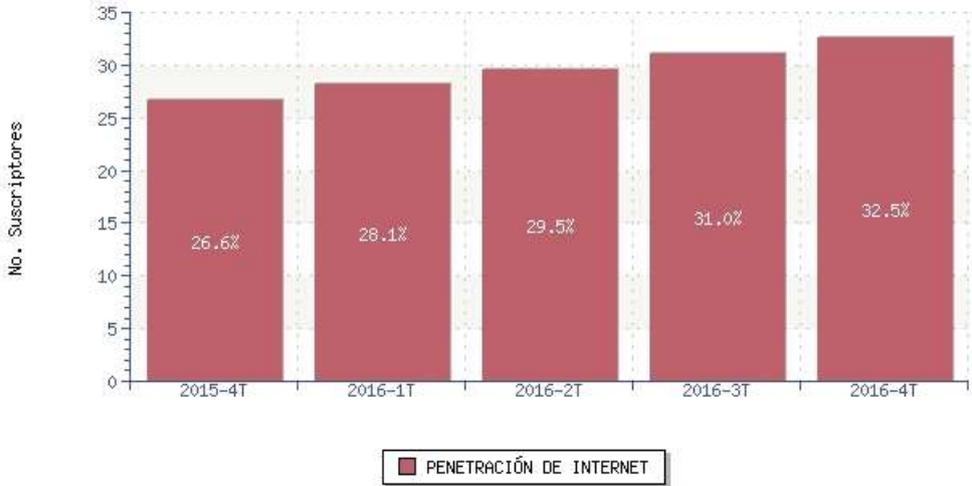


Gráfica: Total de suscriptores de Internet
Total Internet-

Fuente: MiniTic-2018

En el gráfico 4 se encuentra la inserción de internet en Nariño desde el año 2015 al 2016, donde se observa que existe un aumento del 6% de cobertura de internet en los distintos municipios, lo cual podría ser un aporte al uso de portales electrónicos.

Gráfico 4. Inserción de internet Nariño 2017



Gráfica: Penetración de Internet
Total Internet-

Fuente: MiniTic-2018

A nivel nacional Nariño es reconocido por el desarrollo de herramientas de anticorrupción en el portal electrónico (GANAPAE y GANA control). La herramienta GANAPAE permite dar un seguimiento a las alertas generadas por padres de familia, docentes y rectores sobre un programa de alimentación escolar de instituciones de educación pública, por su parte la herramienta Gana Control permite el seguimiento al presupuesto y contratación abierta.

Las herramientas GANAPAE y Gana Control son herramientas únicas a nivel nacional que activan la participación ciudadana y el control social de los programas, presupuesto y contratación pública en distintas empresas. Se presenta información de los diferentes tipos de contratación, “estas herramientas, que son únicas en el país, cumplen justamente con el propósito de generar una nueva relación entre gobierno departamental y la ciudadanía, a la vez que facilitan el control y la veeduría ciudadana” (Gobernación de Nariño, 2017).

De este modo, la selección del caso del portal electrónico de la gobernación de Nariño, al ser un referente en procesos participativos permite estudiar el tipo de participación que desarrolla y de esta forma comprobar o rechazar la hipótesis: el diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño se limita a la clase de participación informativa. Es decir, comprender si el diseño de gobierno electrónico brinda espacios de interacción entre ciudadanos y funcionarios para la rendición de cuentas e inclusión social o si su fin es la difusión y publicación de información.

Para el avance de la metodología mixta y alcance de los objetivos de investigación, se tiene en cuenta en un primer momento: una revisión documental para identificar las normativas que respaldan el diseño de participación ciudadana del portal electrónico de la gobernación de Nariño, paso seguido se tienen estadísticas descriptivas para situar el caso y los factores que se relacionan a los dispositivos de participación ciudadana del portal electrónico de la gobernación de Nariño.

Luego se realizó una caracterización con el fin de identificar los contenidos y las estrategias de participación ciudadana que desarrolla el portal electrónico de la gobernación de Nariño. Posteriormente, para adentrarse en el caso se hicieron 11 entrevistas a actores que diseñan el portal y por último se realizaron tres grupos focales a 36 ciudadanos que han participado en una iniciativa de gobierno electrónico, para detallar la percepción y las iniciativas de participación ciudadana.

A partir de la revisión de documentos, datos descriptivos, caracterización del portal y entrevistas y grupos focales que detallan la percepción e iniciativas de participación ciudadana, se puede dar respuesta a la pregunta central de investigación ¿Qué clase de participación ciudadana corresponde al diseño de portal electrónico de la gobernación de

Nariño Colombia?, dado que son técnicas que permiten un acercamiento de la problemática, a partir de cada objetivo de investigación.

1. Revisión documental

Para el desarrollo del diseño mixto en un primer momento se hizo una revisión de documentos legales que respaldan la participación ciudadana en portales electrónicos de gobierno. Esto con el propósito de conocer los principios que lo rigen, las estrategias que promueven, los factores de participación que se tienen y los objetivos que persigue, lo cual da una contextualización del tema desde el plano institucional.

2. Estadísticas descriptivas

Dentro del diseño metodológico se contempló el uso de estadísticas descriptivas para contextualizar el caso del portal electrónico de la gobernación de Nariño, Colombia. Esto con el fin de presentar datos generales sobre acceso a internet y uso de nuevas tecnologías de información que se relacionan al portal.

Las estadísticas descriptivas parten de informes nacionales de la implementación de nuevas tecnologías en aparatos de gobierno suministrados por el Ministerio Tic Colombia. Los informes contienen indicadores relacionados a: tecnología de la plataforma, recepción de solicitudes y otros datos que permiten un acercamiento a factores asociados a participación ciudadana desde los portales de gobierno.

3. Caracterización del perfil del portal electrónico

Seguidamente, con el fin de complementar la información se realizó una descripción del perfil del portal electrónico de la gobernación de Nariño, con el propósito de conocer qué contenidos y estrategias se desarrollan entorno a participación ciudadana, respecto a procesos de información, inclusión, rendición de cuentas y participación en el diseño de políticas o programas públicos.

La descripción del perfil del portal electrónico se realizó a partir de indicadores que se establecen en la operacionalización de las clases de participación identificadas en el estudio: participación informativa, participación inclusiva, participación interactiva y participación de control. El fin fue identificar la o las clases de participación que rigen al portal de gobierno electrónico de la gobernación de Nariño.

4. Entrevistas y grupo focal

La realización de entrevistas tuvo como propósito describir la percepción de participación ciudadana de 11 diseñadores y colaboradores del portal electrónico y con ello conocer las iniciativas que se han desarrollado en torno a información, rendición de cuentas y el involucramiento de ciudadanos en asuntos públicos, lo cual aporta a la comprobación de la teoría y por tanto de la hipótesis de estudio.

Seguidamente, para profundizar en el estudio de caso sobre portal electrónico de gobierno y participación ciudadana se realizaron tres grupos focales a ciudadanos que han sido parte de las iniciativas participativas de gobierno. El grupo focal como técnica de representación colectiva permitió captar y contrastar el punto de vista de los usuarios respecto a procesos adelantados por los diseñadores del portal electrónico de la gobernación de Nariño, lo cual aporta a la construcción de resultados más sólidos.

Se seleccionó la técnica de recolección de información grupo focal, dado que permite captar opiniones y ciertas actitudes de un grupo con el propósito de crear un ambiente cómodo y de interacción entre participantes. Según Cyr (2012), el uso de grupos focales es más apropiado para medir la identidad social y captar las características esenciales de un tema de interés de forma espontánea y específica.

El grupo focal se diferencia de técnicas como la entrevista y la encuesta en la medida que realiza la recolección de información de un grupo en colectivo y no de forma individual, se establece como una reunión de modalidad abierta y estructurada, “en donde se procura que un grupo de individuos seleccionados por el investigador discutan una temática o hecho social que es objeto de investigación.” (Díaz 2009,8)

De aquí que el grupo focal sea una técnica apropiada para el estudio, dado que propicia la discusión conjunta de un tema de interés, que para el caso es la participación ciudadana desde el diseño del portal electrónico de gobierno. De esta forma, el grupo focal capta opiniones de las personas de forma espontánea al crearse un ambiente para la discusión, que contribuye al desarrollo de ideas de una manera integral.

El propósito de la aplicación de entrevistas y grupos focales a actores claves fue conocer si la visión de mecanismos de participación ciudadana que tienen los diseñadores, colaboradores y personas que han participado de una iniciativa de gobierno electrónico es parecida o difiere, de aquí que las preguntas de entrevistas y grupos focales sean similares. De igual forma, a partir de los resultados se realizó una clasificación de las respuestas para ver hacia qué clase de participación se dirige el diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño.

Para ello se hizo preciso establecer una operacionalización de las clases de participación que se identificaron en el presente estudio: informativa, inclusiva, interactiva y de control social. De tal modo, que aporte a la formulación de las preguntas de las entrevistas y de grupo focal.

5. Operacionalización de las clases de participación

En la tabla 1 se presenta la clasificación de los tipos de participación que se establecen en el estudio: participación informativa; participación inclusiva; participación interactiva y participación de control social. Cada clase de participación tiene sus respectivos indicadores que aportan a la caracterización del portal electrónico y la construcción de preguntas para entrevistas y grupo focal.

Las clases de participación que se presentan surgen de un proceso de abstracción propia de las teorías que sustentan el estudio. De esta forma, cada clase de participación tiene características específicas y sigue un conducto de exhaustividad, pese a ello no son excluyentes entre sí, juntas contribuyen al desarrollo del concepto de participación ciudadana.

Tabla 1. OPERACIONALIZACIÓN CLASES DE PARTICIPACIÓN

Concepto	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores-Preguntas
<p>Participación Informativa</p>	<p>Hace referencia a la información que transmiten los gobiernos a los ciudadanos, como un mecanismo de rendición de cuentas que facilita el acceso de las personas a la información del diseño de políticas, planes y programas de gobierno de interés público.</p>	<p>Información unidireccional: Se refiere a que el monopolio de información se encuentra únicamente en manos del estado La información unidimensional según Peschard (2017) se refiere a la difusión de contenidos por parte de los gobiernos a los ciudadanos, donde estos últimos asumen una posición pasiva, lo cual es un inconveniente a los procesos de interacción que deberían existir para la creación de programas y políticas de gobierno.</p> <p>Información transparente: La transparencia en este caso se refiere a la validación de la información a través de mecanismos legales que contribuyen a la verificación del tipo de publicidad y datos que se difunden en las páginas de gobierno. Desde García (2014) es necesario que la clase de participación informativa se regule a partir de canales de gobierno que garanticen la transparencia de los contenidos que se publican a la ciudadanía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de participación ciudadana • La información que se pública, presenta algún contacto para establecer dudas e inquietudes • Los buzones de solicitudes son eficaces para resolver duda e inquietudes • La información que se brinda es confiable • La información presenta algún tipo de supervisión estatal • La información se encuentra en otros enlaces del gobierno

<p>Participación Inclusiva</p>	<p>La participación inclusiva o de igualdad se refiere, al acceso de red digital de forma igualitaria, demanda de una reducción de brechas sociales que permitan acceder a las personas a los servicios, a los canales de interacción y de información que brinda el gobierno electrónico.</p>	<p>Asimetría de información: Información desigual entre gobierno y gobernados. Teniendo en cuenta la clase de participación inclusiva, la asimetría de información es un inconveniente para el desarrollo del portal electrónico en la medida que el acceso a la información no se desarrolla de forma igualitaria para la ciudadanía según Fountain (2001)</p> <p>Brechas sociales: Desigualdades económicas, sociales, culturales entre otras que generan ventajas para unos pocos. Las brechas sociales desde la visión de Levy (1999) generan condiciones desiguales de acceso a la información para aquellas personas que cuentan con bajos recursos, lo cual contribuye a una escasa apropiación de las Tic que ofrecen los gobiernos, siendo un inconveniente para los procesos de inclusión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios cuentan con capacitaciones en manejo de medios ofimáticos • Los usuarios saben cómo utilizar el portal electrónico de la Gobernación de Nariño. • El usuario cuenta con medios de comunicación en su hogar: (computador, internet)
---------------------------------------	--	--	---

Participación Interactiva

La participación interactiva se refiere a un diseño de participación bidireccional de corresponsabilidad social, se fundamenta en los principios de los derechos políticos. La participación interactiva se comprende como un trabajo conjunto entre ciudadanos y gobierno en pro de la gestión pública.

Comunicación bidireccional:

Se fundamenta en los principios de los derechos políticos que reconocen ciertos derechos y deberes para los ciudadanos.

La clase de participación interactiva desde Mujica (2001) se fundamenta en el dialogo reciproco que debería existir entre funcionarios públicos y ciudadanos a través de portales electrónicos de gobierno, que brinden servicios y canales de rendición de cuentas apropiados para cada comunidad.

Gestión pública: organización y participación en proceso de interés público.

La participación interactiva desde Peschard (2017) contribuye al fortalecimiento de la gestión pública de los gobiernos para el servicio y los canales de comunicación entre funcionarios públicos y sociedad, lo cual se considera un avance en la implementación de los portales electrónicos de gobierno. No obstante, un problema que suelen presentar los portales es la esteticidad de los procesos, en si los portales no generan diálogos

- Medios que brinda el portal para mantenerse en contacto con agentes de gobierno
- El usuario ha utilizado algún mecanismo de comunicación con entidades públicas
- El portal brinda mecanismos para la participación de propuestas, programas y políticas públicas.

permanentes entre funcionarios y ciudadanos, que vayan más allá de los chats.

Participación de Control Social

La participación de control social se refiere a los mecanismos de rendición de cuentas que garantizan la participación transparente de los ciudadanos en el campo de interacción política.

Rendición de cuentas:

Según Manin (1998) y Sartori (1999) la rendición de cuentas actúa como un mecanismo de participación que admite controlar y amonestar actividades de afectación pública desde la teoría de contrapesos, lo cual contribuye al control social de los procesos de gobierno. Pese a ello un inconveniente que presentan los canales de control es la falta de seguimiento que se realiza a cada proceso del portal.

- Se brindan auditorias virtuales en el portal electrónico
- El usuario ha participado en algún proceso de rendición de cuentas del gobierno electrónico

Fuente: Datos tomados del trabajo investigativo 2019

6. Técnicas de análisis de resultados

Para el análisis de las estadísticas descriptivas se utilizaron hojas de cálculo que contienen herramientas gráficas y un lenguaje de programación. Para el tratamiento de la información cualitativa se tuvo en cuenta la transcripción de entrevistas de forma manual, la cual se organizó a través de matrices de análisis y posteriormente se aplicó la técnica de frecuencia con el fin de ver qué palabras se repiten y con ello construir categorías de análisis según las clases de participación del presente estudio.

Para realizar la clasificación de información de los tipos de participación que se construyeron, se trianguló la información de entrevistas y grupos focales, con el fin de corroborar la visión y los mecanismos de participación ciudadana de los diseñadores y las personas que han participado de una iniciativa del portal electrónico de la gobernación de Nariño.

6.1 Guion de entrevista

En el anexo 1 se encuentra el formato de entrevista que se realizó a diseñadores y colaboradores del portal electrónico de la gobernación de Nariño, la cual contiene 18 preguntas que surgen de indicadores de las clases de participación. El objetivo fue describir la percepción y las iniciativas de participación ciudadana de los diseñadores del portal, lo cual aporta a la comprobación de la hipótesis de estudio.

6.2 Guion de grupo focal

El anexo 2 presenta el formato de guion de grupo focal que se realizó a personas que han participado en una iniciativa del portal electrónico de la gobernación de Nariño, para lo cual se desarrollaron 18 preguntas que surgen de la operacionalización de las clases de participación. El objetivo que persigue y aporta a la comprobación de la hipótesis fue: caracterizar los contenidos y las estrategias de participación ciudadana que desarrolla el portal electrónico de la gobernación de Nariño.

Capítulo 4. Análisis e interpretación de resultados

El análisis de resultados sobre participación ciudadana y el diseño del portal electrónico de gobierno se estructura a partir de los objetivos específicos de investigación. De esta manera, en un primer momento se realizó una revisión de documentos para identificar las normativas que respaldan el diseño de participación ciudadana en portales electrónicos. En un segundo momento, el análisis de resultados se apoyó de estadísticas descriptivas que enmarcan el contexto del uso del portal electrónico de la gobernación de Nariño, con el fin de describir los factores que se relacionan a participación ciudadana y a gobierno electrónico.

Seguidamente, el análisis de resultados se enfocó en la descripción del perfil del portal electrónico de la gobernación de Nariño, con el propósito de dar respuesta al tercer objetivo de investigación: caracterizar los contenidos y las estrategias de participación ciudadana que se desarrollan en el portal electrónico.

Para el desarrollo del cuarto y último objetivo de investigación que detalla la percepción y las iniciativas de participación ciudadana de los diseñadores del portal electrónico de la gobernación de Nariño, el estudio se apoyó de información obtenida de entrevistas realizadas a colaboradores y funcionarios del portal y de tres grupos focales que presentan una mirada desde los usuarios.

En el análisis y discusión de resultados por objetivos se tuvo en cuenta las clases de participación que se desarrollaron en la presente investigación: informativa; inclusiva; interactiva y participación de control. El fin fue comprender la o las clases de participación que predominan en el portal electrónico de la gobernación de Nariño desde cada objetivo de investigación, al finalizar se realizó una triangulación de información.

Al triangular la información se procedió a dar respuesta a la pregunta de investigación: ¿Qué clase de participación ciudadana corresponde al diseño de portal electrónico de la gobernación de Nariño Colombia, 2017-2018? Esto se realizó a partir de la técnica de frecuencia que resultado de la información obtenida.

1. Disposiciones legales de gobierno electrónico

El apartado presenta un análisis de documentos tanto del contexto internacional, nacional como local que respaldan e institucionalizan el uso del portal electrónico de la gobernación de Nariño. Los documentos se analizan a partir de la revisión de los datos y servicios que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) Colombia y el perfil del portal electrónico de la gobernación de Nariño.

Desde el contexto internacional los lineamientos que amparan la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) en los aparatos burocráticos se encuentran en la Alianza para el Gobierno abierto (AGA). En Colombia los portales electrónicos se respaldan en los lineamientos de gobierno digital y por último en el ámbito local se encuentra la política de gobierno abierto de Nariño aprobada en el mes de diciembre de 2018.

En general es necesario comprender que el desarrollo de lineamientos gubernamentales corresponde a implementación de herramientas electrónicas para el fomento de principios de participación, colaboración y transparencia. Según Sarasqueta (2014) y Ovejero (2008) los portales electrónicos requieren de mecanismos de eficiencia en su desarrollo.

A nivel internacional en el año 2011 se declaró la Alianza de Gobierno abierto (AGA), que permitió la unión de más de 70 países, los cuales tienen como propósito desarrollar herramientas que promuevan el uso de las tecnologías de la información y comunicación (Tic) en los procesos participativos, “Un ejemplo es el portal de participación ciudadana Cónsul, creada con código abierto por el ayuntamiento de Madrid, que ha sido replicada en casi 80 localidades en el mundo” (Gobernación de Nariño 2018, 11).

Europa ha creado portales que buscan acercar el estado a los ciudadanos en base al modelo electrónico de gobierno, se han promovido herramientas para la participación y la transparencia desde la publicación de datos en plataformas virtuales. Uno de los casos es Reino Unido, país que ha desarrollado herramientas para mejorar procesos de petición ciudadana.

En América Latina se ha tratado de impulsar el uso de tecnologías para procesos participativos en distintos países, uno de ellos es Argentina donde se ha creado la Agencia de innovación y gobierno abierto que busca ampliar la información de gestión pública por parte

del gobierno hacia los ciudadanos. Otro caso es Chile donde se ha impulsado herramientas que fomentan la participación ciudadana, “centrados principalmente en ofrecer servicios a los ciudadanos y herramientas de gobierno en línea” (Gobernación de Nariño 2018, 11).

Desde el plano internacional las políticas que amparan los portales electrónicos se dirigen a facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y a los servicios en línea como es el caso de Chile y Argentina, lo cual tiene que ver con uno de los principios que promueve: transparencia y apertura a información pública. No obstante, se desconocen principios básicos de participación y colaboración entre ciudadanía y estado.

Según Peschard (2017) el gobierno abierto se sustenta en la optimización de dos componentes básicos de gobierno electrónico: apertura de datos públicos por parte del gobierno, es decir información de libre acceso, para que pueda contrastarse con otro tipo de información y por otro lado apertura a procesos de formulación de políticas públicas por parte de la ciudadanía.

En relación al principio de transparencia de gobierno abierto desde el plano internacional y cierto países de América Latina, omiten mecanismos de autorregulación aprobados por el gobierno de EEUU en el año 2015, mecanismos que permiten dar un seguimiento a iniciativas de gestión pública en espacios virtuales.

Instaurar un gobierno abierto supone no limitarse a la mera prestación del servicio sino crear las condiciones y herramientas para permitir la colaboración y participación ciudadana. Este proceso no ha de verse como una simple implantación de una tecnología ha de actuar como medio potencializador de estas nuevas relaciones administraciones-ciudadanas (García 2014, 86).

Colombia por su parte trabaja gobierno electrónico desde la perspectiva de gobierno digital, bajo la dirección del ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones. Los portales electrónicos en Colombia se legalizan en el decreto único reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones 1078 de 2015.

Los portales electrónicos de Colombia se sustentan en cuatro componentes básicos: servicios en línea de alta calidad; impulso del empoderamiento y colaboración de los ciudadanos en el

gobierno; mejoramiento de la gestión pública y garantía de la seguridad y privacidad de información.

Los cuatro componentes de los portales electrónicos tienen como propósito lograr los más altos estándares de excelencia a nivel internacional, a través del retorno de la confianza de las personas por el uso de servicios en línea. De esta forma, los portales electrónicos a través del desarrollo y la modernización del aparato burocrático buscan optimizar los canales de comunicación entre el sector público y ciudadanos. Así mismo, los portales electrónicos de las gobernaciones de Colombia se guían bajo principios de democracia que fomentan “la construcción de un estado transparente, participativo y colaborativo” (Manual de gobierno en línea 2015, 14).

El logro de transparencia que se proponen alcanzar los portales electrónicos se sustenta en el fácil acceso a información pública, como un aporte a procesos de rendición de cuentas, a través del uso de información pertinente y real. De esta manera, la rendición de cuentas demanda de datos abiertos que no guarden confidencialidad e intereses particulares para los ciudadanos.

En relación al principio de transparencia el portal del departamento de las Tic Colombia para el año 2018 presenta información acerca del sector académico, gobierno, emprendedores, industria, ciudadanos y estadísticas del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) como sus principales. Sin embargo, se puede observar que las secciones albergan información para un sector en particular, la información no es de beneficio colectivo.

Al mismo tiempo, el portal de las (Tic) Colombia no señala datos discriminados de acceso a internet, televisión y telefonía, el portal exhibe datos totales, no se puede acceder a bases con metadatos. Por otra parte, al revisar el portal se encuentra que los reportes no se encuentran actualizados, el último informe que se tiene es de abril 2017- abril 2018.

De esta forma, la transmisión de datos no es suficiente para generar procesos de participación. Como menciona Sarasqueta (2014), el principio de transparencia depende de una organización política y de la colaboración de los ciudadanos en la supervisión y canalización de los procesos públicos.

En cuanto al logro de colaboración parte del involucramiento de ciudadanos en la formulación de programas y políticas pública. Implica la colaboración ciudadana en el desarrollo de planes de gobierno y en la fiscalización de la información que se trasmite de forma institucionalizada, “La entidad habilita las herramientas tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés” (Manual de gobierno en línea 2015).

La colaboración desde los portales electrónicos de gobierno se centra en el trabajo conjunto de funcionarios de gobierno y ciudadanos, el fin es contribuir al servicio ciudadano, se busca que “las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstos.” (Manual de gobierno en línea 2015, 15)

Respecto al logro de colaboración al revisar el portal del departamento de las Tic Colombia 2018, se encuentra una sección de trámites y servicios, a través de ella se brinda servicios pedagógicos del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic). También se establecen ciertos mecanismos como son encuestas que, permiten medir la satisfacción de las personas y enlaces donde se reciben peticiones, quejas y sugerencias.

Sin embargo, pese a que existe una sección de trámites y servicios públicos en línea, el portal electrónico del departamento de las Tic Colombia no cuenta con ventanas vinculantes que acerquen a las personas a asuntos de interés público, distintos al tema de tecnologías como es el caso de la sección políticas y programas sociales, donde las personas puedan opinar y ser tenidas en cuenta.

En cuanto al logro de participación e intervención ciudadana en procesos de gestión pública, promueve la cooperación institucional desde el uso apropiado de los dispositivos digitales dispuestos por el gobierno, “La entidad habilita y divulga los canales electrónicos institucionales, incluidas las redes sociales, de acuerdo con el plan de participación” (Manual de gobierno en línea 2015, 15).

De esta forma, los procesos participativos que se adelantan desde el gobierno de Colombia se acompañan de canales de comunicación en línea donde se atiende: inquietudes, sugerencias y reclamos de la ciudadanía respecto a la información que las entidades publican en los portales electrónicos de gobierno. De igual manera, desde el portal electrónico se receptiona opiniones

de los usuarios en relación a temas de interés que posteriormente busca analizar para la toma de decisiones.

En relación a logro de participación el portal electrónico de las Tic Colombia ofrece espacios de preguntas frecuentes, buzón de peticiones, quejas y sugerencias que contribuyen a la comunicación entre estado y ciudadanos. Pese a ello se desconocen canales de comunicación directos como son foros y chat virtuales que podrían activar la participación ciudadana y su incidencia en decisiones de interés público.

Lo anterior genera una débil asociación entre instituciones públicas y ciudadanos, siendo un inconveniente en el manejo de dispositivos digitales de participación, como sugiere Cohen et, al. “la transparencia ‘otorgada’ desde arriba queda incompleta sin una parte social proactiva.” (Cohen et. al. 2010, 232).

Entre los trámites que facilita el gobierno electrónico de Colombia se encuentra la descarga de formularios. Cuenta con estrategias de apoyo en el diligenciamiento de formularios y el envío de trámites, “La entidad prioriza los procesos de optimización y automatización de los trámites y servicios con base en la caracterización de sus usuarios.” (Manual de gobierno en línea 2015, 16)

Para conocer la forma como el gobierno electrónico brinda los servicios a los ciudadanos, el dispositivo instaura en su plataforma una medición de satisfacción respecto a servicios y trámites ejecutados. El propósito es lograr una retroalimentación que aporte a planes de mejoramiento para el diseño del portal electrónico.

Respecto a trámites en línea el portal de las Tic Colombia carece de una sección que relacione trámites de interés para ciudadanos como es descargas de Rut, consultas de tránsito, consultas judiciales, entre otras. Se puede rescatar del portal mecanismos como encuestas que miden la satisfacción de los usuarios, sin embargo, presentan un inconveniente, dado que su diligenciamiento no es obligatorio.

En consecuencia, es prudente que los dispositivos electrónicos se acompañen de mecanismos de vigilancia por ciudadanos, que ejerzan un control sobre el tipo de información que se brinda a la sociedad. Demanda de un trabajo articulado entre funcionarios públicos y

ciudadanos para el desarrollo de las democracias actuales como ha manifestado O'Donnell (2010).

En cuanto a las innovaciones que ofrecen los portales electrónicos de Colombia se tiene el acceso directo de ciudadanos a información de las entidades públicas a través de ventanillas únicas que se encuentran interconectadas dentro del portal. Todos los procesos de gestión pública que se facilitan desde los portales electrónicos cuentan con monitoreo de seguridad de información para garantizar su uso.

En esta parte la Alianza de Gobierno abierto (AGA) reconoce a Colombia por ser el único país miembro que promueve ocho compromisos transformadores en su plan de acción. Seis de los ocho compromisos optimizan el uso de tecnologías de comunicación e información desde los gobiernos como se menciona a continuación:

Legal App, Gobierno en Línea y Centro de Relevancia- Convertic, por ejemplo, son plataformas digitales que permiten el acceso de los colombianos a servicios de justicia, trámites e información para población con discapacidad visual y auditiva, respectivamente. El Archivo de DD.HH. y Memoria Histórica, por su parte, protege los derechos a la verdad, la justicia y la reparación de la población víctima del conflicto, poniendo a disposición 240.000 documentos de archivo (Anticorrupción 2018, 20).

Las seis iniciativas de impacto en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (Tic) Colombia, reconocidas internacionalmente por la AGA, aportan a procesos de transparencia, rendición de cuentas, tecnología e innovación. Son una contribución al fomento y fortalecimiento de herramientas digitales dirigidas a participación ciudadana en procesos de gestión pública.

Las seis iniciativas que se fomentan desde el portal de las Tic Colombia se encuentran distribuidas en diferentes ventanas. No obstante, el portal no cuenta con una sección propia para atender comunidades vulnerables, lo cual va en contravía de lo establecido en principios de inclusión gubernamental.

De este modo, se deja por fuera la clase de participación inclusiva, la cual busca acercar dispositivos electrónicos a los diferentes sectores de la sociedad civil, independientemente de

la condición económica y social. Para autores como Fountain (2001), se debe contar con una disposición política que amplíe la participación de los sectores más vulnerables.

En general el portal del departamento de las Tic Colombia 2018 tiene un diseño complejo, alberga una cantidad de información en diferentes secciones, lo cual requiere de tiempo y conocimiento. Por ejemplo, a una persona que no cuente con gran apropiación del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic), se le podría dificultar el acceso a algún servicio o tipo de información.

Uno de los inconvenientes que señalan los portales electrónicos en cuanto a procesos de transparencia es la saturación de información, lo cual genera confusión en los usuarios. La información en cantidad no admite un discernimiento de contenido, de esta forma “resulta impensable que los ciudadanos puedan formarse opiniones meditadas” (Félix Ovejero 2008, 24).

A nivel departamental el portal electrónico de gobierno se concibe como una parte esencial de la política gobierno abierto de Nariño, el cual surge en el año 2015 con el programa del gobernador Camilo Romero y se materializa en el plan de desarrollo “Nariño, corazón del mundo (2016-2019). Promueve el acceso a información pública, la participación y la colaboración ciudadana, “Dicho programa tuvo como antecedente la Escuela de Innovación Política” (Gobernación de Nariño 2018, 14).

Para el año 2016 la gobernación de Nariño creó la secretaria de innovación y gobierno abierto y con ello se desarrolló el portal electrónico denominado (GANA), donde se consolidaron 13 herramientas digitales que buscan empoderar a la ciudadanía en temas de participación ciudadana y gestión pública. Entre las herramientas que se incluyen están: presupuesto, formas de contratación, declaraciones juramentadas, rendición de cuentas, entre otras.

De esta manera, el portal electrónico se respalda en la aprobación de la política pública de gobierno abierto de Nariño, aprobada en diciembre de 2018. La política se sustenta en la necesidad de fortalecer procesos de rendición de cuentas y apertura a la información basada en transparencia, participación y colaboración desde el uso de las Tic.

El objetivo de la política de gobierno abierto de Nariño es implementar acciones que garanticen prácticas de participación, rendición de cuentas y datos abiertos para la gestión pública desde las Tic, “El gobierno abierto nace como un modelo de gobernanza para combatir la corrupción y la falta de inclusión ciudadana en gestión pública” (Bianchi et al. 2017).

Entre los objetivos específicos de la política pública se encuentra: promover el derecho ciudadano a la información y que esta sea publicada en bases digitales de fácil acceso. De igual forma, busca impulsar el control y vigilancia hacia el gobierno por parte de los ciudadanos, suscitando el cumplimiento de normas que orientan el comportamiento de las autoridades y el gasto público.

En relación al objetivo: facilitar el acceso a información pública en espacios virtuales contemplado en la política de gobierno abierto en Nariño, según la revisión del portal electrónico se refiere a la publicación de informes de gestión de las distintas dependencias. Sin embargo un inconveniente que señalan los informes es que suelen precisar resultados y no detallan procesos en los cuales podría participar la ciudadanía.

Asimismo, los informes que exhiben las dependencias para conocimiento público no se construyen de manera mensual como se planteó en un inicio en la formulación de la política de gobierno abierto en Nariño, las cifras y datos no son actualizados. Igualmente, no se cuenta con un espacio que canalice opiniones de los usuarios. Para autores como Dahl (1991) y Sartori (1999), el fin de los mecanismos de participación ciudadana es legitimar las sociedades democráticas y aportar a la confianza de las personas por las instituciones, se puede hacer a través del fortalecimiento de sus principios base.

Respecto a las estrategias contempladas en el plan de acción de la gobernación de Nariño que permiten incentivar la participación ciudadana desde los portales electrónicos de gobierno se encuentran: contar con servidores públicos capacitados; disponer canales de retroalimentación y gestión pública; divulgación de las herramientas digitales; crear medios para la participación ciudadana; consolidación de redes de colaboración entre ciudadanos y estado e implementar escenarios para la rendición de cuentas acordes a estándares nacionales.

En cuanto a las principales estrategias de participación ciudadana en el portal electrónico de la gobernación de Nariño se encuentra el fortalecimiento de servidores públicos del portal, con el fin de canalizar sugerencias y aportes de ciudadanos, como menciona Mujica: “suponen, responsabilidad cívica para detectar y poner en marcha esos canales, involucrando al estado desde sus políticas públicas” (Mujica 2001, 3).

Para la gestión e implementación de herramientas digitales dispuestas para la participación ciudadana, el actual gobierno de Nariño, elaboró un escenario de alrededor de ocho años correspondientes a dos periodos de gobierno, para el diseño de un plan de acción bianual que promocióne principios base que sustenten el uso de tecnologías.

En general se puede decir que tanto a nivel internacional, nacional y local, los portales electrónicos de gobierno se conciben desde principios de participación, transparencia y colaboración sobre los cuales se sustenta el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic). Su propósito es mejorar procesos de participación y gestión pública a partir de la corresponsabilidad que se establezca entre estado y sociedad.

Respecto a canales de participación en portales electrónicos gubernamentales que se ofertan desde el plano internacional sobresale el desarrollo de herramientas digitales de información y de agilidad de trámites. El fácil acceso a información a través de portales electrónicos se concibe como un aporte a procesos de participación ciudadana, dado que según García (2014) el conocimiento de la gestión pública desarrolla en las personas un sentido de pertenencia, lo cual contribuye a la transparencia en las decisiones de gobierno.

En el plano nacional, desde el departamento de las Tic Colombia se busca promover estrategias de gobierno electrónico relacionadas a principios de la democracia. Se desarrollan herramientas dirigidas al mejoramiento de servicios en línea, al fortalecimiento de la gestión pública, garantizar la seguridad y privacidad de información.

Los funcionarios de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) Colombia se orientan hacia la innovación de canales de comunicación burocráticos en distintos departamentos, con el fin de generar portales eléctricos informativos de fácil acceso que permitan mantener a la ciudadanía al tanto de los procesos y decisiones de los gobiernos. De esta manera, según los documentos del departamento de las Tic Colombia, la clase de

participación que sigue el diseño de gobierno electrónico desde el contexto Nacional y que enmarca al departamento de Nariño se acompaña de canales públicos divulgativos.

Por otro lado, es válido aclarar que, si bien en el Manual de Gobierno Digital de Colombia se precisan canales informativos, no queda claro cuáles son los mecanismos de los que pueden disponer los ciudadanos para obtener información transparente y útil. Igualmente, los documentos no brindan garantías en cuanto a medios interactivos dispuestos para el diálogo entre ciudadanos y funcionarios públicos en la construcción y formulación de políticas de gobierno.

Por su parte, la formulación de la política pública de gobierno abierto de Nariño que respalda al portal electrónico, se fundamenta al igual que el gobierno digital de Colombia en secciones diseñadas y orientadas hacia la divulgación y creación de medios informativos para la rendición de cuentas.

El uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) en los aparatos de gobierno en Nariño busca fortalecer procesos de transparencia, colaboración y participación a partir del acceso constante a la información. Como menciona Saraquesta (2014) el acceso a la información puede ser una oportunidad para ampliar el conocimiento de los ciudadanos respecto a sus derechos y deberes.

En sí la revisión documental de políticas y normativas de gobierno electrónico en el plano internacional, nacional y en el caso específico de Nariño, demuestra que los principios de transparencia, colaboración y participación giran en torno a aspectos informativos. Las herramientas de participación se dirigen sobre todo a facilitar trámites e informar a la comunidad de los avances de gestión pública. Según autores como Harto de Vera (2012) y Subirats (2002) el acceso a la información es un avance importante en términos de participación, en tanto permite conocer el desarrollo de procesos públicos.

De lo anterior y en relación a la pregunta de investigación ¿Qué clase de participación ciudadana corresponde al diseño de portal electrónico de la gobernación de Nariño? Se puede decir que, el diseño del portal electrónico desde los lineamientos de gobierno corresponde a la clase de participación informativa, dado que los documentos sustentan la importancia de mantener informada a la ciudadanía sobre programas y políticas.

Los documentos precisan principios de transparencia, colaboración y participación en base al acceso a la información que puedan obtener las personas de las decisiones y servicios que ofrecen los gobiernos desde los portales electrónicos. No obstante, en ninguna disposición legal se asumen canales de seguimiento al tipo de información que se publica y el control ciudadano que se podría ejercer desde el marco jurídico.

Seguidamente con el fin de establecer la clase de participación ciudadana que corresponde al diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño Colombia, se hace preciso revisar desde la parte empírica datos y cifras que permitan una aproximación. Asimismo, la revisión de indicadores permite establecer si existen o no coincidencias con los documentos legales que refieren a la clase de participación informativa del portal.

2. Descripción de indicadores de gobierno electrónico en Nariño

En esta sección se encuentran datos reportados por el Ministerio de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) Colombia y reportes del portal de gobierno electrónico de Nariño relacionados a: cobertura de acceso a internet, acceso a información y herramientas de participación que se han establecido desde el plano nacional y regional. Los datos fueron tratados como porcentajes y se organizaron de forma descendente a partir de tablas y gráficos, con el fin de ser analizados desde los documentos que respaldan al gobierno electrónico.

2.1 Indicadores nacionales de suscriptores a internet en Nariño

Los indicadores de participación en portales electrónicos de gobierno corresponden a la información que reportan las alcaldías municipales a la gobernación de Nariño y que a su vez se registran a nivel nacional en el portal del Ministerio de las Tic de Colombia. Los datos se dirigen sobre todo a: acceso a internet, apertura a la información, procesos de gestión de calidad y seguridad de información.

El indicador de acceso a internet es un factor asociado al uso de portales electrónicos dispuestos por los gobiernos para la participación ciudadana, dado que señala el fácil acceso que pueden tener las personas para ingresar a la red y como tal a los mecanismos de participación y servicios en línea que brinda el estado.

En la tabla 2 se puede observar el porcentaje de suscriptores de 64 municipios que conforman Nariño en relación al total de la población que reporta el Dane (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) para el año 2017. En general los datos señalan que existe una baja conectividad a internet, sobre todo en zonas rurales, donde el número de suscriptores no alcanza a representar ni el 1% de la población como es el caso de Policarpa, Leiva y otros 31 municipios.

Tabla 2. Suscriptores a internet en Nariño 4-Trimestre (oct-dic) 2017

Municipios	Población 2017	Suscriptores 4-T 2017	Porcentaje de Suscriptores 4-T 2017
PASTO	450.645	71.692	15%
IPIALES	145.073	7.405	5%
TÚQUERRES	40.388	1.345	3%
YACUANQUER	11.158	332	3%
IMUÉS	6.004	157	2%
FUNES	6.402	157	2%
GUAITARILLA	11.681	285	2%
LA UNIÓN	25.689	563	2%
SANDONÁ	25.730	544	2%
NARIÑO	5.002	105	2%
GUALMATÁN	5.778	116	2%
PUPIALES	19.548	384	2%
ALDANA	5.929	112	1%
OSPINA	8.797	164	1%
EL TAMBO	11.901	221	1%
TANGUA	9.383	164	1%
CUASPUD	8.689	151	1%
ANCUYÁ	6.745	114	1%
TUMACO	208.318	3.438	1%
LA CRUZ	18.273	269	1%
CÓRDOBA	14.066	198	1%
ILES	8.871	122	1%
LINARES	9.699	132	1%
GUACHUCAL	15.410	203	1%
CONSACÁ	9.201	121	1%
PUERRES	8.259	101	1%
CONTADERO	7.003	78	1%
EL PEÑOL	6.430	71	1%
CHACHAGÜÍ	13.967	144	1%
SAMANIEGO	49.362	482	1%

SAPUYES	6.124	59	1%
MALLAMA	7.471	71	1%
LA FLORIDA	9.368	85	0%
ARBOLEDA	7.566	68	0%
POTOSÍ	11.932	104	0%
SAN PABLO	17.312	139	0%
RICAURTE	19.495	149	0%
TAMINANGO	21.265	161	0%
COLÓN	10.206	76	0%
BUESACO	25.653	189	0%
SAN PEDRO DE CARTAGO	7.613	56	0%
SAN BERNARDO	20.326	143	0%
EL TABLÓN DE GÓMEZ	12.515	75	0%
CUMBAL	39.066	229	0%
ALBÁN	22.711	132	0%
BELÉN	7.715	44	0%
PROVIDENCIA	13.566	68	0%
SAN LORENZO	20.147	97	0%
SANTACRUZ	29.963	82	0%
BARBACOAS	39.564	67	0%
POLICARPA	17.469	15	0%
MOSQUERA	17.275	11	0%
EL ROSARIO	9.938	6	0%
LA TOLA	13.669	8	0%
MAGÜI	23.869	12	0%
FRANCISCO PIZARRO	15.975	7	0%
LA LLANADA	5.648	2	0%
OLAYA HERRERA	31.986	11	0%
ROBERTO PAYÁN	23.984	7	0%
LEIVA	14.266	4	0%
LOS ANDES	20.128	5	0%
EL CHARCO	39.600	9	0%
CUMBITARA	16.129	3	0%
SANTA BÁRBARA	14.630	2	0%

Fuente: Ministerio de las Tic Colombia 2018. Datos obtenidos del trabajo de campo

La tabla 2 permite relacionar el porcentaje de suscriptores por cada municipio. Se puede observar que municipios situados en zonas urbanas como Pasto, Ipiales y Túquerres cuentan con el mayor porcentaje de suscriptores. Pasto se destaca respecto al resto de municipios al tener mayor porcentaje de hogares suscritos con el 15%, lo cual se puede explicar por su número de habitantes y al ser la capital de Nariño.

Por otro lado, municipios de zonas rurales y la costa Nariñense como: El Charco, Francisco Pizarro, Los Andes, Leiva y otros cinco municipios de Nariño cuentan con el menor número de hogares suscriptos a internet, representan el 0%. Los datos señalan una brecha digital en comparación al resto de municipios, lo cual podría dificultar la participación de los ciudadanos en dispositivos electrónicos.

De esta forma, los datos de suscripción a internet presentan una contradicción en los logros que se plantean en los documentos que respaldan los portales electrónicos de gobierno de Colombia: en base a participación y colaboración, donde se establece que “La entidad habilita y divulga los canales electrónicos institucionales.” (Manual de gobierno en línea 2015, 15) “, dado que el no contar con una conectividad digital se puede dificultar el acceso igualitario a servicios creados por los gobiernos.

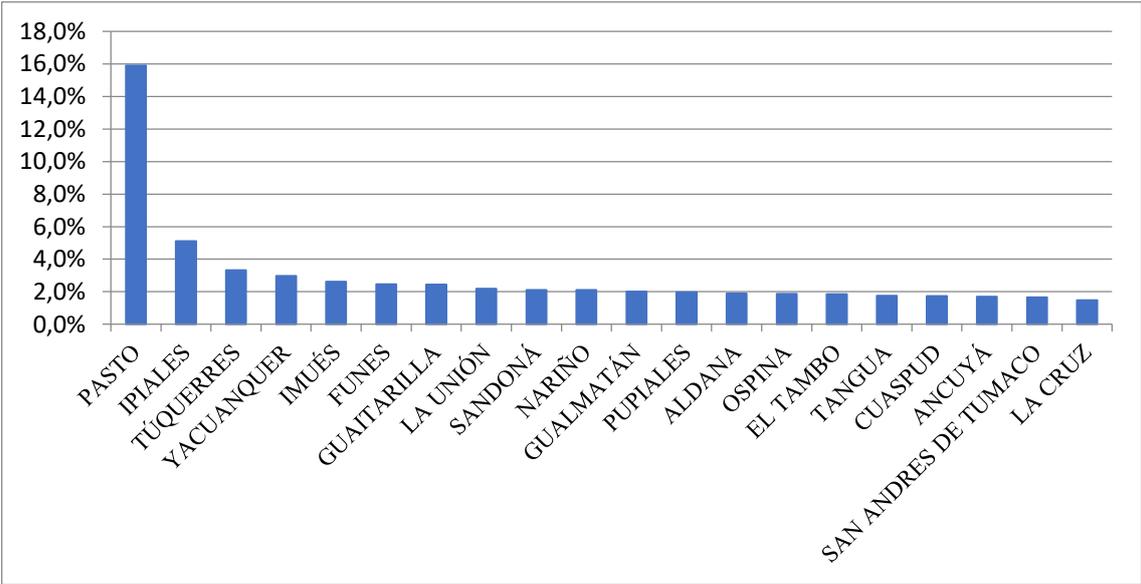
El ofrecimiento de servicios digitales dispuestos para la participación y colaboración son vanos para aquellos que tienen problemas de conectividad a internet, particularmente “para una parte significativa de la población, que generalmente incluye pobres, ancianos, personas sin educación, y muchas minorías étnicas: el dominio digital es extranjero y el reino inaccesible” (Fontaine 2001, 48).

Dando continuidad a la información anterior el gráfico 5, permite apreciar el número de hogares con mayor porcentaje de suscripción a internet de 20 municipios de Nariño. Aquí, igualmente el municipio de Pasto sobresale sobre el resto de municipios con el 15% de suscripciones, seguido de Ipiales y en menor medida Túquerres, esto se explica dado que son municipios poblados que hacen parte de la zona urbana. El resto de municipios se encuentra muy por debajo del 3% de suscripciones.

El gráfico 5 permite apreciar que, si bien el municipio de Pasto y capital de Nariño cuenta con el mayor porcentaje de hogares suscriptos a internet, el porcentaje es reducido dado que no alcanza a representar ni la mitad de la población. Esto señala que el acceso de los hogares a internet en Nariño es bajo, siendo un inconveniente en términos de accesibilidad de los portales electrónicos.

De lo anterior, se deduce la necesidad de fortalecer la conectividad a internet en zonas urbanas y rurales de los hogares de Nariño, con el fin de que los dispositivos de participación electrónica puedan ser accesibles a todas las comunidades. Como menciona Belloch (2012) el internet puede ser una oportunidad para ampliar el conocimiento y la participación ciudadana al actuar como una red de redes.

Gráfico 5. Porcentaje del mayor número de suscriptores a internet en Nariño 4-Trimestre (oct- dic) 2017



Fuente: Ministerio de las Tic Colombia 2018. Datos obtenidos del trabajo de campo

Seguidamente el gráfico 6 presenta información de 32 municipios de Nariño con el menor porcentaje de suscriptores a internet. Se observa que el porcentaje de hogares suscritos sobre el total de la población de cada localidad oscila entre 0% a 9%, lo que indica un alcance bajo de conectividad, sobretodo en municipios ubicados en zonas periféricas.

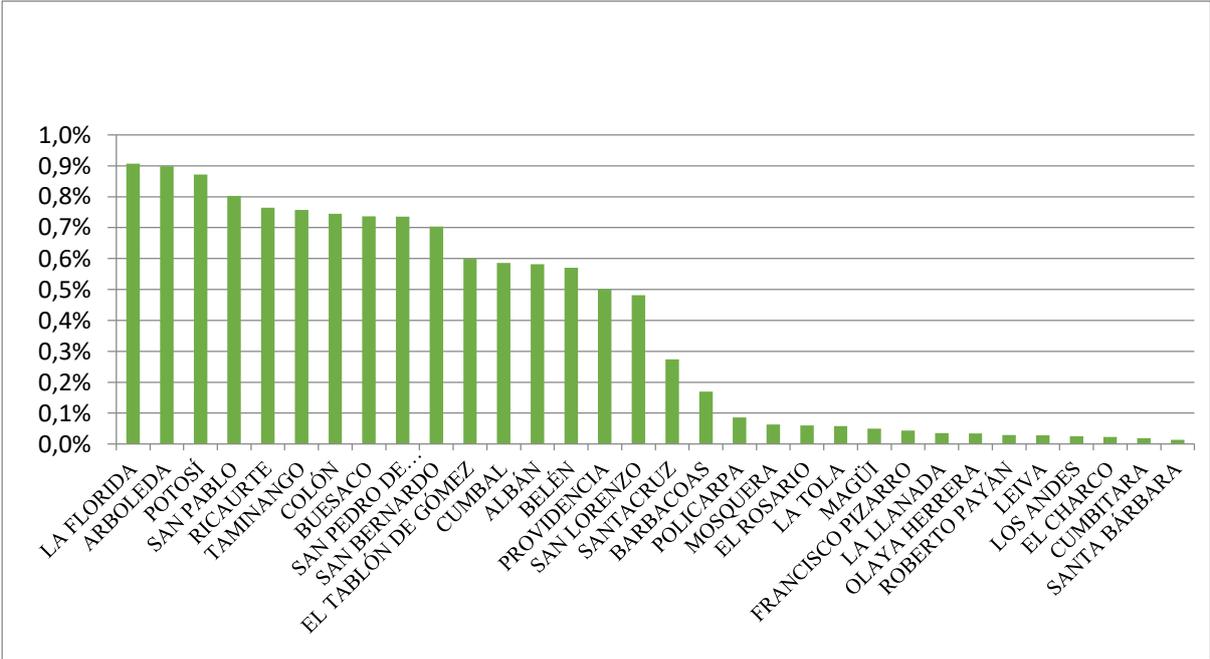
Aquí sobresalen municipios como Leiva, Cumbitara, La Llanada y Santa Bárbara, dado que presentan menos del 1% de suscripciones. Lo cual señala asimetrías en información, siendo una dificultad para el acceso a portales electrónicos dispuestos por los gobiernos, principalmente existen brechas en municipios que han sido marcados y discriminados por el conflicto armado.

Igualmente, del gráfico 6 se puede inferir que la mitad de los municipios que conforman a Nariño se encuentran por debajo del 1% de suscripciones. Es decir, la mayor parte de la

población no cuenta con la facilidad de acceder a información y servicios digitales desde sus hogares, siendo un factor contradictorio a lo estipulado en los Manuales de Gobierno Digital en Colombia, donde se menciona que “la entidad prioriza los procesos de optimización y automatización de trámites y servicios en base a la caracterización de sus usuarios” (Manual de gobierno en línea 2015, 16).

De esta forma, es necesario que la ciudadanía transite a la infocidadanía que menciona Echeverría (2003), a partir del reconocimiento de las redes como una reproducción del espacio público. Es necesario que ciertas pautas del espacio digital den respuesta a procesos de representatividad política y contribuyan a la igualdad en el acceso de los servicios y medios de comunicación dispuestos desde los gobiernos hacia los ciudadanos.

Gráfico 6. Porcentaje del menor número de suscriptores a internet en Nariño 4-Trimestre (oct-dic) 2017



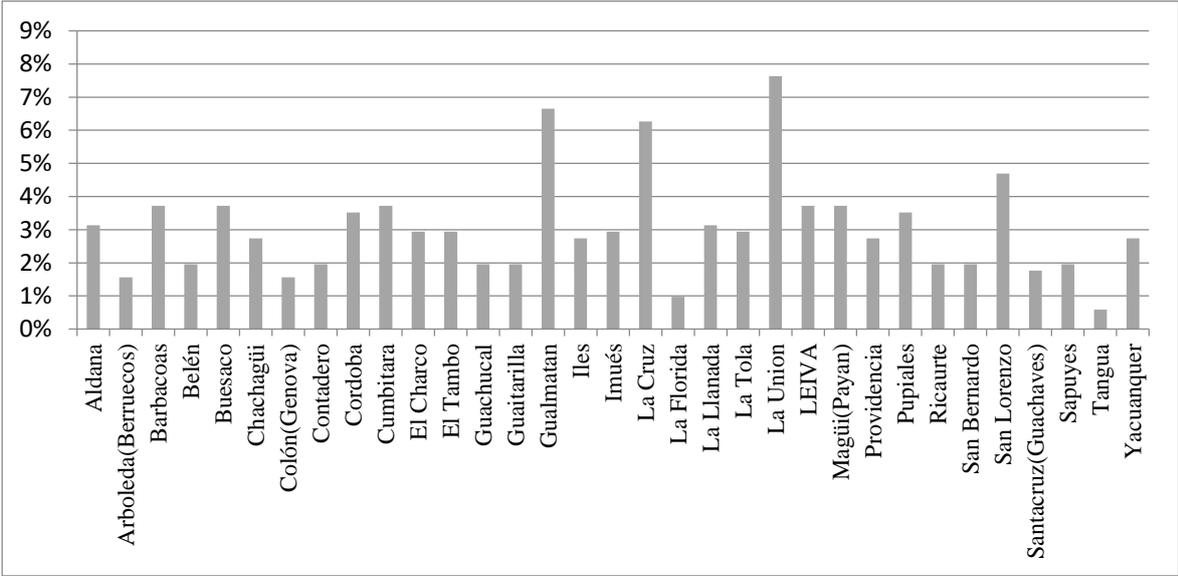
Fuente: Ministerio de las Tic Colombia 2018. Datos obtenidos del trabajo de campo.

Respecto al equipamiento de tecnologías en el gráfico 7, se encuentra información de la estrategia computadores para educar adelantada en Colombia e implementada en Nariño, la cual se dirige a mejorar el equipamiento tecnológico de estudiantes para la educación media de zonas rurales. El fin fue aportar al desarrollo de competencias comunicativas desde la red digital.

A través de la estrategia computadores para educar en el año 2017, el gobierno dono 2.555 tablets a 33 municipios de zonas rurales de Nariño. Se dotó a la mayoría de los municipios con el 2% y 5% de computadores aproximadamente, siendo un aporte para la apropiación de las Tic. No obstante, estos procesos de educación en medios digitales quedan incompletos cuando no se cuenta con capacitaciones dirigidas a las comunidades en uso de internet y plataformas virtuales.

Como menciona Levy (1999) es necesario que las personas estén capacitadas para discernir la información de forma crítica. De esta forma, los portales electrónicos deben acompañarse de política públicas que garanticen la calidad de información y la redistribución de recursos para mejorar las condiciones de vida de las personas.

Gráfico 7. Porcentaje del número de computadores entregados para educar en Nariño 1-Trimestre (ene- mar) 2017



Fuente: Gobernación de Nariño 2018. Datos obtenidos del trabajo de campo.

En sí los indicadores de suscripción a internet demuestran una baja conectividad a internet en la mayoría de hogares de Nariño. Por su parte, las zonas rurales presentan menos acceso propio a internet que las zonas urbanas, lo cual genera brechas sociales que traspasan el campo digital entre municipios, siendo un aspecto clave a tener en cuenta en la implementación de portales electrónicos de gobierno.

Autores como Fountain (2001) y Warf (2014) recalcan la importancia de contar con medios y redes digitales que amplíen el uso de gobierno electrónico. Para ello, se requiere de una voluntad de gobierno en la disposición de tecnologías y de la capacitación de ciudadanos en medios de comunicación electrónicos dispuestos para la participación.

2.2 Índice nacional de gobierno electrónico en Nariño

Respecto al índice de dispositivos digitales de las gobernaciones de Colombia y particularmente del caso Nariñense, se diseñó a partir de estrategias de transparencia en información, encaminadas a fortalecer el estado democrático. Los portales electrónicos se dirigen sobre todo a facilitar información de carácter público a través de diversas herramientas digitales que buscan fomentar la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

De esta manera, el índice del portal electrónico de la gobernación de Nariño para el cuarto trimestre del año 2017 se organizó a partir de información que remiten las alcaldías de los municipios, quienes reportan datos sobre acceso a información y garantías de privacidad que se establecen en los portales electrónicos como se describe en la tabla 3.

Tabla 3. Índice de gobierno electrónico de Nariño 4-Trimestre (oct-dic) 2017

Municipio	Índice GE 4-T 2017	Información para ciudadanos	Gestión de Privacidad
PASTO	85,6	75,4	88,1
PROVIDENCIA	71,5	74,3	52,5
LA UNIÓN	70,1	59,8	69,1
TUMACO	69,7	66,3	68,7
GUAITARILLA	69,3	66,1	68,9
GUALMATÁN	68,5	67,6	71,6
FUNES	67,3	61	64,3
ARBOLEDA	67,1	74,4	57,7
NARIÑO	66,2	67,5	68,8
SANDONÁ	66,2	64,7	60,3
IMUÉS	66,1	61,5	68,8
PUERRES	66,1	77,3	63,9
SAPUYES	65,2	54,9	68,2
LEIVA	65	65,7	66,9
POTOSÍ	64,8	67	64,1
LA FLORIDA	64,7	64,9	64,5

EL CHARCO	64,4	67,5	64,7
LA TOLA	64,4	61	62,1
MAGÜI	64,3	63,2	60,1
CONSACA	64,2	62,8	61,3
LA CRUZ	64,2	68,3	56,5
COLÓN	64,1	70,3	51,5
RICAUARTE	63,9	63,4	52,5
SAN PABLO	63,9	71,3	52,5
TANGUA	63,8	70,3	61,3
YACUANQUER	62,5	63	61,3
CONTADERO	62,4	69,4	60,5
EL TAMBO	62,4	61,9	59,7
EL ROSARIO	62,2	56,3	62,7
SAN BERNARDO	62,2	60,6	52,5
SAMANIEGO	62	47,8	69,1
FRANCISCO PIZARRO	61,9	66	52,5
CUASPUD	61,8	65,9	57,7
ROBERTO PAYÁN	61,7	59,5	65,3
EL PEÑOL	61,5	65,1	52,5
GUACHUCAL	61,5	63,2	67,7
SANTACRUZ	61,5	69,2	52,8
CHACHAGÜI	61,3	64,9	57,7
IPIALES	60,9	53,9	52,5
SANTA BÁRBARA	60	52,9	52,5
POLICARPA	59,3	63,3	52,5
OSPINA	59,1	60,8	60,5
CÓRDOBA	58,3	60,1	57,7
LA LLANADA	57,6	56,7	64,5
MALLAMA	57,3	59,6	52,5
ALDANA	56,6	60,4	52,5
CUMBAL	55,8	58	61,3
LINARES	55,6	58,5	57,7
SAN LORENZO	55,6	59,5	52,5
SAN PEDRO DE CARTAGO	55,6	58,4	57,7

TÚQUERRES	55,5	57,2	52,5
BELÉN	55,3	57,6	52,5
PUPIALES	55,3	59,4	52,5
MOSQUERA	54,7	56,7	52,5
ALBÁN	54,2	56,9	52,5
LOS ANDES	53,8	55,9	52,5
ILES	53,3	55,8	52,5
BUESACO	52,6	53,7	57,7
CUMBITARA	52,4	55,5	52,5
EL TABLÓN DE GÓMEZ	48,3	49,4	52,5
BARBACOAS	42	42,2	57,7

Fuente: Ministerio de las Tic Colombia 2018. Datos obtenidos del trabajo de campo

De la tabla número 3 se infiere que la implementación de gobierno electrónico en Nariño es intermedia. 46 de los 64 municipios de Nariño presentan un índice de 65/100. El índice en la mayor parte de los municipios es superior al valor 50, demostrando un desarrollo favorable de los dispositivos electrónicos dispuesto para la participación ciudadana.

No obstante, los datos señalan un desarrollo desigual en el uso de portales electrónicos en los diferentes municipios que conforman Nariño, existe menor desarrollo en gran parte de zonas rurales afectadas por el conflicto armado como son: Policarpa, Los Andes, Roberto Payan, Cumbitara, entre otros espacios que cuentan con baja suscripción de hogares a internet.

El índice de gobierno electrónico a nivel nacional, señala que Pasto es el único municipio en Nariño que cuenta con mayor desarrollo del índice en comparación al resto de localidades. Pasto sobresale del resto de municipios al ser capital de Nariño y al tener mayor cobertura de internet en los hogares del 15%.

Particularmente los datos demuestran que la implementación del portal electrónico de gobierno en Nariño se encuentra en desarrollo y se enfoca en el despliegue de herramientas de participación informativa. Una carencia que presenta el portal, es la falta de mecanismos que garanticen transparencia de información y promuevan su calidad.

Si bien, en los lineamientos de estrategias digitales en Colombia se promueve el logro de transparencia, el cual se refiere a garantías de información que se trasmite desde los portales,

no se encuentra establecido como indicador dentro de las estadísticas que reporta el departamento de las Tic Colombia.

Autores como Manin (1998) y Sartori (1999) sostienen que la implementación de mecanismos de participación se guían hacia una rendición de cuentas efectiva en cuanto a fiscalización y amonestación. Por ello adelantar procesos de transparencia y colaboración desde el portal electrónico de la gobernación de Nariño, implica crear canales de medición para el control efectivo de la gestión pública.

2.3 Herramientas del portal electrónico en Nariño dispuestas para la participación: (Gana) Municipales y Justicia Abierta

En cuanto a indicadores de portales electrónicos de gobierno que remite el departamento de las Tic Colombia a nivel nacional es importante aclarar que no especifican las estrategias propias de participación ciudadana de cada departamento. Herramientas digitales como (Gana) municipales y Justicia Abierta (Consultorios Jurídicos Virtuales) del departamento de Nariño creadas en el actual gobierno 2016-2019 se encuentran únicamente en los registros del portal electrónico de la gobernación de Nariño denominado (Gana).

Dentro del portal electrónico de la gobernación de Nariño se trabaja el componente de participación ciudadana a partir de estrategias como (Gana) municipales, la cual se refieren a una jornada de elección virtual de proyectos de inversión por cada municipio, a través de una plataforma vinculante. Para ello se realizó una convocatoria a la ciudadanía, un día en semana por medio de emisoras.

En la tabla 4 se presentan datos organizados de forma descendente de participación ciudadana en la herramienta digital (Gana) Municipales de cincuenta municipios intervenidos. En general se observa que el porcentaje de participación es mínimo debido a que se encuentra por debajo del 50% del total de la población por municipio.

Tabla 4. Herramienta digital (Gana)-Municipales Nariño Jul-2017/Jul 2018

Municipio	Población 2017	Participantes Únicos (GANA)	% Participación	Presupuesto
Funes	6.402	2116	33%	894.059.552,00

Gualmatán	5.778	1134	20%	865.018.344,00
Sapuyes	6.124	1144	19%	903.477.484,00
Guachucal	15.410	2875	19%	1.011.194.484,00
Puerres	8.259	1535	19%	950.000.000,00
Nariño	5.002	856	17%	800.000.000,00
Belén	7.715	1264	16%	800.000.000,00
El Peñol	6.430	1046	16%	800.000.000,00
El Contadero	7.003	1102	16%	900.000.000,00
Aldana	5.929	885	15%	900.000.000,00
El Tablón de Gómez	12.515	1832	15%	1.244.511.750,00
Cuaspud Carlosama	8.689	1233	14%	940.000.000,00
Guaitarilla	11.681	1623	14%	1.204.057.468,00
La Florida	9.368	1294	14%	950.000.000,00
Potosí	11.932	1600	13%	860.000.000,00
Linares	9.699	1286	13%	900.000.000,00
Arboleda	7.566	964	13%	1.200.000.000,00
Ospina	8.797	1085	12%	850.000.000,00
Ancuyá	6.745	791	12%	927.117.383,00
Leiva	14.266	1672	12%	1.250.000.000,00
Tangua	9.383	1096	12%	936.196.552,00
Córdoba	14.066	1600	11%	1.203.419.467,00
Consacá	9.201	1028	11%	900.000.000,00
La Llanada	5.648	622	11%	803.057.468,00
Iles	8.871	957	11%	1.050.000.000,00
Yacuanquer	11.158	1148	10%	1.000.000.000,00
Chachagüí	13.967	1431	10%	950.000.000,00
Pupiales	19.548	1893	10%	1.100.000.000,00
Imués	6.004	567	9%	903.477.484,00
La Cruz	18.273	1561	9%	700.000.000,00
El Tambo	11.901	1016	9%	936.207.521,00

San Bernardo	20.326	1709	8%	1.197.534.952,00
Colón Génova	10.206	793	8%	934.871.302,00
Taminango	21.265	1629	8%	1.200.000.000,00
San Lorenzo	20.147	1507	7%	1.236.894.867,00
Mallama	7.471	542	7%	800.000.000,00
El Rosario	9.938	713	7%	950.000.000,00
Providencia	13.566	952	7%	1.129.335.347,00
San Pedro de Cartago	7.613	528	7%	900.000.000,00
San Pablo	17.312	1190	7%	900.000.000,00
Albán	22.711	1341	6%	1.101.629.133,00
Cumbal	39.066	2304	6%	2.000.000.000,00
Los Andes Sotomayor	20.128	1118	6%	910.000.000,00
Ricaurte	19.495	1059	5%	1.101.234.952,00
Cumbitara	16.129	813	5%	1.711.988.685,00
Buesaco	25.653	1155	5%	1.947.384.456,00
Policarpa	17.469	781	4%	1.171.176.935,00
Sandoná	25.730	1059	4%	1.153.650.214,00
Samaniego	49.362	1587	3%	2.000.000.000,00
Barbacoas	39.564	975	2%	2.113.278.200,00
Roberto Payán	23.984	507	2%	1.546.233.335,00
Santacruz	29.963	577	2%	1.500.694.530,00
Magüi Payán	23.869	438	2%	1.526.233.335,00

Fuente: Gobernación de Nariño 2018. Datos obtenidos del trabajo de campo

En la tabla 4 se observa que el porcentaje de participación en la herramienta digital (Gana) en la mayor parte de los municipios de Nariño intervenidos es bajo, oscila entre el 5% y el 20%. Los datos señalan que la mayoría de las personas podrían desconocer la importancia y uso de la herramienta, o bien no se interesan en el uso que brinda.

Los datos de participación en la herramienta (Gana) municipales se logran explicar por la escasa difusión que ha tenido la estrategia. La votación en el portal como tal no era obligatoria

y no se realizó ningún tipo de capacitación en el tema, lo cual va en contravía de lo estipulado en la política de gobierno abierto en Nariño donde se busca, “combatir la corrupción y la falta de inclusión ciudadana en la gestión pública” (Bianchi at. el 2017, 18).

De esta manera, la manipulación de los medios de opinión pública que pueda surgir y la representación reducida a elecciones son temas que desestabilizan los regímenes democráticos, ya que el sistema de la representación ha dejado de lado el papel activo que ocupa el ciudadano en procesos de participación. Como menciona Sartori (1999) los ciudadanos en su mayoría se han conformado con la función de elegir a sus representantes.

Sumado a lo anterior la falta de interés de los ciudadanos por asuntos en política actúa como un factor problematizado en las sociedades actuales, la mayor parte de ciudadanos han perdido el interés y la voluntad de participar en las decisiones de gobierno, debido a las condiciones demográficas y la cantidad de asuntos que hacen parte del estilo de vida de cada persona.

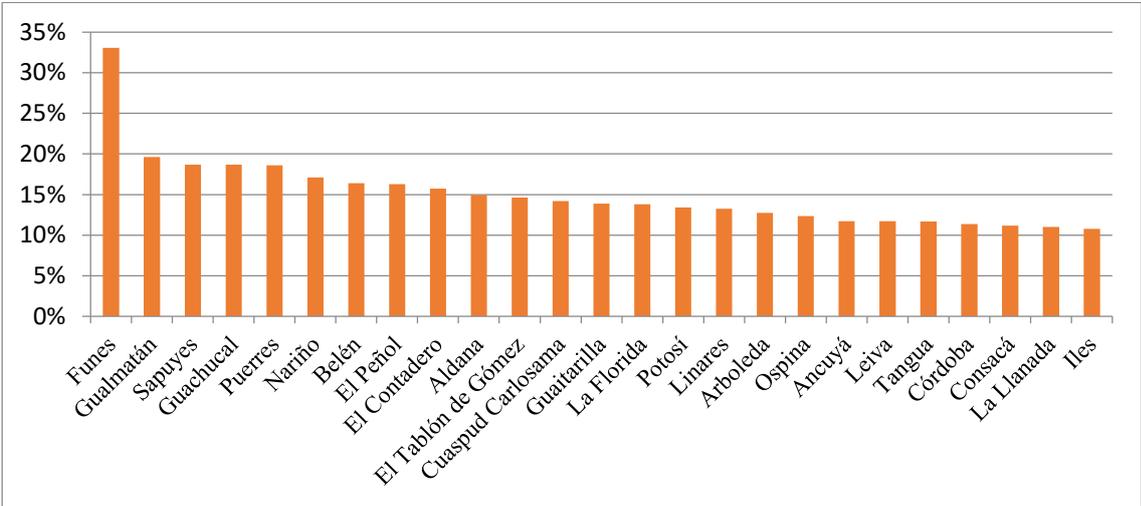
En igual forma, el desconocimiento del uso de tecnologías puede afectar la participación en asuntos de interés público. Por ello se hace necesario acompañar el proceso de jornadas educativas, demanda de un proceso de actualización que menciona Levi (1999).

En el gráfico 8, se observa a 25 municipios que sobresalen en términos de participación en dispositivos electrónicos como: Funes, Gualmatan, El peñol, Tangua, entre otros. Son municipios que se caracterizan por ser centros poblados cercanos a la capital de Nariño.

Municipios como Barbacoas, Roberto Payan, Policarpa y Cumbitara pertenecientes a zonas de conflicto armado de Nariño no se encuentran en el gráfico 8, dado que poseen un porcentaje mínimo de participación. Son municipios que presentan una participación por debajo del 5% en la herramienta digital (Gana) Municipales, siendo un inconveniente para el desarrollo de procesos democráticos que requieren de una participación mayoritariamente responsable.

Por lo anterior, la democracia representativa puede salir adelante con una cualificación de ciudadanos. Ciudadanos actualizados en temas políticos dado que, si “una persona está capacitada para elegir, del mismo modo lo estará para decidir sobre las cuestiones del estado” (Sartori 1999, 6).

Gráfico 8. Porcentaje de mayor participación ciudadana en la herramienta digital (Gana) Municipales Jul 2017/Jul 2018



Fuente: Gobernación de Nariño 2018. Datos obtenidos del trabajo de campo

Se puede establecer que el ejercicio participativo adelantado en la estrategia (Gana) municipal es un intento significativo para acercar el gobierno a los ciudadanos a partir de portales electrónicos. No obstante, según los teóricos de las Tic, requiere de mucha responsabilidad para su desarrollo, solicita de un proceso previo de capacitación para su uso adecuado.

Por otra parte, el portal electrónico de la gobernación de Nariño contiene la herramienta digital Justicia Abierta (Consultorios Jurídicos Virtuales), cuyo fin es brindar atenciones jurídicas virtuales gratuitas. Se refiere a asesorías ciudadanas por parte de estudiantes de derecho, quienes en su práctica profesional atienden casos jurídicos y capacitan a los ciudadanos en cuanto a derechos y deberes.

De este modo, la herramienta digital Justicia Abierta resulta ser un medio importante en procesos de interacción social pues permite resolver dudas jurídicas de ciudadanos, lo cual contribuye a potencializar la participación ciudadana. No obstante, al revisar el portal y constatar lo descrito en la política pública de gobierno abierto de Nariño (2018), se encuentra con pocos datos sobre casos atendidos y resueltos por los judicantes de derecho.

Los datos de Justicia Abierta que se brindan en el portal electrónico de la gobernación de Nariño son superficiales se refieren al total de asesorías, lo cual no concuerda con los

planteamientos realizados en la política pública de gobierno abierto de Nariño (2018) donde se establece la promoción del derecho ciudadano a la información y que esta sea publicada en bases digitales de fácil acceso.

En la tabla 5 se puede observar que el ingreso a la herramienta al día 30 de diciembre de 2018, es de 11.497 personas. Por otro lado, se observa que se han realizado 7.277 asesoramientos y 5.214 consultas a usuarios que han requerido un trámite jurídico, sumando un total de 12.491 atenciones.

Tabla 5. Participación en herramienta digital consultorios jurídicos virtuales (mar-dic) 2018

Ingreso al sistema	Atenciones realizadas	Consultas realizadas
11497	7277	5214

Fuente: Gobernación de Nariño 2018. Datos obtenidos del trabajo de campo

En relación a la herramienta digital Justicia Abierta se puede decir que aporta a la participación interactiva identificada en el presente estudio en tanto facilita la comunicación entre ciudadanos y agentes públicos por medio de chats. No obstante, al revisar el portal se encuentra que la herramienta carece de indicadores de seguimiento a procesos de atención.

Autores como Mujica (2001), Moon (2007) y Peschard (2017) comprenden que la participación basada en canales de comunicación bidireccional requiere de una disposición de mecanismos de participación de forma planificada y organizada, que consientan un seguimiento efectivo al desarrollo de proyectos y atenciones a usuarios.

En general los indicadores que describen la participación ciudadana del portal electrónico de la gobernación de Nariño desde el contexto nacional y regional, se dirigen a informar, según autores como: García (2014), Harto de Vera (2012), Subirats (2002) y Sarasqueta (2014). Los indicadores se justifican en la medida que los responsables del diseño de portales electrónicos de gobierno comprenden el acceso de información como una oportunidad que garantiza la rendición de cuentas.

Esencialmente las herramientas (Gana) Municipales y Justicia Abierta son un intento de participación interactiva en tanto tratan de ir más allá de la trasmisión y acceso a la información, buscan establecer canales de comunicación entre gobierno y comunidad. No

obstante, el ejercicio participativo debe desarrollarse en todos los municipios de Nariño de manera dinámica y acompañarse de procesos de capacitación y seguimiento de estrategias que fortalezcan los canales digitales de participación que ofrece el gobierno.

Las herramientas digitales del portal electrónico de la gobernación de Nariño (Gana) Municipales y Justicia Abierta dirigidas a participación interactiva solicitan de mecanismos legales que aporten a procesos comunicativos de forma coherente. Se refiere a una clase de participación que reactive el dialogo entre gobernantes y ciudadanos.

Los indicadores denotan la forma de medir el avance de la implementación del portal electrónico de gobierno en Nariño, a partir del acceso a la red y los canales de información. Dado que no se precisan cifras respecto a canales de transparencia, rendición de cuentas, medios de interacción entre gobierno y ciudadano e inclusión de comunidades vulnerables, lo cual coincide en mayor medida con la clase de participación informativa.

A continuación, se detallan las estrategias propias del portal electrónico de la gobernación de Nariño, con el fin de explicar a detalle los procesos de participación que presentan los gobiernos para los ciudadanos y ver si además de la clase de participación informativa que ha imperado en los documentos legales y cifras de las Tic Colombia, el portal electrónico cuenta con canales de control, interacción e inclusión para el fortalecimiento de las instituciones democráticas.

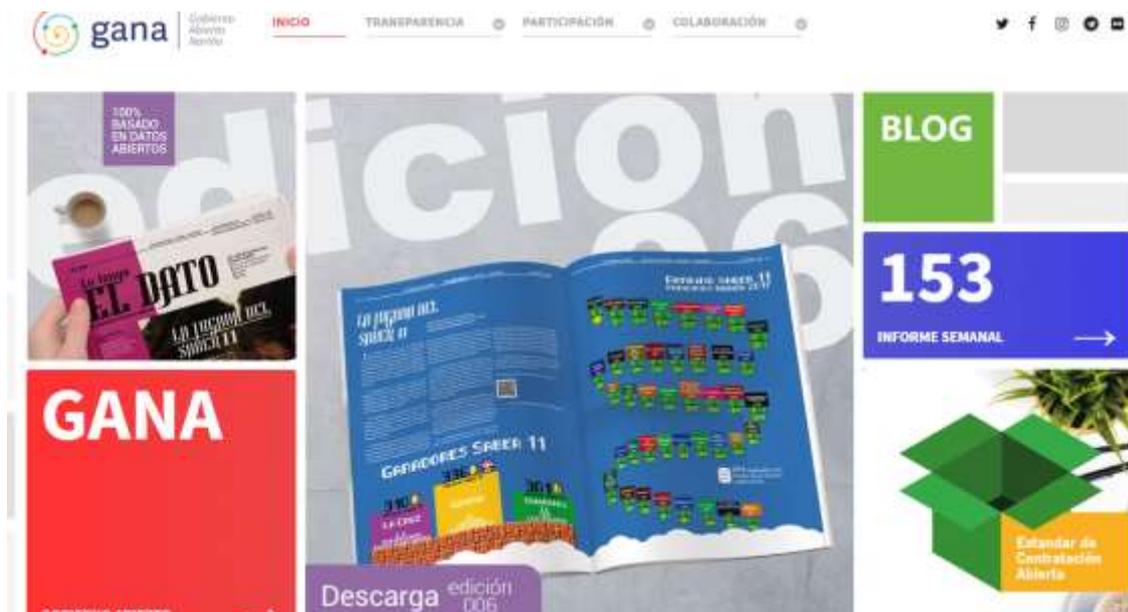
3. Perfil del portal electrónico de la gobernación de Nariño

En el presente apartado se realiza una descripción del perfil del portal electrónico de la gobernación de Nariño, denominado (Gana), la página se construye en base a tres principios rectores de gobierno en abierto que son: transparencia, colaboración y participación. La información se contrasta con las publicaciones realizadas en el portal y la revisión del mismo.

El portal electrónico se divide en tres secciones. En la primera parte se encuentra información de gestión pública del gobernador de Nariño plasmada en informes semanales. Al desplegar la información de la sección se encuentra que los informes de gestión se transmiten por medio de un video, sin embargo, la información que se presenta no es actualizada como se había planteado en los lineamientos de la política pública.

Los informes de gestión que se visualizan en el portal se nutren de datos que aportan distintas dependencias de la gobernación de Nariño. Al revisar el portal se encuentra que las publicaciones hacen referencia sobre todo a eventos públicos celebrados por el gobernador de Nariño como es el desarrollo de campañas, foros, entre otros, que buscan incentivar la transparencia de datos.

Figura 1. Plataforma (Gana) Gobernación de Nariño-Blog



Fuente: Gobierno abierto- portal electrónico Gobernación de Nariño 2018

En la segunda parte de la página se encuentran normativas que respaldan la construcción de la política pública de gobierno abierto en Nariño, la cual se aprobó en el mes de diciembre 2018, también se presenta información del programa (Gana) municipales es decir presupuesto participativo. De igual manera, se establece información del programa local Alianza de Gobierno abierto (AGA), donde se consolidan propuestas de líderes sociales en la formulación de planes de acción comunal. Al revisar la sección se observa que aún está en consolidación.

La información sobre la política pública de gobierno abierto que se establece en el portal electrónico de la gobernación de Nariño se crea a partir de la socialización de talleres con sus respectivas fases. Los talleres describen una jornada de socialización de la propuesta de gobierno abierto y una identificación de retos de la política pública para funcionarios, finalmente se hizo el borrador de la propuesta con el fin de institucionalizarla.

De los informes de la política pública de gobierno abierto se puede decir que son el resultado de un proceso participativo que involucro a distintos funcionarios de la gobernación de Nariño. No obstante, un inconveniente que presenta la construcción de la política pública y los dispositivos digitales de participación según la revisión del portal es la falta de inclusión de sectores sociales, quienes representan los intereses y las necesidades de la ciudadanía.

La construcción de portales electrónicos de gobierno para Sarasqueta (2014), debe derivarse de un trabajo conjunto entre funcionarios públicos y ciudadanos. Como mencionan Criado y Rojas (2015), la socialización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) por parte de los gobiernos habría que dirigirse hacia el fortalecimiento de canales de comunicación, a partir del conocimiento a fondo de las necesidades sociales.

Figura 2. Plataforma (Gana) Gobernación de Nariño-Gana Municipales



Fuente: Gobierno abierto- portal electrónico Gobernación de Nariño 2018

En la última parte del portal electrónico se presentan todas las herramientas que brinda el portal para acceder a información pública como son: (Gana) Datos, (Gana) Pienso, (Gana) Control, Busco Hechos, Declaraciones Patrimoniales Juramentadas y Sueldos Públicos.

En la parte inferior de las herramientas se brinda una descripción acerca de los servicios que ofrecen, por ejemplo, la herramienta (Gana) pienso brinda un espacio de opinión para ciudadanos respecto a temas de interés como es el caso del uso de la pólvora, el ciber-acoso, la política de gobierno abierto y el uso de elementos en los carnavales que se realizan en Pasto.

Figura 3. Plataforma (Gana) Gobernación de Nariño- Herramientas



Fuente: Gobierno abierto- portal electrónico Gobernación de Nariño 2018

Las estrategias en mención se encuentran organizadas y clasificadas a partir de principios de gobierno abierto: transparencia, colaboración y participación, que se encuentra en la parte izquierda superior de la página. En la pestaña de transparencia se encuentran estrategias que permiten acceder a información pública, con el fin de mejorar los procesos de rendición de cuentas como: Declaraciones Juramentada, (GANA) Control, Busco Hechos, Lo Estamos Haciendo, Informe Semanal y Sueldos Públicos e Informes de Gestión.

La herramienta Declaraciones Juramentadas presenta información del patrimonio del gobernador de Nariño, detallando sus bienes muebles e inmuebles, cuentas bancarias, créditos y participaciones comerciales en la sociedad. (Gana) Control por su parte brinda datos de informes de las dependencias que conforman la gobernación de Nariño y de los tipos de contratación que se realizan.

En cuanto a la herramienta Busco Hechos se refiere a informes que presentan todas las dependencias de la gobernación, aquí se detallan actividades en función de los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo. Respecto a la herramienta Lo Estamos Haciendo permite observar la distribución de proyectos ejecutados por la gobernación en un mapa, el cual se encuentra organizado por dependencias y municipios.

En referencia a la herramienta Informe Semanal es una sección que permite acceder a procesos de gestión de las diferentes dependencias de la gobernación por medio de un video, el cual se acompaña de Informes de Gestión. Por último, en términos de transparencia se tiene la herramienta Sueldos Públicos que admite conocer el sueldo de los directivos de la gobernación de Nariño.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, las herramientas digitales dirigidas a ampliar canales de transparencia para la ciudadanía se conforman de informes que registran las distintas dependencias de la gobernación de Nariño, lo cual puede ser un aporte a procesos de fiscalización ciudadana, respecto a la ejecución del presupuesto y las estrategias que utilizan las entidades para informar sobre las decisiones de estado.

En esta parte, al revisar la sección si bien se observa una cantidad de informes para la ciudadanía, igualmente se puede captar una carencia de mecanismos que garantizan la calidad de información, lo cual es necesario considerar dado que según autores como Melamed (2017), los portales electrónicos pueden ser manipulados por agentes de poder. Por ello se hace preciso avanzar en mecanismos que contribuyan a la rendición de cuentas horizontal.

Desde la perspectiva de O'Donnell, la rendición de cuentas se divide en vertical y horizontal. La rendición de cuentas vertical se limita a un proceso informativo por parte de los gobiernos, mientras que la rendición de cuentas horizontal se refiere a “la existencia de agencias estatales con autoridad legal para emprender acciones que van desde la supervisión rutinaria hasta sanciones penales y desafuero” (O'Donnell 2002, 7).

Figura 4. Plataforma (Gana) Gobernación de Nariño-Declaraciones



Fuente: Declaraciones Juramentadas- portal electrónico Gobernación de Nariño 2018

Respecto a la sección de colaboración contiene herramientas relacionadas a: (GANA) Datos, (GANA) PAE, Le Tengo el Dato y Recursos. Respectivamente (Gana) Datos es una herramienta que alberga información de gestión pública de las distintas dependencias de la gobernación de Nariño; La herramienta (Gana) PAE es un proyecto que busca transparentar la calidad del programa de alimentación escolar; Le tengo el dato es una sección donde se encuentran noticias destacadas de Nariño y Recursos son guías que permiten el uso del portal electrónico.

Las herramientas de colaboración en el portal (Gana) se acompañan de enlaces que conectan a páginas de transparencia de otros gobiernos entre ellas se encuentra USAID Agencia de los Estados Unidos para el desarrollo internacional; AVINA Fundación Latinoamericana enfocada en la producción de cambios a gran escala para el desarrollo sostenibles; Feeling herramienta de innovación colaborativa; Grupo Artefacto que contribuye al diseño del portal (GANA). Además, se encuentran conexiones con Democracy OS, CONSUL de Madrid, Asuntos del Sur y Centro de Innovación de Nariño.

De la revisión de herramientas que conforman la sección de colaboración se encuentra una gran similitud a herramientas de transparencia que se ofrecen en el portal electrónico de la gobernación de Nariño, dado que sus servicios se dirigen ampliar canales de información para ciudadanos. De esta manera se deja por fuera procesos de interacción entre gobierno y

ciudadanos para el desarrollo de políticas, planes y programas públicos en lo cual se basa este principio.

El principio de colaboración se asocia a la clase de participación interactiva identificada en el presente estudio. Autores como Lee y Puentes (2015), Mujica (2001) y Peschard (2017), sostienen que la participación debe partir de una disposición de gobierno para garantizar procesos de dialogo con los ciudadanos de una forma planificada y organizada, acorde a las necesidades de la ciudadanía.

Figura 5. Plataforma (Gana) Gobernación de Nariño- Guía



Fuente: Recursos - portal electrónico Gobernación de Nariño 2018

En cuanto a la sección de participación se construye a partir de herramientas como: Plan Desarrollo; (GANA) Municipales; (GANA) Pienso; Justicia Abierta; Política Pública y AGA Local. En la herramienta Plan de Desarrollo se encuentra información del proceso de construcción del PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL "Nariño, Corazón del Mundo 2016-2019".

La herramienta Gana Municipales consolida el número de personas que participaron en presupuesto de la gobernación de Nariño; (Gana) pienso es un espacio que permite comentar un tema de interés. Por su parte, la herramienta Justicia Abierta se refiere a consultorios jurídicos virtuales gratuitos. En general el recorrido por las herramientas de participación deja

ver una cantidad de información sobre la ejecución del presupuesto público y la construcción de la política de gobierno abierto.

Asimismo, la sección de participación permite observar la falta de medios directos para la comunicación entre ciudadanos y funcionarios públicos a excepción de Justicia Abierta. Por otro lado, las herramientas que conforman la sección no cuentan con un monitoreo que permita dar seguimiento a estrategias adelantadas por los gobiernos y activen la participación en medios digitales.

Como señala Nelkin (1984), la identificación de actores sociales y la coordinación de sus intereses en participación pública es una tarea que está lejos de ser sencilla, debido a las diferencias que existen. Tiene que ver con el nivel de información y conocimientos que maneja cada uno de los actores que participa en temas de representación.

Los procesos de empoderamiento solicitan de una disposición de gobierno que aporte a la socialización, capacitación y actualización de las personas en medios digitales, “implica una ciudadanía muy diferente a la que se ha conocido en las sociedades agrarias y en las sociedades industriales regidas por los Estados-Nación. El tránsito de la ciudadanía urbana e industrial, hoy en día dominante, a la infociudadanía” (Echeverría 2003, 90).

Figura 6. Plataforma (Gana) Gobernación de Nariño -Municipios



Fuente: (Gana) Municipales- portal electrónico Gobernación de Nariño 2018

En general el recorrido por el portal electrónico de la gobernación de Nariño denominado (Gana) presenta un diseño sencillo. Las herramientas que brinda el portal tanto para participación, colaboración y procesos de transparencia se encuentran organizadas por secciones e igualmente presentan una fácil visualización.

El portal electrónico de la gobernación de Nariño se construye a partir de ventanas vinculantes, es decir, ventanas que enlazan información de diferentes entidades públicas de Nariño como es la Alcaldía y la Universidad de Nariño, lo cual facilita trámites, servicios e información para los ciudadanos. Igualmente, el portal electrónico se acompaña de videos que proveen informes de gestión pública de la gobernación de Nariño y de espacios de opinión dentro de herramientas digitales.

Un aspecto importante a rescatar del portal (Gana) es la herramienta Justicia Abierta, la cual aporta a procesos de interacción entre practicantes de derecho y ciudadanos a través de una plataforma virtual dirigida a consultas jurídicas. Esta herramienta es de gran relevancia en la medida que presenta estrategias de recursos legales para ciudadanos.

A excepción de la herramienta Justicia Abierta que en algún momento se dirige a la clase de participación interactiva identificada en el estudio, el resto de herramientas que brinda el portal electrónico se dirige hacia la clase de participación informativa, dado que todas sus secciones albergan una alta cantidad de contenidos sobre programas que desarrolla el gobierno, sin generar mayores aportes que permitan fiscalizar y controlar los procesos de gestión pública a través de veedurías públicas y consultas a ciudadanos.

En estos términos el portal electrónico no brinda canales directos de comunicación entre ciudadanos y funcionarios públicos de gobierno, el diseño del portal electrónico contiene ventanas vinculantes que relacionan información de distintos procesos sin generar espacios de opinión y discusión.

Se observa una similitud en el diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño, con los medios divulgativos como Facebook. Las redes sociales albergan una cantidad de información sobre la gestión que adelanta el gobernador. En lo posible rescatando su gobierno y programas adelantados, sin generar mayor discusión.

De lo anterior, se puede decir que el portal electrónico de la gobernación de Nariño tiene como fin mejorar el acceso a datos. No obstante, estos procesos podrían acompañarse de canales de comunicación y rendición de cuentas. Sería preciso implementar mecanismos efectivos para controlar la información pública.

De ello surge la necesidad de rescatar el principio de transparencia en la medida que la transmisión de información no es suficiente para generar procesos de participación, demanda de una información real que no sea manipulable. Como menciona Sarasqueta (2014), el principio de transparencia depende de una organización administrativa y de la colaboración de ciudadanos en la supervisión y canalización de información.

El aprovechamiento de canales de participación implica el reconocimiento de derechos civiles por parte de ciudadanos, es un compromiso de sociedad y estado. En este sentido, la rendición de cuentas hace alusión a responsabilidad, “la filosofía de gobierno abierto multiplica hoy estas exigencias, en la medida que los ciudadanos pasarían a cumplir un rol mucho más protagónico” (Oszlak 2013, 28). De esta manera, no basta con disponer en portales electrónicos de gobierno, un número de cifras. Como menciona García (2014) es preciso que se tenga en cuenta el conocimiento popular en la construcción de políticas públicas y en la implementación de las mismas.

De aquí, se establece que el portal electrónico de la gobernación de Nariño se construye en gran medida de datos e información, dado que no brindan canales que garanticen la participación directa de ciudadanos y funcionarios de gobierno. Además, no existen mecanismos que permitan filtrar la calidad de los datos que se pública y no presenta instructivos específicos que amplíen los procesos de inclusión para aquellos que tienen escaso recorrido por las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic).

Para ampliar la información obtenida del perfil del portal electrónico de la gobernación de Nariño, se realizaron entrevistas a funcionarios públicos que se encuentran a cargo de la dirección y desempeño del portal y además se realizaron 3 grupos focales a ciudadanos que han usado el portal con el fin de profundizar en la clase de participación que brinda.

4. Perspectivas de diseñadores, colaboradores y usuarios del portal electrónico de la gobernación de Nariño

En la última sección se presenta la descripción e interpretación de información obtenida de 11 entrevistas dirigidas a funcionarios públicos que hacen parte de la implementación del portal electrónico de la gobernación de Nariño denominado (Gana). Seguidamente, se encuentra información obtenida de 3 grupos focales en los cuales participaron 36 ciudadanos que han usado alguna herramienta digital del portal electrónico. El propósito es conocer la perspectiva de participación ciudadana de gobierno electrónico tanto de funcionarios públicos como de ciudadanos.

En relación a las entrevistas se consultó al coordinador del portal (Gana); dos académicos que contribuyeron al diseño del portal electrónico; una investigadora que apoya la implementación del portal (Gana): un funcionario encargado de gobierno digital: una persona encargada de las herramientas digitales de participación del portal y cinco funcionarios que remiten información.

Los participantes de las entrevistas son 11 actores claves que se encargan de la dirección y retroalimentación del portal electrónico, sus roles se refieren a: procesos profesionales, de gestión y coordinación. Aquí, es importante mencionar que el número total de personas que componen el área de gobierno abierto son 18 funcionarios, de los cuales 7 personas se encargan de sistematizar información, atención a usuarios y otras funciones que no tiene relación directa con el portal, por lo cual se descartaron para el estudio.

En relación a los grupos focales participaron 36 personas divididas en tres grupos: un grupo de personas provenientes de distintos municipios rurales de la provincia de Obando en Nariño: un grupo de personas de la capital Pasto, de distintas comunas que a su vez se subdividió en dos grupos: un grupo perteneciente a comunas del sector Norte y finalmente un grupo perteneciente a comunas del sector Sur. El fin fue comprender en qué lugares se presenta mayor y menor uso del portal electrónico de la gobernación de Nariño.

Asimismo, la organización de cada grupo focal se hizo teniendo en cuenta las diferencias de localización de los municipios con el fin de comprender la existencia o no de brechas sociales. Primeramente, se quiso comprender si existen brechas entre zonas rurales y urbanas.

Asimismo, desde el plano urbano ver si los barrios ubicados en sectores privilegiados (zona

Norte) tienen mejores condiciones de acceso al portal electrónico que los barrios ubicados en sectores vulnerables (zona Sur).

4.1 Entrevistas funcionarios públicos

Respecto a las entrevistas se les realizó un total de 18 preguntas relacionadas a las clases de participación que se identificaron en el presente estudio. En un primer momento se preguntó sobre el concepto de participación, luego se realizaron preguntas respecto a la clase de participación inclusiva, es decir, se preguntó acerca de la cobertura a internet y herramientas electrónicas facilitadas por el gobierno a los usuarios, seguidamente se realizaron preguntas relacionadas a participación de control, la cual se refiere a canales de rendición de cuentas que brinda el portal electrónico.

Posteriormente, se preguntó a los entrevistados sobre medios de comunicación que admiten la interacción entre ciudadanos y funcionarios públicos a través del portal electrónico (Gana), referidos a la clase de participación interactiva. Finalmente, se consultó a los participantes sobre las fortalezas y debilidades del portal en cuanto a participación ciudadana. El propósito de las entrevistas fue comprender si el diseño del portal(Gana) se dirige a uno o más tipos de participación diferentes a la informativa.

En relación a la forma como los diseñadores del portal electrónico conciben la participación ciudadana, suponen es un proceso de apropiación de asuntos de gestión pública por parte de la ciudadanía. Para el coordinador de gobierno abierto y responsable del portal electrónico de la gobernación de Nariño la participación ciudadana debe partir de la toma de decisiones ciudadanas “la participación surge de las peticiones de los colectivos ciudadanos” (D1 H.B, entrevista 13 de marzo 2019).

Para el académico del centro de educación superior Esap y colaborador del portal (Gana), la participación es el involucramiento de personas en procesos públicos, “la participación se encuentra en la supervisión del presupuesto y en el aprovechamiento de los datos para la toma de decisiones” (D2 A.O, entrevista 18 de marzo 2019).

Por su parte, el director de la maestría en Diseño de la Innovación Social de la Universidad de Nariño y colaborador en la implementación del portal concibe a la participación ciudadana como aquellos procesos en los cuales la ciudadanía se involucra “la participación es la

injerencia de las personas en la implementación de políticas públicas, lo cual va más allá de las herramientas digitales” (D3 C.C, entrevista 20 de marzo 2019).

Para la investigadora del centro de educación Superior Esap y colaboradora en el diseño del portal (Gana), la participación ciudadana facilita datos abiertos de gobierno para conocimiento de los ciudadanos, “la participación ciudadana se fomenta a partir de los debates que se establecen desde las herramientas digitales como (Gana) Pienso” (D4 A.C, entrevista 22 de marzo 2019).

En sí, los entrevistados comprenden que la participación ciudadana se relaciona a procesos de involucramiento de la ciudadanía en asuntos sociales y de gestión pública. Argumentan que la participación ciudadana depende de la disposición gubernamental y del apropiamiento de herramientas de acceso a la información.

Concebir la participación como un proceso de apropiación de asuntos públicos por parte de ciudadanos coincide con postulados de Sartori (1999) para quien la participación se relaciona a principios de responsabilidad. La representación responsable se refiere a la capacidad de los funcionarios de dar respuesta, lo cual corresponde a procesos de corresponsabilidad, procesos que demandan de canales de interacción entre funcionarios públicos y ciudadanos.

La representación responsable que establece Sartori (1999) requiere de ciudadanos empoderados en herramientas que les permita ejercer control social en asuntos públicos. Se refiere a ciudadanos con sentido crítico, que discernan la información que brindan los canales de gobierno, capaces de identificar problemas de transparencia y omisión de información.

Respecto a preguntas relacionadas a la clase de participación inclusiva los entrevistados mencionan que en la implementación de portales electrónicos de gobierno no se realizó estudios de conectividad a internet en las zonas urbanas y rurales de Nariño, igualmente no se efectuaron capacitaciones previas a las comunidades. El propósito de los diseñadores del portal (Gana), fue implementar el dispositivo digital y posteriormente mejorar su accesibilidad, a partir de acciones contempladas en el plan de acción.

El administrador del portal electrónico concibe su desarrollo dentro de lineamientos de la política de gobierno abierto del Plan de Desarrollo del gobierno. De esta forma, al ser un

programa de gobierno, su propósito fue producir insumos, “lo primero que se hizo fue implementar la herramienta de Declaraciones Juramentadas de los directivos de gobierno, al inicio el objetivo fue crear herramientas digitales de transparencia” (D1 H.B, entrevista 13 de marzo 2019).

El docente de la Universidad de Nariño señala que el propósito del equipo del trabajo en su inicio fue crear herramientas de comunicación y participación, paso seguido se tenía pensado implementarlas, “una de las estrategias que se tenía prevista para impulsar el portal fue apoyarse del Ministerio de las Tic”. No obstante, se presentaron problemas dado que en muchos municipios no cuenta con conexión a internet y electricidad, como es el caso del pacifico Nariñense.

La investigadora de la Esap y colaboradora del portal electrónico sostiene que la implementación del portal (Gana) se apoyó de un kit de herramientas digitales que permitieron potencializar principios de transparencia, colaboración y participación, se promociono el kit de herramientas a través de páginas como Facebook. “Publicar las herramientas en Facebook permitió que las personas opinaran sobre el desempeño de los dispositivos, lo cual contribuyo a procesos de retroalimentación” (D4 A.C, entrevista 22 de marzo 2019).

Por su parte, el encargado de la sección gobierno digital señala que en la creación del portal se tuvo en cuenta el desarrollo de herramientas y software que aportan al uso general de estrategias participativas. De esta manera, no se realizaron estudios de cobertura a internet “la creación de estrategias y herramientas digitales permitieron la apertura a información pública que contribuye a procesos de transparencia en la gestión” (D5 J.C, entrevista 25 de marzo 2019).

Para el funcionario encargado de herramientas digitales de la gobernación de Nariño en temas de inclusión, no se contó con una herramienta que permita recoger información de acceso a internet de municipios, el proceso se realizó “de forma análoga a su instalación dado que existía poco tiempo para formular el Plan de Desarrollo de gobierno” (D6 J.B, entrevista 27 de marzo 2019).

Teniendo en cuenta las respuestas de acceso a canales de comunicación digital, se puede decir que no se promovió la clase de participación inclusiva dado que colaboradores del portal (Gana) mencionan que no existieron estudios previos de conectividad a internet. De esta manera, no se desarrollaron iniciativas que amplíen la red digital a las comunidades, como es el caso del pacifico Nariñense.

En sí, se creó el escenario virtual para el desarrollo de la política de gobierno abierto en Nariño sin medir las brechas digitales existentes entre municipios, lo cual afecto de forma directa los canales de participación e interacción que se disponen de manera digital entre gobierno y ciudadanos. Las redes digitales que hoy en día se constituyen como una oportunidad para reducir brechas sociales, son hoy un limitante.

De lo anterior, se deduce que la implementación del portal electrónico se hizo para un uso general, sin tener en cuenta las diferencias geográficas, sociales y culturales que pueden influir en su acceso. Igualmente, no se realizó un estudio previo que permitiera conocer las necesidades de las personas en la creación de las herramientas.

Como menciona Fountain (2001) el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) desde los gobiernos debería reducir las brechas sociales y económicas, brechas que limitan la participación ciudadana. Los dispositivos digitales actúan como estrategias que admiten acercar ciudadanos y gobernantes a través de canales efectivos de participación.

La participación inclusiva desde portales electrónicos según las entrevistas demanda de procesos de actualización para personas. Como menciona Levy (1999) es necesario que las personas estén capacitadas para discernir la información de forma crítica, dado que la publicación de información en los portales de gobierno sin una apropiación del conocimiento, es un obstáculo a la participación efectiva.

Respecto a preguntas referidas a la clase de participación de control identificada en el presente estudio, se puede decir que no existen herramientas que vayan más allá de brindar información. Asimismo, no se cuenta con un control especializado de espacios donde se reciben comentarios. No existe un canal de seguimiento propio del portal, cada dependencia se encarga de responder por buzón interno.

Según el responsable del portal electrónico, los mecanismos dirigidos a procesos de rendición de cuentas se establecen como espacios de comentarios al final de las herramientas, “Un ejemplo son los informes de gestión, aquí los ciudadanos pueden dejar algún tipo de duda” (D1 H.B, entrevista 13 de marzo 2019). Las dudas de los usuarios son resueltas directamente por la dependencia que se encarga de subir la información de interés.

En relación a canales de control y rendición de cuentas dentro del portal el académico de la Universidad de Nariño sostiene que las herramientas digitales presentan espacios para establecer discusiones ciudadanas. No obstante, el problema que se presentó fue el colapso de comentarios, por ello, “se necesitó de un mayor número de profesionales que apoyen el proceso, y al no contar con ellos se pasó esta responsabilidad a cada dependencia” (D3 C.C, entrevista 20 de marzo 2019).

La investigadora y colaboradora del portal electrónico sostiene que procesos de rendición de cuentas del portal se acompañan de auditorías públicas del gobernador de Nariño, donde cada dependencia brinda información de procesos de gestión adelantados por la entidad. “En las auditorías los ciudadanos pueden establecer comentarios e inquietudes, lo cual genera procesos de retroalimentación a los procesos que adelanta la gobernación de Nariño” (D4 A.C, entrevista 22 de marzo 2019).

En cuanto a herramientas de control ciudadano el encargado de gobierno digital de la gobernación de Nariño, menciona que se está adquiriendo un software de PQR (recepción de peticiones, quejas y reclamos digital) que permite albergar mensajes de ciudadanos para mejorar la gestión pública. El propósito es apoyar a canales de rendición de cuentas del portal (Gana), “estos procesos se acompañan de auditorías públicas, donde las personas pueden hacer control de la gestión” (D5 J.C, entrevista 25 de marzo 2019).

En correspondencia a los mecanismos que contribuyen a la participación de control y la rendición de cuentas desde el portal electrónico de la gobernación de Nariño, se relacionan a la publicación, presentación de informes y cifras de actividades de gestión pública, lo cual favorece la fiscalización de los procesos.

En cuanto a los vacíos de mecanismos de control del portal electrónico se puede decir según las entrevistas que existe una carencia de canales de seguimiento a proyectos y programas que garantizan amonestaciones y veedurías ciudadanas a través de espacios virtuales. Para Sartori (1999) los portales electrónicos dirigidos a participación podrían incluir canales de comunicación que permitan dar respuesta a inquietudes ciudadanas.

Por ello, es importante que los portales electrónicos dirigidos a mejorar los canales de participación ciudadana cuenten con un conducto de supervisión propio que aporte al seguimiento de las inquietudes y la información que publica. Para el del portal (Gana) quien garantiza las respuestas a las inquietudes de los ciudadanos es la oficina de control interno de la gobernación de Nariño, en si no existe un mecanismo propio de supervisión. La oficina de control interno de la gobernación de Nariño se encarga de dirigir a las dependencias las inquietudes de ciudadanos. Pese a ello, la oficina de control interno no garantiza el contenido de las respuestas e igualmente no realiza seguimiento a la información que se encuentra en el portal electrónico.

De esta manera la participación de control demanda la creación de portales que canalicen información en doble vía. Para ello solicita: de una voluntad de gobierno que facilite medios de comunicación; de una apropiación de medios por parte de los ciudadanos y de una supervisión mutua.

Respecto a participación interactiva los diseñadores y colaboradores del portal electrónico de la gobernación de Nariño señalan que hasta el momento no se han desarrollado canales que permitan interactuar de forma directa a funcionarios de gobierno y ciudadanos. No obstante, un medio que contribuye a los canales de interacción es el chat institucional y principalmente la herramienta Justicia Abierta (consultorios jurídicos) que da respuesta a inquietudes jurídicas de ciudadanos.

Por su parte, el responsable del portal(Gana) menciona que una forma de comunicación entre funcionarios públicos y ciudadanos es a través de correos institucionales, “la comunicación entra en un proceso administrativo de la gobernación.” (D1 H.B, entrevista 13 de marzo 2019). Los correos institucionales re-direccionan el tipo de información que el ciudadano requiere por dependencia.

Para el académico de la Universidad de Nariño y colaborador del portal (Gana) la herramienta Justicia Abierta (consultorios jurídicos) favorece procesos de interacción en la medida que establece espacios de consultas ciudadanas a través de chat básicos. Los chats conectan con consultorios jurídicos de las principales universidades del departamento, “Nariño es líder en estos proyectos que articulan a la gobernación y las universidades, se presenta una atención y asesoramiento permanente en temas legales” (D3 C.C, entrevista 20 de marzo 2019).

La investigadora de la Esap y colaboradora del portal electrónico menciona que un medio que apoya la interacción entre funcionarios y ciudadanos es un link que se establece en el portal (Gana) llamado contáctanos “a través del cual los ciudadanos pueden dejar mensajes acerca de temas que les gustaría incluir en el portal.” (D4 A.C, entrevista 22 de marzo 2019). La opción contáctanos puede contribuir a procesos de retroalimentación en la medida que las personas pueden opinar sobre la forma como se desarrollan estrategias de participación.

En relación a canales de interacción entre ciudadanos y gobierno, el portal electrónico de la gobernación de Nariño cuenta con una herramienta importante que es Justicia Abierta (consultorios jurídicos) a través de la cual estudiantes practicantes de derecho asesoran a ciudadanos a través de un chat. Esta herramienta facilita la comunicación de ciudadanos con agentes sociales. Asimismo, el portal (Gana) se acompaña de espacios de opinión en sus principales herramientas digitales y del chat institucional.

En lo que se refiere a la herramienta digital Justicia Abierta (consultorios jurídicos), es un mecanismo que favorece la interacción entre ciudadanos y agentes de gobierno. No obstante, una dificultad que presenta es la falta de mecanismos propios para el seguimiento de casos atendidos. Es decir, no se realiza un control a los casos jurídicos y tampoco se cuenta con información pública de encuestas de satisfacción realizadas a usuarios que pueden aportar a procesos de retroalimentación.

Autores como Mujica (2001) y Peschard (2017), comprenden que la participación demanda de una disposición de dispositivos electrónicos de participación de forma planificada y organizada, acorde a las necesidades de la ciudadanía. Según los autores, deberían ser herramientas de fácil acceso que aporten a la interacción social a través de chat y foros que canalicen solicitudes de ciudadanos y contribuyan a dar respuestas justificadas.

De esta forma, la participación interactiva solicita de mecanismos legales que ayuden al cumplimiento de procesos de interacción de forma coherente. Se refiere a una clase de participación que va más allá del acceso a la información, demanda una comunicación activa entre distintos actores sociales para la toma de decisiones y el control de procesos de gestión pública.

Por último, se preguntó a los diseñadores del portal electrónico (Gana) acerca de la forma como se mide la participación ciudadana desde el portal electrónico, se consultó igualmente acerca de la herramienta digital con mayor uso y como tal sobre las fortalezas y debilidades del portal.

Según los diseñadores del portal (Gana) la forma como se calcula la participación es a través de visitas, la herramienta que presenta mayor número de visualizaciones es Sueldos Públicos. Respecto a las fortalezas del portal electrónico (Gana), los diseñadores y colaboradores mencionan el fácil acceso a información pública, la cual aporta a procesos de transparencia en gestión. En relación a las debilidades del portal se encuentra la falta de apropiación ciudadana de la información que se publica y escasos de indicadores que midan la participación.

El académico de la Esap y colaborador del portal (Gana) considera que entre las ventajas se encuentra su fácil diseño y acceso transparente que brinda a la información, “el problema que se presenta es la falta de interés de las personas por los procesos de gestión pública.” (D2 A.O, entrevista 18 de marzo 2019). Las personas demuestran poco interés por la información que se publica en el portal, lo cual es un inconveniente para los procesos de fiscalización.

Según el académico de la Universidad de Nariño y colaborador del portal electrónico, herramientas digitales como Justicia Abierta y (Gana) Pae, permiten un control social y cooperan en procesos de interacción social. Una dificultad que identifica está en la apertura de datos, lo cual va más allá de rendir informes, requiere de personas que puedan interpretarlos, “el problema del portal electrónico es la publicación de datos innecesarios” (D3 C.C, entrevista 20 de marzo 2019).

Desde la perspectiva de la funcionaria de la subsecretaría de Derechos Humanos y Paz de la gobernación de Nariño el portal electrónico tiene como ventaja la estrategia de contratación, que permite hacer públicos contratos de los funcionarios a la comunidad. No obstante, una

debilidad que presenta es la falta de visibilización de acciones que adelantan muchas de las secretarías que la conforman, “además el portal no se diferencia del resto de páginas, maneja el mismo diseño, únicamente enlaza distintas ventanas” (D7 C.R, entrevista 18 de junio 2019).

Para la funcionaria de Derechos Humanos y Paz de la gobernación de Nariño, una forma que podría fortalecer la participación ciudadana en el portal es ofertar programas de distintas secretarías de la gobernación a la ciudadanía, para que puedan acceder a los beneficios.

El funcionario de Planeación de la gobernación de Nariño encargado de la estrategia (Gana) Pasto, comprende que las distintas herramientas que ofrece el portal electrónico amplía el conocimiento de las personas y contribuyen al uso adecuado de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic) para lo cual “el actual gobierno institucionalizo el gobierno abierto” (D8 J.C, entrevista 20 de junio 2019).

Por su parte la encargada del programa de Soberanía y Seguridad Alimentaria de la gobernación menciona que las fortalezas del portal electrónico se encuentran en la reactivación de pilares de transparencia y participación de gobierno abierto, no obstante, “se requiere optimizar lazos interinstitucionales para el desarrollo de estrategias de comunicación en lugares vulnerables” (D9 C.H, entrevista 21 de junio 2019).

Para el funcionario de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el portal de la gobernación de Nariño permite albergar información para conocimiento público sin embargo presenta inconvenientes en el manejo del portal, “por ejemplo en el tema de contratación, si una persona no tiene referencia de cómo buscar en el Secop no podrá acceder a la información” (D10 D.L, entrevista 25 de junio 2019).

Por su lado, el funcionario del programa de Desarrollo Comunitario comprende que el portal de la gobernación de Nariño mejora procesos de transparencia al informar a la comunidad sobre eventos que se adelantan. Sin embargo, considera importante acompañarlo de estrategias que publiciten el uso de herramientas “se deben buscar medios digitales y redes por los cuales las personas se enteren de los acontecimientos públicos” (D11 P.G, entrevista 27 de junio 2019).

De esta manera, entre las ventajas que se identifican del portal electrónico se encuentra el fácil acceso a información de gestión de la Gobernación de Nariño. No obstante, una dificultad que se presenta es la escasa apropiación ciudadana de las herramientas digitales.

En cuanto a la apropiación ciudadana de herramientas digitales que brinda el gobierno es importante que el sector público incorpore nuevas tecnologías de la información con fines eficaces de interacción entre ciudadanos y administraciones públicas, “es importante entender cómo el intercambio de información puede transformar significativamente la forma como opera la esfera pública” (Criado y Rojas 2015, 48).

Respecto a procesos de capacitación y actualización de la ciudadanía, Jonás (1979) plantea la necesidad de rescatar el principio de responsabilidad como un frente a la desinformación que pueda surgir en los canales de comunicación, en vista de que las acciones de las personas no son neutras. Las acciones humanas en muchas ocasiones vulneran los derechos de sus semejantes por cuestiones económicas y ascenso al poder.

El principio de responsabilidad reclama por una ética de compromiso social, donde los ciudadanos no se desliguen de las problemáticas sociales, solicita de un proceso de reflexión y apropiación de tecnologías. Como menciona Aggazi (1992) las tecnologías no pueden entenderse como un sistema exógeno, demandan de un empoderamiento social.

Igualmente, los procesos de empoderamiento se relacionan a una disposición de mecanismos de participación por parte de los gobiernos que aporte a la socialización, capacitación y actualización de las personas en medios digitales, dado que la introducción de tecnologías posibilita la organización de los ciudadanos en asuntos políticos para la rendición de cuentas.

4.2 Grupos focales: usuarios portal electrónico (Gana) gobernación de Nariño

Para complementar la información recolectada de entrevistas realizadas a funcionarios públicos se efectuaron tres grupos focales conformados de 12 personas respectivamente, pertenecientes al municipio de Nariño subregión de Obando y del municipio de Pasto de diferentes comunas, quienes participaron de una jornada de votación presupuestal.

La información obtenida de grupos focales se organizó por categorías de análisis grupal. En total se realizaron 18 preguntas relacionadas a: concepción de participación, uso de herramientas del portal electrónico de la gobernación de Nariño y finalmente se consultó sobre la percepción que se tiene respecto a fortalezas y debilidades del portal.

Primeramente, se encuentra información del grupo focal realizado a personas de la subregión Obando de Nariño conformado por municipios: Contadero, Córdoba, Cuaspud, Cumbal, Funes, Guachucal, Gualmatán, Iles, Ipiales, Potosí, Puerres y Pupiales. Seguidamente, se presentan dos grupos focales de personas que residen en zonas urbanas Norte y Sur del municipio de Pasto. La información de grupos focales se sistematizó a partir de matrices de contraste y el método de frecuencia.

4.2.1 Grupo focal subregión Obando de Nariño

En relación al grupo focal realizado a 12 personas pertenecientes a la subregión de Obando de Nariño, se puede decir que comprenden el concepto de participación ciudadana como el control a procesos y políticas públicas de los departamentos, de aquí surge la categoría de participación (injerencia en procesos públicos).

4.2.1.1 Injerencia en procesos públicos

Injerencia en procesos públicos se refiere a la gestión pública responsable, donde la ciudadanía puede participar en el desarrollo de políticas para la construcción de espacios de diálogo bidireccional entre gobierno y funcionarios públicos. De esta manera, los espacios virtuales deben dirigirse al fortalecimiento de lazos entre ciudadanía y estado a partir del empoderamiento de las personas en conocimiento político, jurídico y social (GF1, foco realizado el 12 de junio 2019).

La categoría injerencia en procesos públicos hace alusión a un proceso de empoderamiento social donde se reconozcan derechos y deberes de los ciudadanos en el campo político, como menciona Marshall “la ciudadanía es aquel estatus que concede a los miembros el pleno derecho de una comunidad. Sus beneficiarios son iguales en cuanto a los derechos y obligaciones que implica” (Marshall 2007, 37).

De esta manera, la diversidad de población y la representación son ejes centrales en procesos de participación ciudadana. Para ello se hace necesario reformular las democracias a partir de

nuevos dispositivos que incentiven procesos de rendición de cuentas, como señala Manin: “el gobierno representativo no es un sistema en el que la comunidad se autogobierna, sino un sistema en el que las políticas y las decisiones públicas son sometidas a veredicto del pueblo” (Manin 1998, 236).

La categoría injerencia en procesos públicos fomenta la representatividad y el control de ciudadanos en el sector político, donde las decisiones de los gobiernos pueden ser supervisadas por ciudadanos a partir de conductos institucionalizados. Se requiere por tanto de ciudadanos actualizados en política dado que sí “una persona está capacitada para elegir a su representante, del mismo modo lo estará para decidir sobre las cuestiones del estado” (Sartori 1999, 6).

Respecto a las preguntas orientadas al uso del portal electrónico de la gobernación de Nariño, los participantes mencionan que ha sido poco el recorrido que han tenido por el portal, puesto que “no se ha hecho el intento o no se ha tenido la necesidad de usarlo, la única herramienta que se conoce es Gana municipales que permite la elección digital de proyectos” (GF1, foco realizado el 12 de junio 2019).

4.2.1.2 Comunicación participativa

Comunicación participativa se sustenta en el desarrollo de procesos dialógicos entre ciudadanos y gobierno para el desenvolvimiento de programas y políticas públicas, a través de espacios de apertura a la opinión como es el caso de foros y chats virtuales que mejoran la comunicación y los procesos de representatividad ciudadana.

Respecto a la categoría comunicación participativa se relaciona a principios de representatividad y rendición de cuentas en tanto la comunicación bidireccional permite la transparencia en trámites, como menciona Mujica: “Suponen, responsabilidad cívica para detectar y poner en marcha esos canales, involucrando al estado desde sus políticas públicas y a las prácticas ciudadanas tanto en la dimensión de los derechos como de los deberes” (Mujica 2001, 3).

En cuanto a los inconvenientes que presenta el uso del portal electrónico, los participantes señalan la falta de acceso a internet, lo cual afecta la comunicación de muchos municipios de

Nariño como es el caso de la subregión de Obando donde la señal es baja y su uso limitado “únicamente pueden acceder a internet personas que cancelan un plan de datos” (GF1, foco realizado el 12 de junio 2019).

También, desde la perspectiva de ciudadanos se podría fortalecer la oferta y publicidad de herramientas para que puedan usarse con mayor frecuencia, puesto que la falta de difusión actúa como un limitante a procesos participativos de transparencia y rendición de cuentas en el campo virtual, la categoría que emerge es participación difusiva.

4.2.1.3 Participación difusiva

Participación difusiva se dirige al desarrollo de nuevas tecnologías de comunicación en distintos municipios de Nariño, para la promulgación de herramientas y programas de la Gobernación de Nariño en beneficio de la comunidad (GF1, foco realizado el 12 de junio 2019).

La categoría participación difusiva tiene como eje el fomento de la red digital como un mecanismo para reducir brechas comunicativas, para lo cual “es importante entender cómo el intercambio de información entre la administración y los ciudadanos puede transformar la esfera pública” (Criado y Rojas 2015, 48).

De aquí, surge la necesidad de hacer un tránsito tecnológico e histórico de sociedades tradicionales a sociedades modernas, a partir de la difusión información “no aplicar el concepto de información abierta (Open Data) retrasa la competitividad, el desarrollo de la ciencia y la sociedad, y en definitiva el progreso de nuestra civilización” (Sarasqueta 2014, 154).

En resumidas cuentas, el grupo focal dirigido a personas pertenecientes a la subregión de la provincia de Obando de Nariño resalta la pertinencia de aplicar estrategias participativas como Gana municipales (participación presupuestal digital) con el fin de avanzar en procesos democráticos. Igualmente, los participantes sostienen la necesidad de fortalecer la publicidad de herramientas digitales y mejorar la conectividad para municipios menos favorecidos de Nariño.

4.2.2 Grupo focal municipio de Pasto sector Norte

Los 12 participantes del grupo focal del municipio de Pasto sector Norte comprenden la participación ciudadana como un proceso de incidencia política popular, donde su mayor expresión es el voto. Por ello manifiestan que herramientas digitales como Gana Municipal son una buena opción para activar la comunicación entre gobiernos y comunidades, la categoría que emerge es participación como incidencia política (GF2, foco realizado el 13 de junio 2019).

4.2.2.1 Participación como incidencia política

Participación como incidencia política tiene que ver con el involucramiento de los ciudadanos en las decisiones de los gobiernos; respecto a la forma como se distribuyen los recursos; los programas públicos que ofrecen y la manera como se regulan los procesos en el estado.

La incidencia política de ciudadanos se relaciona a postulados de Dos Santos Bo aventura para quien “participar significa influir directamente en las decisiones y controlar las mismas. Si estamos en una nueva fase en el país, es posible y es preciso que el movimiento comunitario avance e influya directamente, presentando propuestas, discutidas y definidas” (Dos Santos-Bo aventura 2004, 34).

De este modo, la participación como incidencia política reclama de una organización social, de una ciudadanía actualizada y empoderada en temas políticos con el propósito de activar procesos democráticos a través de debates y espacios de discusión que admitan tomar decisiones equilibradas, donde ciudadanos establezcan sus opiniones con argumentos sólidos para que puedan ser tenidos en cuenta en los programas y políticas dispuestos por los gobiernos.

En relación al uso del portal electrónico de la gobernación de Nariño los participantes sostienen que conocen muy poco, saben que existe un portal de la gobernación sin embargo no han dado mucho uso a las herramientas digitales, esto debido a que “no se han enterado de la oferta del portal. Asimismo, en su pensar se tiene que los portales electrónicos albergan una cantidad de información que no puede ser discernida” (GF2, foco realizado el 13 de junio 2019).

Los participantes rescatan del portal electrónico la herramienta digital Gana Municipales (participación presupuestal digital) dado que involucra a la comunidad en la elección de proyectos. La herramienta digital Gana Municipales funciona a través de visitas que los funcionarios realizan a las localidades, por ello es más accesible que el resto de herramientas.

De esta forma, una estrategia que podría implementarse para mejorar el uso de herramientas del portal electrónico sería acercar los dispositivos a la comunidad a partir de procesos educativos, donde funcionarios públicos brinden acompañamiento y asesoramiento a las personas, en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic). La categoría que emerge es capacitación en Tic.

4.2.2.2 Capacitación en Tic

Capacitación en Tic se sustenta en procesos educativos que contribuyen a la actualización y empoderamiento de la ciudadanía en temas públicos. Para ello se requiere de una disposición de herramientas digitales a la ciudadanía. Igualmente demanda de una práctica ciudadana en el cumplimiento de las obligaciones y compromisos sociales.

Fountain (2001) advierte que el gobierno electrónico implica una reestructuración de las burocracias en torno a temas de participación ciudadana, de lo contrario se reduciría a servicio al cliente. También, resalta la necesidad de fortalecer el concepto de participación en los ciudadanos para que puedan interiorizar los derechos políticos y públicos que poseen, como establecen Cohen et, al. “la transparencia ‘otorgada’ desde arriba queda incompleta sin una parte social proactiva.” (Cohen et. al. 2010, 232).

Respecto a los inconvenientes que presenta el uso del portal electrónico de la gobernación de Nariño según los participantes del grupo focal del sector Norte de Pasto es la falta de seguimiento que se realiza a herramientas digitales. “Para el caso de los Gana Municipales si bien permiten la elección de proyectos por parte de ciudadanos, un problema que presenta es la esteticidad de los procesos” (GF2, foco realizado el 13 de junio 2019). Una de las categorías que emerge es control ciudadano.

4.2.2.3 Control Ciudadano

La categoría control ciudadano se relaciona a procesos de transparencia en rendición de cuentas, promueve la fiscalización en asuntos públicos. La fiscalización en asuntos públicos

activa el sentido de participación y fomenta los derechos y deberes de los ciudadanos en la apropiación de políticas y programas sociales.

Aquí, surge como eje central el principio de transparencia en la transmisión de información, el cual depende de la organización administrativa, de la colaboración de los ciudadanos en la supervisión de los trámites, de la canalización y filtro de información (Sarasqueta 2014).

Las perspectivas en mención, reconocen los aportes del gobierno electrónico a procesos democráticos en cuanto a participación. No obstante, sugieren optimizar canales de comunicación e información para la interacción de ciudadanos y gobierno, lo cual influye de manera positiva en la calidad de vida de las personas y la promoción de un ambiente para la participación activa y transparente.

4.2.3 Grupo focal municipio de Pasto sector Sur

En relación al grupo focal realizado a 12 personas del municipio de Pasto sector Sur entienden la participación ciudadana como un mecanismo para la rendición de cuentas y la interacción entre ciudadanos y gobierno, para ellos “La participación ciudadana se desprende del sentido de pertenencia y compromiso social de todas las personas por la gestión pública” (GF3, foco realizado el 14 de junio 2019).

La participación ciudadana es entendida como un proceso de apropiación de la gestión pública. Aquí toma relevancia el papel del ciudadano, desde una postura activa en el plano político y público para el desarrollo de programas de gobierno, la categoría que se desprende es participación como apropiación ciudadana de la gestión pública.

4.2.3.1 Participación como apropiación ciudadana de la gestión pública

Participación como apropiación ciudadana de la gestión pública hace alusión al involucramiento social en las decisiones de gobierno y a los mecanismos que utilizan los ciudadanos para fiscalizar la destinación de recursos y la ejecución de programas sociales.

La categoría apropiación de la gestión pública rescata el principio de representación responsable de Sartori (1999). El principio de representación responsable requiere de ciudadanos capaces de ejercer cierto control sobre el electorado, los ciudadanos que reclaman

las teorías de la democracia son seres conscientes y empoderados, capaces de identificar problemas de transparencia e información a través de medios de comunicación.

No obstante, el compromiso ciudadano se presenta como un factor problematizado en las sociedades actuales, la mayor parte de ciudadanos han perdido el interés y la voluntad de participar en decisiones de gobierno, debido a las condiciones demográficas. De aquí, la necesidad de reactivar el principio de representación, a través del involucramiento de ciudadanos en asuntos políticos desde el aprovechamiento de las Tic.

Respecto al uso del portal electrónico de la gobernación de Nariño denominado (Gana) los participantes del grupo focal mencionan que ha sido poco el uso que le han dado, puesto que “la gobernación no ha realizado difusión de la dirección electrónica para su uso, de aquí la falta de apropiación del portal” (GF3, foco realizado el 14 de junio 2019).

Los participantes del grupo focal destacan del portal electrónico, la estrategia Gana Municipales (participación presupuestal digital) puesto que es más accesible a las comunidades. Resaltan de la estrategia el dinamismo que genera en la elección de proyectos a través de plataformas virtuales, lo cual contribuye al fortalecimiento de la participación popular, una de las categorías que surge es accesibilidad participativa.

4.2.3.2 Accesibilidad participativa

La categoría accesibilidad participativa refiere a ampliar el acceso a nuevas tecnologías e internet para la participación ciudadana, el uso de la red digital se constituye como una oportunidad para alcanzar el conocimiento e incidir en el funcionamiento de procesos públicos.

Lo anterior conlleva a que nuevas tecnologías de información se visualicen como un nuevo paradigma de mediación para los procesos de gobernanza. Como mencionan Heidinger, Buchmann y Böhn (2010), la movilización de los ciudadanos a través de escenarios virtuales está adquiriendo relevancia e implicación en procesos públicos.

De esta manera, para los participantes del grupo focal, la ampliación de nuevas tecnologías y de internet contribuye a la reducción de brechas comunicativas entre ciudadanos y

funcionarios públicos, lo cual mejora la prestación de servicios y fortalece canales de opinión y participación ciudadana (GF3, foco realizado el 14 de junio 2019).

Respecto a los inconvenientes del portal electrónico de la gobernación de Nariño, los participantes resaltan la falta de publicidad y la escasa articulación que tiene la gobernación con los medios de comunicación “algo se difundió de la herramienta digital Gana Municipales por medio de las emisoras, mas no se realizó alguna convocatoria que permitiera una apropiación del resto de herramientas que conforman el portal” (GF3, foco realizado el 14 de junio 2019). Una categoría que resulta es difusión como medio de apropiación social.

4.2.3.3 Difusión como medio de apropiación social

La categoría difusión como medio de apropiación social se basa en el uso de la red digital y las nuevas tecnologías de la información, para el fomento de procesos democráticos. Los participantes del grupo focal ven como una alternativa a las reuniones democráticas que establecían los griegos, el uso de portales electrónicos y la creación de espacios virtuales, para el encuentro de la ciudadanía.

La anterior propuesta se sustenta en la medida que las democracias actuales no posibilitan la congregación de la mayor parte de las personas en asambleas públicas. Como menciona Manin (1998): las funciones del gobierno se dejan a pocos individuos, que han ahogado los intereses de los representados. El gran aumento de la población transformó trascendentalmente las instituciones, por lo cual se requiere de nuevos medios de comunicación que rescaten los ideales de la democracia.

En este sentido el grupo focal realizado a personas del municipio de Pasto sector Sur manifiesta la necesidad de recuperar espacios virtuales públicos, para el acceso a servicios y comunicación con el gobierno. De igual manera, sostienen que la implementación de nuevas tecnologías podría acompañarse de capacitaciones con el fin de empoderar a las personas en su uso.

De lo expuesto se puede decir que la clase de participación ciudadana que se acopla en su mayoría al diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño en general corresponde a la clase de participación informativa a excepción de herramientas digitales que la conforman

como son (Gana) Municipales y Justicia Abierta, que se dirigen de alguna forma a la clase de participación interactiva identificada en el presente estudio.

Por su parte, la clase de participación informativa se refiere al uso de dispositivos tecnológicos por parte de los ciudadanos, con el fin de mantenerse informados sobre asuntos públicos. De esta manera, el portal electrónico de la gobernación de Nariño dispone una cantidad de información de gestión de las dependencias, con el propósito de generar transparencia en los procesos y activar la fiscalización de los recursos por parte de los ciudadanos.

El portal electrónico de la gobernación de Nariño cuenta con herramientas informativas relacionadas a presupuesto, contratación, información de bienes públicos de directivos del gobierno que permiten ampliar el conocimiento de ciudadanos respecto a temas de interés general. Las herramientas en mención incentivan el sentido de pertenencia y la participación de los ciudadanos en asuntos públicos.

La disposición de información en portales electrónicos de los gobiernos es un medio que aporta a procesos de rendición de cuentas, dado que permite un conocimiento de la ejecución del presupuesto público. Asimismo, la publicación actualizada de la información genera procesos beneficiosos para las sociedades democráticas, en tanto se trasmite de forma ágil a través de canales virtuales, lo cual favorece la relación entre gobierno y gobernados.

La incorporación de nuevas tecnologías de la información al aparato burocrático, contribuye al desarrollo de procesos eficaces de comunicación entre ciudadanos y administraciones públicas, “es importante entender cómo el intercambio de información entre administración y ciudadanos puede transformar significativamente la forma en que opera la esfera pública” (Criado y Rojas 2015, 48).

Por lo dicho, es importante que la participación informativa se acompañe de procesos transparentes que garanticen calidad y veracidad de la información, en vista de que existe un cúmulo de datos que puede sesgar asuntos de interés público relevantes y confundir a los ciudadanos en la toma de decisiones. De esta forma, se requiere de una actualización permanente de información en portales electrónicos de gobierno.

En lo que respecta a herramientas digitales del portal electrónico de la gobernación de Nariño dispuestas para la participación interactiva como Gana Municipales y Justicia Abierta, son herramientas que permiten la interacción del gobierno con los ciudadanos a partir de dispositivos electrónicos.

Especialmente la herramienta digital Justicia Abierta se dirige a brindar un servicio social de asesoramiento en leyes a ciudadanos que lo requieran a través de un chat. Por su parte la herramienta Gana Municipales al utilizar dispositivos tecnológicos en la elección de presupuesto municipal, facilita la comunicación entre gobierno y ciudadanía, contribuyendo a procesos de participación en asuntos públicos. No obstante, en términos de participación interactiva, tanto la herramienta digital Justicia Abierta como Gana Municipales, son procesos que actúan de manera intermitente, actúan en momentos específicos.

Por ello la participación interactiva requiere de una disposición de gobierno en medios de participación e, implica una ciudadanía diferente a la que se ha conocido en las sociedades agrarias y en las sociedades industriales regidas por los Estados-Nación. El tránsito de la ciudadanía urbana e industrial, hoy en día dominante a la infociudadanía (Echeverría 2003, 90).

El tránsito de la ciudadanía a la infociudadanía demanda del reconocimiento de las redes como una reproducción del espacio público. Para Catalán y Pellicer: “los espacios virtuales se han ido creando siguiendo en parte la imagen de los espacios urbanos” (Catalán y Pellicer 2004, 42). De esta manera, es necesario que ciertas pautas del espacio virtual den respuesta a procesos de representatividad política.

A continuación, con el fin de desarrollar a fondo la o las clases de participación ciudadanas identificadas en el diseño del gobierno electrónico de Nariño. Se realizó la triangulación de información a partir de documentos legales, estadísticas descriptivas, perfil del portal electrónico, entrevistas realizadas a diseñadores y colaboradores del portal electrónico de la gobernación de Nariño y de grupos focales realizados a usuarios.

5. Triangulación clases de participación ciudadana

A partir del estudio y las clases de participación ciudadanas identificadas, se puede dar respuesta a la pregunta central de investigación: ¿Qué clase de participación ciudadana

corresponde al diseño de portal electrónico de la gobernación de Nariño Colombia, 2017-2018?, donde se pudo establecer que su diseño en mayor medida alberga datos.

La triangulación de información se construyó a partir de las clases de participación identificadas en el presente estudio, según el modelo que se ve a continuación.

Tabla 6. Matriz triangulación de información

Triangulación de información organizada por clases de participación ciudadana			
Participación informativa	Participación inclusiva	Participación Interactiva	Participación de control social
Documentos legales			
Indicadores de participación en gobierno electrónico			
Perfil portal electrónico			
Perspectivas de participación electrónica			

Fuente: Datos obtenidos de la investigación 2019

Para la triangulación de información se tuvo en cuenta las premisas que surgieron en el análisis de información por cada objetivo de investigación referidos a: documentos legales, indicadores de participación, perfil del portal electrónico y perspectivas de participación en gobierno electrónico desde funcionarios y usuarios.

Tabla 7 Tabla triangulación de información

TRIANGULACIÓN CLASES DE PARTICIPACIÓN: PORTAL ELECTRÓNICO, GOBERNACIÓN DE NARIÑO	
Participación informativa	Participación inclusiva
La revisión documental sobre políticas y normativas que respaldan el desarrollo de portales electrónicos de gobierno desde el plano internacional, nacional y en el caso específico de Nariño, señalan que los principios que se promueven de transparencia, colaboración y participación giran entorno aspectos informativos que menciona García (2014). La promoción de la participación se dirige sobre todo a facilitar trámites, informar a la comunidad	En lo que refiere a participación inclusiva, los documentos mencionan la importancia de ampliar la red digital a entornos vulnerables, sin embargo, desde la revisión de indicadores de cobertura de internet se encuentra con grandes brechas de acceso, lo cual va en contravía de las propuestas de inclusión realizadas por Fountain (2001). Por ejemplo, las cifras Tic Colombia señalan grandes brechas de acceso a internet. De igual manera la falta de capacitación en herramientas ofimáticas se

<p>de la gestión pública y brindar servicios de forma ágil.</p> <p>La clase de participación que sigue el diseño del portal electrónico en Nariño es informativa en la medida que se acompaña de canales divulgativos de datos que publican las entidades.</p> <p>Se resalta la promoción de los derechos a la información y que esta sea publicada en bases digitales de fácil acceso.</p> <p>Por otra parte, los indicadores que describen la participación ciudadana en el portal electrónico de gobierno en Nariño, se dirigen a la clase de participación informativa sustentada en autores como, Harto de Vera (2012), Subirats (2002) y Sarasqueta (2014).</p> <p>Los indicadores se justifican en la medida que los responsables del diseño de gobierno electrónico comprenden que el acceso a la información es una oportunidad para generar el empoderamiento de los ciudadanos.</p> <p>Respecto al perfil electrónico se puede decir que tanto las estrategias como los contenidos que se brindan desde el portal electrónico de la gobernación de Nariño denominado Gana - gobierno abierto buscan comunicar datos. El acceso a la información es concebido como un mecanismo transparente para la rendición de cuentas.</p> <p>De los resultados de las entrevistas se puede identificar como ventajas, el fácil acceso a la información de los ciudadanos a los procesos de gestión pública de la gobernación de Nariño.</p> <p>Por otro lado, los grupos focales demuestran que la implementación del portal electrónico de la gobernación de Nariño se basa en estrategias informativas, en tanto contienen ventanas que brindan datos de diferentes programas de gobierno.</p>	<p>ve como un obstáculo para acceder a los portales electrónicos de gobierno. La falta de infraestructura y de capacitaciones según los grupos focales son una desventaja de acceso.</p>
<p>Participación interactiva</p>	<p>Participación de control social</p>
<p>De la caracterización del perfil del portal electrónico, un aspecto importante a rescatar es la herramienta Justicia Abierta, la cual aporta en menor medida a procesos de</p>	<p>Respecto a los resultados de las entrevistas, cabe mencionar que el portal electrónico de la gobernación de Nariño dispone una cantidad de información de procesos de</p>

<p>interacción entre profesionales y ciudadanos a través de una plataforma virtual que permite realizar consultas jurídicas. Esta herramienta es de gran relevancia en la medida que presenta estrategias de empoderamiento a los ciudadanos en el uso de sus recursos legales que les permite valer sus derechos.</p> <p>No obstante, pese a que existe la herramienta justicia abierta, esta no va más allá de brindar información sobre asuntos jurídicos. En si la herramienta no contribuye a una interacción eficaz entre ciudadanos y funcionarios públicos para el control de procesos de gestión, se limita a tratar un tema de interés.</p> <p>Para lograr procesos de interacción desde los portales digitales de gobierno O'Donnell (2002) comprende la necesidad de capacitar a los ciudadanos en términos de participación y uso de dispositivos virtuales que permitan mantener un dialogo horizontal entre ciudadanos y funcionarios de gobierno.</p>	<p>gestión de las distintas dependencias que conforman su entidad con el propósito de generar transparencia en los procesos públicos y activar la fiscalización de los recursos por parte de los ciudadanos. Por su parte, los participantes de los grupos focales, destacan algunos intentos de mejora del portal, para la comunicación entre funcionarios públicos y ciudadanos, a través de herramientas como Justicia Abierta y sobre todo desde la herramienta presupuestal Gana que desarrolla lazos interadministrativos en la ejecución de presupuesto por municipios.</p> <p>Herramientas como Justicia Abierta y Gana Presupuestal se dirigen de alguna forma a facilitar la interacción entre funcionarios públicos y ciudadanos desde chats jurídicos y consultas de inversión presupuestal. No obstante, los procesos culminan con la publicación de cifras y no se realiza un seguimiento efectivo que permita un control social del cual habla Sartori (1999)</p>
---	--

Fuente: Datos obtenidos del trabajo de campo 2019

Al realizar la triangulación de resultados según la o las clases de participación identificadas en el estudio: participación informativa, interactiva, de control e inclusiva. Se confirma que en mayor medida el portal electrónico de la gobernación de Nariño se dirige a la clase de participación informativa en cada uno de los objetivos de estudio relacionados a: revisión documental, indicadores, perfil del portal, perspectiva de diseñadores, colaboradores y usuarios, a quienes respectivamente se les aplicó entrevistas y grupos focales.

La investigación establece que el diseño del portal electrónico, se dirige hacia una participación informativa, que propende por el desarrollo de principios de colaboración y transparencia, centrados en la difusión de contenidos de procesos de gestión pública y procesos políticos.

Dentro de los términos de gestión pública y política, la información contenida en portales electrónicos se constituye como una herramienta eficaz para los procesos de transparencia y de rendición de cuentas, en tanto se avanza en procedimiento de apertura de información.

De igual forma, los documentos legales establecen una serie de estrategias que promueven apertura a canales de servicios y trámites en línea para usuarios. Sin embargo, las herramientas que se impulsan no contienen ningún tipo de instrumento que genere vínculo entre funcionarios públicos y ciudadanos, más bien se orientan a la difusión de datos.

En referencia a factores que inciden en el diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño, los indicadores se construyen en base a una cantidad de datos e informes que brindan distintas dependencias de procesos de gestión pública. No obstante, se encuentra que la información que se publica no es actualizada y contiene una cantidad de información que no es de fácil comprensión.

En lo que se refiere al indicador de acceso a internet se notan grandes brechas sociales que trascienden el campo virtual, un buen número de hogares de municipios rurales de Colombia y particularmente de Nariño no cuentan con acceso a la red, lo cual dificulta procesos de participación en plataformas virtuales, dado que gran parte de la población no tiene la facilidad de usar el portal electrónico de gobierno desde su hogar, lo cual va en contravía de la posición de Wirtz y Birkmeyer (2015) para quienes el gobierno abierto debe darse desde condiciones multilaterales.

En cuanto al diseño del portal electrónico, se puede decir que su diseño brinda información sobre contratos, cifras de presupuesto, declaración de bienes juramentados, sin señalar ningún tipo de control que permita verificar la calidad de la información que se publica. De esta manera el portal electrónico es un medio que informa cifras, mas no permite la incidencia de las personas en acciones que asume el gobierno. Igualmente se puede ver este comportamiento en redes sociales del gobierno como Facebook.

En lo que respecta a la información que se establece en el portal, como se ha mencionado con anterioridad no cuenta con un filtro de calidad de datos, siendo un inconveniente para los procesos de transparencia, en la medida que la información que se publica no posee un conducto que verifique su relevancia y pertinencia.

En esta parte habría que pensarse en la relevancia de la información que es publicada en portales electrónicos de gobierno. Deberíamos preguntarnos ¿se está publicando lo que verdaderamente interesa a la comunidad o simplemente se divulgan datos que interesan a

funcionarios y dejan ver el lado positivo de sus acciones?, en sí los datos convienen a la ciudadanía o a la imagen de funcionarios públicos.

Hrdinova, Helbig y Peters (2010) al menos distinguen dos formas de manipulación de información pública: primeramente, los servidores públicos utilizan redes en nombre de las administraciones públicas, se difunde información acordada y, por otra parte, los servidores públicos pueden publicar información de su propio interés, la manipulación de información es un tema complejo que dificulta la participación. Por ello, se requiere de un conducto institucional que permita discernir datos y la constatación de los mismos.

De esta forma, el uso de dispositivos de participación electrónica demanda de una gestión transparente y responsable que garantice el uso apropiado de medios de comunicación. En relación a la perspectiva de los usuarios y colaboradores del portal electrónico, quienes rescatan el fácil acceso a la información de gestión pública de la gobernación. Comprenden que el portal electrónico sigue un diseño informativo en tanto difunde informes de gobierno, cifras de contratación y eventos públicos de interés ciudadano.

No obstante, una dificultad que recalcan es la escasa apropiación ciudadana de herramientas digitales. En esta parte es importante que el sector público incorpore nuevas tecnologías de la información para mejorar la interacción entre ciudadanos y administraciones públicas, “es importante entender cómo el intercambio de información puede transformar significativamente la forma como opera la esfera pública” (Criado y Rojas 2015, 48).

Aquí sobresalen principios de responsabilidad y compromiso social, con el fin de que ciudadanos actúen como veedores de procesos públicos que se desarrollan. Se requiere de un proceso de reflexión y apropiación de tecnologías, como menciona Aggazi (1992) las tecnologías no pueden entenderse como un sistema exógeno.

Por otro lado, respecto a la clase de participación interactiva del portal electrónico de la gobernación de Nariño, brinda algunas herramientas digitales que contribuyen a la comunicación entre ciudadanos y entes de gobierno como son: (Gana) Municipales y Justicia Abierta. Las herramientas en mención contribuyen respectivamente a participación ciudadana en presupuesto público y asesoramiento jurídico.

La herramienta (Gana) Municipales permite que las personas en un determinado momento voten de forma digital por proyectos que convienen a su comunidad, lo cual es una contribución a procesos de participación ciudadana. Es una propuesta única en el país que permite a las comunidades decidir sobre el presupuesto que brinda el gobierno. Sin embargo, un inconveniente que presenta la herramienta es su estaticidad, puesto que se consulta por una vez a las comunidades sobre proyectos que se ejecutarán en los municipios, luego se da por terminado el proceso participativo.

Por su parte, la herramienta digital Justicia Abierta (consultorios jurídicos) es un mecanismo que contribuye a la clase de participación interactiva en la medida que brinda asesoramiento jurídico a ciudadanos por medio de chats virtuales. Es así como la herramienta aporta a canales de comunicación entre sociedad y gobiernos, lo cual permite ampliar la confianza por las entidades públicas.

No obstante, para alcanzar su pleno desarrollo requiere de mecanismos de control que permitan dar un seguimiento a las atenciones jurídicas que se realizan de manera virtual. De lo dicho, se puede establecer que herramientas digitales dispuestas para la clase de participación interactiva en el portal electrónico de la gobernación de Nariño, se presentan en menor medida a las informativas y aún se encuentran en consolidación. Dado que el portal electrónico no cuenta con canales de comunicación directos, a través de los cuales ciudadanos puedan establecer dudas e inquietudes ante funcionarios públicos.

Respecto a la clase de participación de control, existen espacios dentro del portal donde se pueden albergar mensajes de recomendaciones, sin embargo, no existe un conducto directo que permita tratarlos. El portal electrónico de la gobernación de Nariño no cuenta con canales de control que garanticen la rendición de cuentas por parte de funcionarios públicos hacia los ciudadanos. El portal se basa en la publicación de información, sin que se garantice un seguimiento a los procesos que se realizan de forma interna en cada dependencia.

Por ello, la ubicación de espacios de opinión al final de las publicaciones del portal, no son suficientes para realizar un seguimiento a la gestión pública y menos permiten activar mecanismos de fiscalización, dado que no cuenta con canales que garanticen su transparencia y participación.

Finalmente, respecto a la clase de participación inclusiva identificada en las teorías que respaldan el presente estudio se puede establecer según las entrevistas y grupos focales que el portal electrónico de la gobernación de Nariño no presenta medidas especiales de acceso para personas que cuentan con una baja familiarización a medios ofimáticos y para quienes se les dificulta acceder a internet.

El portal electrónico presenta un diseño sencillo que se ajusta a un prototipo de personas que se encuentran familiarizadas con medios electrónicos. En sí, el portal electrónico no brinda ningún medio ilustrativo introductorio del uso de herramientas digitales para el público en general. De esta manera, para autores como Fountain (2001), se debe contar con una disposición política que amplíe procesos de participación a personas vulnerables.

El uso de nuevas tecnologías de la información se establece como un reto para las sociedades democráticas actuales en cuanto el acceso igualitario, es un tema que debe trabajarse en los gobiernos. Como mencionan Gil y García (2012), las instituciones deben comprometerse con la capacitación y el acceso igualitario a nuevas tecnologías a través de factores organizativos y ambientales.

La investigación demuestra que si bien los portales electrónicos de gobierno de inicios del siglo XXI, rescatados desde la perspectiva de gobierno abierto siguen en sus lineamientos principios básicos de democracia, hoy en día presentan grandes desafíos pues se considera que la apertura a datos aporta de manera directa a la participación, lo cual puede actuar como un limitante. Dado que los canales de apertura a información demandan de mecanismos efectivos que contribuyan a la relación entre ciudadanos y gobiernos desde espacios digitales que rescatan los ideales de la democracia.

Además de ello, el acceso a información no es suficiente según autores como Levy (1999) puesto que se hace necesario contar con estrategias que garanticen la verificación y validación de las publicaciones de los gobiernos, para así garantizar la participación y los procesos de rendición de cuentas, que generen confianza de las personas por las instituciones políticas.

Capítulo 5

Conclusiones

La investigación en general presenta resultados sobre el diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño, como una aproximación desde gobierno electrónico a gobierno abierto, donde se encuentra que existe un desfase teórico de los ideales democráticos que se persigue y la práctica. En referencia al primer objetivo de investigación que indaga sobre documentos legales que respalda el diseño del portal electrónico de la gobernación de Nariño se puede decir que tienen un sustento legal a nivel internacional, nacional y departamental. El uso de nuevas tecnologías de la comunicación e información en los aparatos de gobierno es visto como una oportunidad para mejorar procesos de gestión de calidad y activar la participación ciudadana en asuntos públicos.

Desde los documentos que amparan el diseño de portales electrónicos de gobierno, se rescatan principios de la democracia traducidos en transparencia y colaboración que se dirigen a activar el principio de ciudadanía, rendición de cuentas y participación. Se quiere desde los lineamientos fomentar el diseño de portales que desde el campo virtual cumplan con expectativas democráticas presenciales.

Por ello, desde los documentos legales la apertura a la información es concebida como una oportunidad para lograr avances en procesos de gestión pública, sin embargo, desde la revisión es importante destacar que las entidades de gobierno tienen compromisos con la transparencia de información que se brinda y con la participación ciudadana, donde se busca generar mecanismos electrónicos que dinamicen y modernicen los canales de comunicación entre ciudadanos y gobernantes.

En cuanto a la difusión de datos, los documentos legales establecen la necesidad de contar con un aparato de gobierno modernizado que refiera mecanismos de control y de calidad de la información, que permitan medir la satisfacción de los usuarios respecto a servicios que brinda el portal y garantizar los derechos de los ciudadanos dentro de los espacios virtuales que ofrece el gobierno.

Pese a los ideales establecidos desde los lineamientos tanto de gobierno electrónico y gobierno abierto, se encuentra que el desarrollo de portales desde un contexto internacional, nacional y regional se guía hacia un tipo de participación, la informativa pues si bien existen unos ideales, los portales revisados desde diferentes contextos siguen un diseño en base a contenidos que no coincide con lo establecido en la teoría.

Lineamientos en base a transparencia, colaboración y participación se traducen en los portales, y en si en el portal electrónico de la gobernación de Nariño en espacios donde se hace una clasificación de información, no presentan características de exhaustividad. De esta forma, los documentos legales reducen ideales de la democracia a servicios en línea para usuarios. Las herramientas que se impulsan no generan vínculos entre gobernantes y gobernados. Los documentos internacionales de la Alianza de Gobierno Abierto actúan como un referente únicamente.

Respecto al segundo objetivo de investigación, se encuentran indicadores descriptivos de participación ciudadana de portales electrónicos de gobierno reportados por el Ministerio de las Tic Colombia, los cuales permiten contextualizar el caso de Nariño. En general los datos demuestran que el portal se dirige sobre todo a brindar información, dado que presenta cifras de acceso a la red y a datos de gobierno.

De igual forma, el índice de gobierno electrónico de Colombia señala que su desarrollo es desigual en los municipios que conforman el departamento de Nariño, existe menor desarrollo en gran parte de las zonas rurales afectadas por el conflicto armado como son: Policarpa, Santacruz, Roberto Payan, Magui y La Tola. Lo cual es una dificultad en la implementación de dispositivos que promueven la participación.

En relación a los datos de suscriptores en Nariño señalan una baja conectividad a internet y la existencia de brechas digitales entre municipios, lo cual es una dificultad para la implementación de herramientas digitales informativas. Los municipios que presentan una mayor conectividad se encuentran en zonas urbanas como es Pasto, Ipiales, Tumaco y Túquerres.

Por otra parte, dentro del portal electrónico de la gobernación de Nariño (Gana) existen dos herramientas: Justicia Abierta (consultorios jurídicos) y (Gana) Municipales, herramientas

que son un intento de participación interactiva en tanto buscan mejorar la comunicación entre funcionarios públicos y ciudadanos en la asignación de presupuesto municipal y en el acompañamiento jurídico virtual.

Las herramientas digitales (Gana) Municipales y Justicia Abierta (consultorios jurídicos) son un intento significativo para acercar el gobierno a los ciudadanos. Sin embargo, se encuentran en desarrollo, solicitan de un seguimiento adecuado para que puedan ser fiscalizadas por la ciudadanía y favorezcan a verdaderos procesos de comunicación entre ciudadanía y funcionarios de gobierno.

En si los factores descriptivos, si bien brindan información respecto a cobertura de internet, acceso a información y herramientas de participación. No cuentan con mecanismos que comprueben el tipo de información que transmiten los portales electrónicos y tampoco cuenta con canales que midan la satisfacción de las personas respecto al uso de dispositivos digitales, lo cual aportaría a procesos de rendición de cuenta.

De esta manera, los indicadores de gobierno electrónico son limitados no van más allá de presentar el número de visitas de la página y trámites realizados a los usuarios, lo cual coincide con la clase de participación informativa, que reduce el papel del ciudadano a la recepción de informes expresados por los gobiernos.

En relación al tercer objetivo de investigación, el perfil del portal electrónico de la gobernación de Nariño denominado (Gana) se organiza de acuerdo a la clase de participación informativa, en base a tres principios: colaboración, transparencia y participación.

En relación a las secciones, las cuales no varían sino en el nombre, no presentan características propias que garanticen la rendición de cuentas, la participación y colaboración de los ciudadanos, los procesos son unidireccionales y dispuestos desde el gobierno. La información que se encuentra en la sección de colaboración se refiere a herramientas que contribuyen a la fiscalización de datos, la sección de transparencia alberga información de bienes de directivos y por último en la sección de participación se tiene herramientas dispuestas para la ciudadanía como (Gana) Municipales y Justicia abierta.

En sí, se encuentra que el portal electrónico se construye en base a la clase de participación informativa, puesto que se dirige a la divulgación de datos que las dependencias consideran pertinentes para conocimiento público. Al revisar el portal electrónico se hallan diferentes espacios que albergan información y reportes de secretarías, lo cual puede constituirse como una oportunidad para el control de la gestión.

Con todo esto una dificultad que se observa para la clase de participación informativa es la falta de actualización de datos que se publican y la confidencialidad que se guarda de ellos, como es la ejecución y seguimiento de la contratación pública. Se requiere de información que brinde garantías y transparencia en los mecanismos de contratación.

Por otro lado, el portal electrónico carece de mecanismos de comunicación directos entre funcionarios públicos y ciudadanos que aporte a procesos de interacción bidireccional. De este modo los dispositivos digitales informativos dispuestos por los gobiernos demandan de canales institucionales que garanticen la rendición de cuentas y la comunicación bidireccional. Para ello se requiere de una disposición gubernamental y de un empoderamiento de los ciudadanos, para hacer valer sus derechos, de obtener una información de calidad.

En lo que se refiere a la clase de participación inclusiva el acceso al portal electrónico presenta brechas respecto a su uso, dado que está diseñado para un público general con conocimientos en Tic. Personas en condición de discapacidad, personas de edad avanzada, o con dificultad en ofimática pueden presentar desventajas, lo cual es necesario considerar en términos de democracia e igualdad de derechos, que correspondan a un plano digital.

Respecto al cuarto y último objetivo de investigación, tiene en cuenta las perspectivas de diseñadores- colaboradores y usuarios del portal electrónico (Gana). Las entrevistas y grupos focales sostienen que el diseño del portal se dirige a la clase de participación informativa, lo cual es una oportunidad para ampliar procesos de gestión ciudadana en cuanto acceso a la información.

El desarrollo de las entrevistas señala que el diseño de participación ciudadana del portal electrónico de la gobernación de Nariño se dirige sobre todo a la clase de participación informativa. Si bien los ideales de diseño del portal electrónico (Gana) se orientan hacia la

ampliación de canales de participación y transparencia, en la práctica el portal se convirtió en un medio para albergar una alta cantidad de información a excepción de la herramienta Justicia Abierta que permite la interacción en algún momento entre ciudadanos y practicantes del derecho, lo cual aporta a la clase de participación interactiva.

En relación al principio de participación, colaboradores y ciudadanos del portal electrónico (Gana) comprenden que para su pleno desarrollo se requiere de una disposición de gobierno que garantice la transparencia de información que se pública. La disposición de gobierno igualmente debe acompañarse de un apropiamiento de herramientas digitales por parte de la ciudadanía.

Respecto a la clase de participación inclusiva, colaboradores del portal electrónico (Gana) sostienen que no se realizaron estudios previos dirigidos a identificar necesidades y requerimientos de las personas para la implementación del portal electrónico. De igual modo, no se realizó estudios de conectividad de municipios, que permitan conocer la cobertura y las brechas digitales que podrían existir para el acceso igualitario a los portales electrónicos de gobierno.

Por lo anterior no se promovió la clase de participación inclusiva, el propósito de la implementación del portal electrónico (Gana) fue contar con un perfil que permita albergar datos abiertos. Como tal, no se realizaron estudios que permitan contextualizar el portal, dado que se tenía previsto un plan de mejora posterior a su implementación.

Por su parte los usuarios manifiestan tener poco conocimiento de las herramientas digitales que se disponen en el portal electrónico de la gobernación de Nariño, dado que no han sido difundidas por los funcionarios de gobierno a través de medios de comunicación, lo cual genera brechas en su uso. De esta manera, el uso del portal electrónico demanda de procesos de actualización, dado que la publicación de datos en los portales de gobierno sin una apropiación del conocimiento es un obstáculo a la participación efectiva.

En relación a la clase de participación de control, el portal electrónico de la gobernación de Nariño no cuenta con un canal propio de fiscalización y seguimiento que garantice la transparencia de la información que se pública. El portal electrónico de la gobernación de Nariño posee espacios de opinión en sus principales herramientas digitales. Sin embargo,

estos espacios no garantizan que las personas puedan ejercer un control de la información que se pública. Asimismo, los espacios de opinión no aportan a ningún tipo de supervisión de procesos de gestión pública, por tanto, no contribuyen a la rendición de cuentas.

Respecto a espacios de opinión dispuestos en herramientas digitales es importante comprender que no basta con disponerlos, sino que es menester contar con un conducto de control que permita atender inquietudes de forma supervisada. Igualmente, no es recomendable que los espacios de opinión reduzcan su accionar a re-direccionar información a una dependencia, por lo contrario, podrían aportar a la apertura de mecanismos que faciliten la interacción entre usuarios y funcionarios públicos.

De aquí, que los portales electrónicos dirigidos a mejorar los canales de participación ciudadana cuenten con un conducto de supervisión propio que aporte al seguimiento de comentarios y de información que se pública. Se requiere de mecanismos que garanticen el buen ejercicio de los funcionarios públicos a través de leyes de contrapeso.

En cuanto a la clase de participación interactiva el portal electrónico (Gana) brinda la herramienta Justicia Abierta (consultorios jurídicos) que contribuye a la interacción de ciudadanos con estudiantes practicantes de derecho, quienes brindan asesorías jurídicas gratuitas de forma virtual. De igual modo, el portal electrónico se apoya de la herramienta (Gana) Municipales que acerca el gobierno a los ciudadanos a través de la participación presupuestal y del chat institucional que permite atender inquietudes generales.

El portal electrónico brinda herramientas que se aproximan a la clase de participación interactiva no obstante se encuentran en desarrollo, hasta el momento no se han implementado canales que permitan interactuar de forma directa a funcionarios de gobierno y ciudadanos a través del portal virtual. El portal electrónico aún presenta vacíos respecto a canales que garanticen una comunicación bidireccional, dirigidos a reactivar el principio de representatividad en espacios públicos virtuales.

El diseño del portal electrónico, alberca una cantidad de información que se difunde igualmente por redes sociales del gobierno como Facebook, red que básicamente sigue el mismo diseño del portal. En la red se reproducen datos de gestión que resaltan la imagen de gobierno del ente administrativo en posesión.

En referencia a la forma como se mide la participación ciudadana en el portal electrónico (Gana) de la gobernación de Nariño, se realiza a través del número de visita a ciudadanos. El portal electrónico no cuenta con encuestas de satisfacción, ni mayores datos que permitan conocer el punto de vista de ciudadanos sobre herramientas digitales dispuestas, lo cual es inconveniente para su control.

De la investigación sobresale la estructura del portal electrónico de la gobernación de Nariño, la cual en su mayor parte se dirige a la clase de participación informativa, entre sus fortalezas se encuentra el diseño sencillo y la facilidad que brinda para acceder a datos. Lo cual contribuye de alguna forma a la transparencia en procesos de gestión pública.

Entre las dificultades que se presentan en la implementación del portal electrónico de la gobernación de Nariño esta la falta de apropiación de información y de las herramientas digitales por parte de la ciudadanía. Esto puede deberse a la falta de difusión, el desconocimiento y falta de interés ciudadano de la misma.

Por ello, es importante que el plan de mejora del portal electrónico (Gana) de la gobernación de Nariño se acompañe de procesos educativos que permitan apropiarse a las personas de herramientas digitales. Es necesario empoderar a los ciudadanos de las decisiones que toma el gobierno, a través de entornos virtuales.

Asimismo, es importante que la apertura a datos abiertos se acompañe de canales de control institucional que garanticen la transparencia de información que se publica, lo cual contribuye al enriquecimiento del conocimiento público. De esta manera, es necesario que el portal cuente con un conducto que permita dar seguimiento a la publicación de datos, reduciendo procesos de confidencialidad que generan desconfianza por las instituciones de gobierno.

Además, el estudio resalta la importancia de fortalecer proceso de participación ciudadana en el portal (Gana) a partir de estrategias que contribuyan a la rendición de cuentas y comunicación entre gobierno y ciudadanos, con el fin de activar el sentido de pertenencia por asuntos públicos.

En general, los portales electrónicos dispuestos por los gobiernos para la participación ciudadana junto a redes sociales como Facebook tienen un gran recorrido en términos de apertura a información pública. Pese a ello el estudio arroja la necesidad de trabajar en mecanismos de control, inclusión e interacción social, para el fortalecimiento de procesos democráticos desde los espacios virtuales (ampliar).

Respecto al ideal de representación responsable, los portales electrónicos de gobierno como es el caso de Nariño presentan varios retos, puesto que disponer información en el portal no garantiza una participación, más bien el proceso democrático queda incompleto se realiza de manera unidireccional.

La información en el portal electrónico igualmente debe ser supervisada desde el término de rendición de cuentas horizontal, pues las dependencias de gobierno deben mantener un control que garantice la información que se presenta a la sociedad. Igualmente, los ciudadanos deben apropiarse de los procesos de gobierno para mantener mecanismos de rendición de cuentas, lo cual se encuentra ausente en el diseño del portal.

El estudio denota igualmente la necesidad de contar con ciudadanos responsables en el ámbito político, que se mantengan actualizados e interesados por asuntos de gobierno, capaces de asimilar las nuevas tecnologías de la información para hacer validos sus derechos ciudadanos desde un ámbito virtual.

Para concluir el portal electrónico de la gobernación de Nariño se encuentra en desarrollo, canales de rendición de cuentas y comunicación entre ciudadanos y gobernantes están pendientes. El desarrollo de información de los gobiernos es unidireccional y el papel ciudadano se mantiene inactivo.

Por lo anterior, los intereses políticos no buscan ampliar canales de participación, el modelo de gestión actual busca traducir el modelo tradicional a un campo virtual donde el rol ciudadano se mantiene impasible. No existe un rediseño institucional que apropie las Tic para una comunicación bidireccional dirigido a una clase de participación interactiva, inclusiva y de control, lo cual podría tenerse en cuenta en la implementación y mejora contante del portal.

Anexos

Anexo 1. Guion de entrevista

Objetivo: Describir la percepción e iniciativas de participación ciudadana de los diseñadores y colaboradores del portal electrónico de la gobernación de Nariño.

Datos de entrevistados: Nombre, edad, profesión y municipio en el que habitan.

Concepción de Participación ciudadana

1. ¿Cómo concibe la participación ciudadana?

Medios de Participación

2. ¿Cuál es la cobertura del portal electrónico de la gobernación de Nariño?
3. ¿Se capacita a los ciudadanos de Nariño desde el portal electrónico de la gobernación en medios ofimáticos? ¿Cómo?
4. ¿Brindan capacitaciones en uso del portal electrónico a las personas? ¿Cómo?

Diseño de participación ciudadana en gobierno electrónico

5. ¿Cómo se estructura el portal electrónico de la gobernación de Nariño?
 6. ¿La información que se publica, presenta algún contacto para establecer dudas e inquietudes?
 7. ¿Cómo funcionan los buzones de solicitudes para resolver duda e inquietudes?
 8. La información que se brinda en el portal, ¿tiene algún tipo de supervisión estatal?
 9. La información que se brinda desde el portal electrónico, ¿cuenta con canales de transparencia?
 10. ¿El portal brinda herramientas para mantenerse en contacto con agentes de gobierno? ¿Cuáles?
 11. ¿Qué mecanismos de comunicación tienen los usuarios para interactuar con entidades públicas?
 12. ¿El portal brinda mecanismos para la participación de propuestas, programas y políticas públicas?
 13. ¿El portal electrónico brinda auditorías virtuales? ¿Cómo se participa?
 14. ¿Qué procesos de rendición de cuentas adelanta el portal electrónico de la gobernación?
-

15. ¿Cuáles es el uso más relevante que han dado los usuarios al gobierno electrónico?
16. ¿Qué aspectos considera inciden en la participación ciudadana?
17. ¿Cuáles son las fortalezas del portal en temas de participación ciudadana?
18. ¿Cuáles son las debilidades del portal en temas de participación ciudadana?

Anexo 2. Guion para la realización del grupo focal

Objetivo: Caracterizar los contenidos y las estrategias de participación ciudadana que desarrolla el portal electrónico de la gobernación de Nariño.

- Buenos días a todos:
- Presentación moderadora: Antes que nada, quisiera presentarme mi nombre es Lucero Cabrera Benavides, soy estudiante de la Universidad Flacso Ecuador y voy a ser la encargada de dirigir y moderar este ejercicio.
- Objetivo: Estoy realizando un estudio sobre GOBIERNO ELECTRÓNICO “UN CAMINO HACIA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA”, REALIDADES Y PERSPECTIVAS 2017-2018. Esta investigación se estructura como estudio de caso y se apoya de información de tipo cualitativa, donde se pueda conocer con mayor profundidad sus percepciones acerca de los temas que vamos a tratar, para el presente ejercicio se tiene por objetivo describir la participación de los líderes de las juntas de acción comunal, en el portal electrónico de la gobernación de Nariño.
- Agradecimientos: Quisiera agradecer de antemano su colaboración para la realización de este ejercicio; se les ofrecerá un refrigerio durante la entrevista, así que siéntase con absoluta libertad de tomar lo que deseen.
- Preguntas y/o comentarios: Alguna pregunta o comentario antes de comenzar.
- Presentación de los integrantes: Nombre, edad, profesión y municipio en el que habitan.

Batería de preguntas grupo focal

Concepción de Participación ciudadana

1. ¿Cómo conciben la participación ciudadana?

Medios de Participación

2. ¿Con que medios de comunicación cuentan en su hogar (computador, internet)?
3. ¿Tienen capacitaciones en manejo de medios ofimáticos? ¿En cuáles?
4. ¿Saben cómo utilizar el portal electrónico de la gobernación?

Diseño de participación ciudadana en gobierno electrónico

5. ¿Cómo se estructura el portal electrónico de la gobernación?
6. ¿La información que se pública, presenta algún contacto para establecer dudas e inquietudes?
7. ¿Los buzones de solicitudes son eficaces para resolver duda e inquietudes?
8. ¿Usted sabe si la información que brinda el portal tiene algún tipo de supervisión estatal?
9. ¿Considera que la información que se brinda desde el portal electrónico es confiable?
10. ¿El portal brinda herramientas para mantenerse en contacto con agentes de gobierno?
¿Cuáles?
11. ¿Han utilizado algún mecanismo de comunicación con entidades públicas? ¿Cuáles?
12. ¿El portal brinda mecanismos para la participación de propuestas, programas y políticas públicas?
13. ¿Conocen si el portal brinda auditorias virtuales? ¿Cómo participa?
14. ¿Han participado en algún proceso de rendición de cuentas del portal electrónico? ¿Cómo es el proceso?

Finalmente

15. ¿Cuáles es el uso más relevante que han dado al portal electrónico?
16. ¿Qué aspectos considera inciden en la participación ciudadana?
17. ¿Cuáles son las fortalezas del portal en temas de participación ciudadana?
18. ¿Cuáles son las debilidades del portal en temas de participación ciudadana?

Lista de referencias

- Albornoz, B. Rivero M y Ugarte G. 2007. *Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana*. FLACSO Ecuador
- Agazzi, E. 1992. *El bien, el mal y la ciencia. Las dimensiones éticas de la empresa científico-tecnológica*. Madrid: Technos.
- Bianchi, M. León, C. y Perini, A. 2017. *Gobierno abierto en contextos locales. Agendas y desafíos (I. a ed.)*. Buenos Aires: Banco de desarrollo de América Latina /Asuntos del Sur.
- Bunge, M. 1967. "Toward a philosophy of technology", en MITCHAM, C., y MACKEY, R. (eds.) (1972): *Philosophy and technology: readings in the philosophical problems of technology*. Chicago: University of Chicago Press.
- Belloch, C. 2012. *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje. Material docente*. España: Universidad de Valencia.
- Cabero, J. 1998. *Los medios no sólo transmiten información: Reflexiones sobre el efecto cognitivo de los medios*. España: Revista de Psicodidáctica.
- Catalán, Oscar y Pellicer, Isabel. 2014. *Nuevas tecnologías y espacios públicos urbanos: representación, interconexión y difuminación*. Colombia: Universidad Piloto.
- Castells, Manuel. 2009. *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- Criado, Ignacio y Rojas, Martín. 2015. *Estrategias y realidades en la difusión de las redes sociales en las administraciones públicas. Análisis desde una perspectiva institucionalista*. España: Revista de ciencias administrativas y sociales, Vol. 25, No. 57.pp. 45-62.
- Collingridge, David. 1981. *El control social de la tecnología*. Palgrave Macmillan
- Cohen, Sarah. Hamilton, James y Levy, David. 2010. *Transparency and Public Policy: Where Open Government Fails Accountability*. Nigel Bowles.
- Conejero Enrique. 2013. *Gobierno abierto y democracia participativa*. Revista de investigación Ciencias Innovación y desarrollo.
- Cyr, J. 2012. *Midiendo "lo social": el uso de grupos focales en la investigación de las ciencias sociales*. Documento presentado para su presentación en el 70 ° Asociación Anual de Ciencias Políticas del Medio Oeste
- Dos Santos, Boaventura. 2004. *Democracia de alta intensidad*. La Paz: Corte Nacional Electoral de Bolivia.

- Dahl, Robert. 1991. *La democracia y sus críticos*. Buenos Aires: Paidós, Capítulo 15: *La segunda transformación democrática: de la ciudad-Estado al Estado nacional*, páginas 257-270.
- Lee, S y Díaz Puentes J. 2019. The contribution of open government to prosperity of society. Public Adm. EEUU.
- Echeverría, J. 2003. "Teletecnologías, Espacios de Interacción y Valores", En: López Cerezo, et al., (eds.).
- Fernández, Francisco. 2012. *La Política: deliberación, técnica y movimiento*. Polis. Revista Latinoamericana
- Fountain, Jane. 2001. *Te Virtual. Statu: Transforman American Government?* Giley Periódicas, Inc.
- Gobernación de Nariño. 2018. *Borrador de política pública Gobierno abierto*. Colombia
- Gil, J. Garcia, R. 2012. *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government- wide websites, Organizational Capabilities, and Institutions*. New York: Springer.
- García, Jesús. 2014. *Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las Administraciones Públicas*. Revista de ciencias administrativas y sociales, Vol. 24, No. 54 pp. 75-88
- González, B. 2020. Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. College de University of Oxford.
- Harto de Vera, Fernando. 2012. *Tipologías y modelos de democracia*. Revista de Internet: Derecho y Política.
- Heidinger, C. Buchmann, E. y Böhn, K. 2010. *Impact assessment in public policy: Towards a Web 2.0 application*. Information. Polity: The International Journal of Government & Democracy in the In- formation Age, 75(1-2), 33-50.
- Jonás, H. 1979. *El principio de responsabilidad. Ensayo de una ética para la civilización tecnológica*. Barcelona: Herder.
- Inti, José. 2017. *Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos*. Ecuador: Flacso.
- Levy, Pierre. 1999. *Que es lo virtual*. Barcelona: Editorial Paidós, SAICF. ISBN: 84-493-0585-3.
- Más, Carina. 2015. *Nuevas tecnologías y participación ciudadana. El caso del portal Change.org*. Argentina: Flacso

- Marshall, T. 2007. *Ciudadanía y clase social*. En Marshall, T. H. y Tom Bottomore; Ciudadanía y clase social. Madrid: Alianza. páginas 13-82.
- Manin, B. 1998. *Los principios del gobierno representativo*. Madrid: Alianza. Capítulo 5: El veredicto del pueblo, páginas 199-236
- Manual de gobierno en línea Colombia. 2015. *Estrategias de gobierno en línea*. Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicación. Colombia
- Melamed, Janiel. 2017. *Las nuevas tecnologías al servicio del califato*. Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Ministerio Tic. 2015. *Manual de gobierno en línea*. Colombia
- Mitcham, C. 1989. *¿Qué es la filosofía de la tecnología?* Barcelona: Anthropos.
- Mujica, Pedro. 2001. *La participación ciudadana con relación a la gestión pública*. Santiago: Temas Sociales. Boletín del Programa de Pobreza y Políticas Sociales de SUR edición 42.
- Moon, Ban Ki, 2007. Discurso sobre mecanismos de democracia. Naciones Unidas.
- Nelkin, D. 1984. *Science and technology policy and the democratic process*, en Petersen, J. C. (ed.) (1984): Citizen participation in science policy. Amherst, University of Massachusetts Press.
- O'Donnell, Guillermo. 2010. *Democracia, agencia y estado*. Buenos Aires: Prometeo. Capítulo IX: *Contexto social, opciones y convergencias*, páginas 231-253
- O'Donnell, Guillermo. 2002. *Further Thoughts on Horizontal Accountability, en conference on Institutions*. Accountability and Democratic Governance in Latin America, Kellogg Institute for International Studies, Notre Dame. Pag. 7
- Oszlak, Oscar. 2006. *Gobernar el imperio: los tiempos de Bush*. Buenos Aires: Capital Intelectual.
- Plaza, Oscar. 2002. *La política de la transferencia internacional de tecnología en América Latina*. Estudios Internacionales, Año 35, No. 139. pp. 119-133
- Przeworski, Adam, ed. 1998. *Democracia sustentable*. Buenos Aires: Paidós. Capítulo 2: Democracia ciudadanía y Estado, páginas 61-68 y capítulo 3: Instituciones democráticas, páginas 69-84.
- Peschard, Jacqueline. 2017. *Más allá de la transparencia*. Colegio de México.
- Ruiz, Luisa. 2013. *El gobierno electrónico en Colombia*. Colombia: Universidad del Rosario. Facultad de Jurisprudencia.
- Royo, Sonia. 2008. *El Gobierno electrónico en la rendición de cuentas de la administración local*. Revista Española de Financiación y Contabilidad, Vol. 37, No. 137, pp. 175-177

- Sarasqueta, Antxón. 2014. *El g8 y el gobierno de la información*. Cuadernos de Pensamiento Político, No. 41, pp. 153-168
- Sartori, Giovanni. 1999. *Elementos de teoría política*. Alianza, Madrid. Capítulo 11: Representación, páginas 257-277
- Sen, Amartya. 2014. *Empoderamiento*. Conferencia Fondo Monetario Internacional.
- Subirats, Joan. 2002. *Los dilemas de una relación inevitable. innovación democrática y tecnologías de la información y de la comunicación*. España: Universidad Autónoma de Barcelona
- Tricas, F 2007. *El gobierno electrónico: servicios públicos y participación ciudadana*. Universidad de Zaragoza.
- Vargas, Evelin. 2015. *El papel de los portales de gobierno en la inclusión digital de grupos vulnerables: El caso de los jóvenes y los adultos mayores en el Estado de México*. Argentina: Flacso
- Warf, Barney. 2014. *Geografías de gobierno electrónico en América Latina y el Caribe*. Revista de Geografía Latinoamericana, vol. 13, No. 1 (2014), pp. 169- 185
- Wirtz, Bernd y Birkmeyer, Steven. 2015. *Open Government: Origin, Development, and Conceptual Perspectives*. International Journal of Public Administration.

Fuentes virtuales

Ciber espacio profesional. Disponible en: <https://fuerzaprofesional.wordpress.com/tecnologia-de-la-informacion-y-de-la-comunicacion-tic/>. Consultado 15/03/18

Gobierno abierto. Disponible en: www.irekia.euskadi.net. Consultado el 19/09/18
<http://ojs.imodev.org/index.php/RIGO/article/view/248/397>

Grupo Focal. Disponible en:

<https://avdiaz.files.wordpress.com/2009/08/que20es20grupo20focal.pdf>. Consultado 10/10/18

Gobernabilidad democrática. Disponible en:

www.undp.org/content/undp/es/home/ourwork/democraticgovernance/overview.html.
consultado el 12/10/2018

