

CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN COLOMBIA

ESSENTIAL CHARACTERISTICS OF E-GOVERNMENT IN COLOMBIA

CARACTERÍSTICAS ESSENCIAIS DO GOVERNO ELETRÔNICO NA COLÔMBIA

Camilo Andrés Quintero Sastoque

Universidad Católica de Colombia

caquintero04@catolica.edu.co

<https://orcid.org/0000-0001-9971-5070>

Abogado de la Universidad Católica de Colombia

Recepción: 15 de mayo de 2023

Aceptación: 15 de junio de 2023

Resumen

El Gobierno Electrónico en Colombia es en la actualidad una figura relevante y una herramienta indispensable para el buen desarrollo de la administración pública en pro de favorecer los fines esenciales del Estado. Por tal motivo, en el presente artículo de investigación, se nombrarán los elementos más importantes que complementan toda una gama de componentes que conllevan a gestionar la relación directa e indirecta que se tiene con los administrados, gracias al buen uso de las tecnologías de la información y a sus regulaciones innovadoras. Así las cosas, se plantea la pregunta

de investigación ¿Cuáles son las características y problemas de la implementación del e-government en Colombia? Teniendo como objetivo verificar y analizar los problemas que se pueden presentar conforme a la aplicación de la norma, en efecto, se estudiará la Ley 1437 del año 2011 con el fin particular de analizar todos los componentes y lograr así un mejor entendimiento. En consecuencia, el método de investigación utilizado es de carácter cualitativo, mediante la técnica del análisis doctrinal y jurídico en donde se plasman elementos de interpretación para lograr obtener argumentos esenciales en la investigación y poder comprender a fondo la normatividad existente sobre la materia.

Palabras Claves: Nuevas Tecnologías, Gobierno electrónico, Ciberseguridad, Principios rectores, Medios Electrónicos, Administración Pública, Administrados.

Abstract

Electronic Government in Colombia is currently a relevant figure and an indispensable tool for the proper development of public administration to promote the essential purposes of the State. For this reason, in this research article, the most important elements will be named that complement a whole range of components that lead to managing the direct and indirect relationship that exists with those administered, thanks to the good use of information technologies and its innovative regulations, thus, the research question arises: What are the characteristics and problems of the implementation of e-government in Colombia? To verify and analyze the problems that may arise by the application of the standard, Law 1437 of 2011 will be studied with the particular purpose of analyzing all the components and thus achieving a better understanding. Consequently, the research method used is qualitative, through the technique of doctrinal and legal analysis where elements of interpretation are reflected to obtain essential arguments in the investigation and to be able to thoroughly understand the existing regulations on the matter.

Keywords: New Technologies, Electronic Government, Cybersecurity, Guiding Principles, Electronic Media, Public Administration, Managed

Resumo

O Governo Eletrônico na Colômbia é atualmente uma figura relevante e uma ferramenta indispensável para o bom desenvolvimento da administração pública, a fim de promover os propósitos essenciais do Estado. Por isso, neste artigo de investigação serão nomeados os elementos mais importantes que complementam todo um conjunto de componentes que levam à gestão da relação direta e indireta que existe com os administrados, graças ao bom uso das tecnologias de informação e à sua inovação, regulamentações. Assim, a questão de pesquisa é: Quais são as características e problemas da implementação do governo eletrônico na Colômbia? Com o objetivo de verificar e analisar os problemas que possam surgir de acordo com a aplicação da norma, de fato, será estudada a Lei 1.437 de 2011 com o propósito particular de analisar todos os componentes e assim conseguir um melhor entendimento. Consequentemente, o método de investigação utilizado é de natureza qualitativa, através da técnica de análise doutrinária e jurídica onde se reflectem elementos de interpretação para obter argumentos essenciais na investigação e poder compreender a fundo a regulamentação existente sobre a matéria.

Palavras-chave:

Novas Tecnologias, Governo Eletrônico, Cibersegurança, Princípios Orientadores, Mídia Eletrônica, Administração Pública, Administrada.

Introducción

Para nadie es un secreto que en épocas del Covid- 19 o más conocida como la pandemia mundial, todas las instituciones a nivel mundial se han tenido que fortalecer cada vez más en la tecnología y la virtualidad, en pro de garantizar un adecuado desarrollo de todas las actuaciones presenciales que se hacían en la práctica del día a día. Esto quiere decir que los medios electrónicos se han convertido en uno de los mejores aliados del hombre porque a través de este indispensable instrumento se está construyendo sociedad en todos los ámbitos del derecho y la vida misma. Por esta razón, en la actualidad el uso de las nuevas tecnologías de la información (TIC) y los avances progresivos han tenido que migrar a la innovadora figura del Gobierno Electrónico.

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

Lo anterior se debe a que los diferentes gobiernos del mundo han tenido que implementar las TIC para hacer más moderno y accesible el Estado y optimizar las relaciones entre gobierno y los ciudadanos (Aguilera, 2008; Sánchez, 2014; Valderrama, 2018). Sin embargo, son muchas las personas que hoy en día no conocen esta modalidad electrónica de administración pública, razón por la cual, se vuelve bastante interesante y obligatorio analizar las TICS, para, posteriormente realizar un aporte estudiando la aplicación e implementación con el fin de corroborar si la relación del Estado con los ciudadanos es realmente idónea y efectiva.

Así las cosas, se plantea la pregunta de investigación ¿Cuáles son las características y problemas de la implementación del e-government en Colombia? Teniendo como objetivo verificar y analizar los problemas que se pueden presentar en la aplicación de la norma, se estudiará la evolución del gobierno electrónico a gobierno digital en Colombia. Se pretende, además, analizar la concepción y noción de gobierno electrónico en Latinoamérica, con el fin de dar paso a la revisión de los principios fundamentales del gobierno electrónico. Por esta razón, se esbozarán todas las posibles contingencias

que se puedan suscitar a través de esta nueva modalidad electrónica; específicamente, en lo concerniente a los elementos indispensables del gobierno electrónico conocidos como la integridad, interoperabilidad y autenticación. En efecto, es imprescindible hacer uso de la doctrina, la jurisprudencia y la Ley para poder comprender más a fondo este fenómeno. En última medida, el trabajo de investigación que generó el presente artículo pretende profundizar en el fomento y desarrollo de una sociedad del conocimiento derivada del e-government y lo estipulado en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CLAD, 2007) sobre esta figura. De la misma manera, se recalcará el derecho que tienen las personas a acceder al gobierno electrónico.

Marco analítico y metodológico

El presente artículo de investigación tiene un fin metodológico meramente hermenéutico, razón por la cual, a lo largo del texto se podrán observar diversos análisis de índole normativa y jurisprudencial. En consecuencia, el método de investigación manejado es de carácter cualitativo, mediante la técnica del análisis doctrinal y jurídico, en donde se plasman elementos de interpretación para lograr obtener argumentos esenciales en la investigación y poder comprender a fondo la normatividad existente sobre la materia.

1. Evolución de Gobierno Electrónico a Gobierno Digital

Al principio se hacía alusión al concepto de gobierno electrónico. Sin embargo, esta denominación fue cambiando con el paso del tiempo y el constante desarrollo al que se tiene que enfrentar la esfera pública. Tanto así que hoy en día se habla de Gobierno Digital (Blanco y Leudo, 2015; Blanco, 2021)

A causa de esta situación el Gobierno en Línea ha creado e implementado diversas estrategias, en compañía del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones (MinTic), en pos de sumar esfuerzos para desarrollar el Gobierno Electrónico en las entidades del país. Sin embargo, es necesario mencionar que, dadas las condiciones y el contexto de Colombia, se requiere un enfoque diferencial o adaptativo para todos los sectores del Estado, en donde se tenga en cuenta todas las

capacidades y el nivel de capacidad tecnológica, junto con las adecuaciones de infraestructura de TI para las entidades individuales. Por tal razón, según la OECD (2014), se debe diseñar una estrategia que parta del nivel regional al nacional de acuerdo con las necesidades, para que haya una implementación válida y coherente con las necesidades de todos los niveles y regiones del Estado (Acosta y Guarnizo, 2020).

Lo anteriormente manifestado se debe a toda la diversidad cultural y geopolítica que destaca a las diferentes regiones del territorio colombiano y, así mismo, la necesidad de implementar herramientas electrónicas esenciales para el adecuado desarrollo de las actividades del Estado (Tello, 2020).

Ahora bien, es indispensable comprender que las instituciones públicas, por esencia, destinan un gran porcentaje del presupuesto de las TIC, especialmente para necesidades recurrentes como lo son las licencias de software y el otro presupuesto restante es utilizado para inversiones en TIC. En consecuencia, esta situación detona diferentes contingencias para acoger personal de TIC que se encuentre completamente calificado y esta situación se debe a que los salarios son bastante precarios; con pocos reconocimientos y garantías. realmente paupérrimas (Aldana-León, 2020; Arboleda et al., 2023).

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

1.1. Nueva reforma a la Ley 1437 de 2011

Con los acontecimientos de la actualidad se han implementado importantes reformas al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), materializadas en la **Ley 2080 de 2021**, en donde se notaron importantes cambios para la administración de justicia y los

administrados, como se muestra en la *Tabla 1*.

Lo anterior, puesto que se implementaron diversas modificaciones concernientes a todas las actuaciones de la administración realizadas por medios electrónicos, promovidas en razón de toda la congestión judicial que se desbordaba (Ramírez, 2016) y también debido a los hechos ocurridos a causa del Covid-19, en donde surgió la necesidad de volver virtual gran parte de las actividades públicas.

De tal manera que la Ley en mención explica que se pueden presentar peticiones de cualquier manera, ya sea verbal, escrita, o cualquier medio realmente idóneo y sin necesidad de un apoderado judicial. En consecuencia, los administrados tienen derecho a recibir información oportuna con la orientación respectiva (Orozco, 2020).

Tabla 1.. Ley 2080 de 2021 reforma la Ley 1437 de 2011

Ley 2080 de 2021	Modifica de a Ley 1437 de 2011	Enunciado modificado
Art. 1. Modifica:	Art. 5	Derechos de las personas ante las autoridades. Todas las peticiones se podrán llevar a cabo a través de medios electrónicos que se encuentren disponibles por cada entidad en concreto, aún en horario de no atención al público siempre y cuando se identifique en forma digital, permitiendo esto una eficiente comunicación, ya que a través de los derechos de petición electrónicos se pueden elevar peticiones y obtener respuesta oportuna por los mismos medios
Art. 2. Modifica:	Art. 39 inc. 3	Los conflictos de competencia administrativa se promoverán de oficio o por solicitud de la persona interesada (...), siendo el último remitente la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado. Lo anterior hace evidente que la competencia administrativa se distribuirá y definirá por medios electrónicos lo cual significaría una celeridad mayor dentro del marco del proceso administrativo
Art. 3. Modifica:	Art. 47 parcial	En los procedimientos administrativos sancionatorios fiscales el término para presentar descargos y solicitar o aportar pruebas será de cinco (5) días” (p.3).
Art. 4. Adicionar	Art. 47 A	Aborda la suspensión temporal de procedimientos administrativos de naturaleza sancionatoria y fiscal. En otras palabras, cuando se inician procedimientos de este tipo, se otorga una suspensión provisional al funcionario público, durante la cual no se le otorga remuneración. Esta suspensión inicialmente dura 30 días y puede prorrogarse por motivos justificados (Zaragoza, 2019).
Art. 8. Incorpora	Art. 53 del CPACA	Regulando a las autoridades, el uso de los medios electrónicos y la habilitación de canales digitales para que fluya una comunicación eficaz entre los ciudadanos y la administración pública.
Art.9. Modifíquese:	Art. 54	Registro para el uso de medios electrónicos. También se introdujo un registro conforme a las políticas de protección de datos para el uso de medios electrónicos, garantizando el acceso gratuito por parte de los ciudadanos Sin embargo, las peticiones de información o consultas a través de medios tecnológicos no requieren este registro (Orozco, 2020).

Ley 2080 de 2021	Modifica de la Ley 1437 de 2011	Enunciado modificado
Art. 10. Modifica:	Art. 56 del CPACA	Trata sobre la notificación electrónica por parte de las autoridades administrativas, pero solo si es aceptada por la persona, sino debe ser de manera presencial. Las notificaciones electrónicas se realizarán a través del servicio de notificaciones en la sede electrónica de la autoridad, y se considerarán surtidas cuando el administrado acceda a ellas, con certificación de la administración.
Art. 11. Modifica:	Art. 59 del CPACA	El expediente electrónico modificando, que consiste en una serie de documentos que definen los procedimientos administrativos y deben cumplir con requisitos de integridad, disponibilidad y autenticidad. Las autoridades competentes deben asegurar el cumplimiento de estos requisitos (Guanumen, 2020).
Art. 13- añadió:	Art. 60A	Estableciendo el uso y características de las sedes electrónicas compartidas. Estas sedes estarán bajo la gestión del Estado colombiano, a través del MinTics y servirán como acceso a contenidos, procedimientos y servicios gubernamentales para la ciudadanía.
Art. 14. Modifica:	Art. 61	Requerimientos para la recepción de documentos electrónicos, así: 1- Llevar un estricto control y relación de los documentos electrónicos enviados y recibidos en los sistemas de información, a través de los diversos canales, incluyendo la fecha y hora de recepción. 2- Mantener los sistemas de información con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información, de los datos y en general de seguridad digital. 3- Emitir y enviar un mensaje acusando el recibo o salida de las comunicaciones indicando la fecha de esta y el número de radicado de asignación
Art. 15. Modifica:	Art. 65	Se manifiesta la obligación de publicar los actos administrativos de carácter general, de lo contrario estos no serán plenamente obligatorios. Lo anterior permite que se vele y garantice la recepción adecuada de los documentos registrados por medios electrónicos con el fin de evitar inconvenientes de cara al cálculo de términos procesales tanto para los administrados como para la administración

Para culminar este apartado, se encuentra entonces que, la reforma introducida por la Ley 2080 de 2021 tiene como objetivo fortalecer el Gobierno Electrónico y garantizar el uso eficaz de medios electrónicos en las interacciones con la administración pública, adaptándose a las necesidades actuales, especialmente en el contexto de la pandemia del Covid-19.

2. Noción de Gobierno Electrónico en Latinoamérica

Desde hace un tiempo, las TIC han adoptado un nuevo concepto en el marco del derecho y de las administraciones públicas conocida como Gobierno electrónico el cual tiende a agilizar todo el tema de la gestión pública. En otras palabras, el Gobierno Electrónico sirve como una herramienta indispensable que deben tener todos los gobiernos para digitalizarse y aportar una mejor calidad en sus funciones (Koerner y Perafán del Campo, 2020; Valencia-Tello, 2016). La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo –CLAD, 2007) manifiesta que este concepto presenta una fuerte relación con la noción de administración electrónica, a tal punto que se consideran sinónimos y se implementó en aras de mejorar la información y brindar un servicio de calidad a toda la ciudadanía. Adicionalmente, con esta figura se pretende preservar la eficiencia y eficacia de la gestión pública y generar una mayor participación de todas las personas del país, para que las relaciones sean más transparentes e idóneas entre la administración y los administrados (OECD, 2014).

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

En efecto, las TICS implementadas en la gestión pública tienden a garantizar un mejor acceso con dignidad humana y calidad de vida. Todo lo anteriormente mencionado infiere que, con la ayuda de la tridivisión de poderes, es decir, con las tres ramas del poder público, se fomenta una mejor calidad en la

administración pública del Estado. No obstante, en Colombia, para lograr una mayor cobertura de acceso al Gobierno Electrónico, se debe trabajar constantemente por la inclusión digital entre la administración y los administrados.

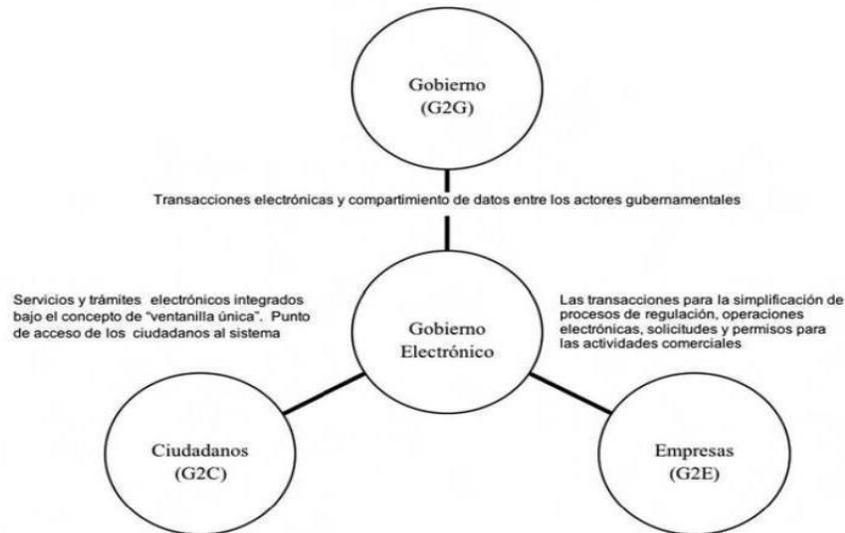
El Gobierno Electrónico ha permitido que el Estado garantice un acceso fácil y eficaz en sus tres ramas del poder, siendo el de la rama judicial el más importante y más beneficiado (Ortiz, 2016; Ramírez, 2016).

Así las cosas, es entendible que la intención de mejorar el gobierno electrónico recaiga directamente sobre el Estado, y que, es este mismo sentido, aquel agente que debe velar por brindar la infraestructura tecnológica para las ramas del poder público. Por tal motivo, es importante tener en cuenta que, ante la Unión Europea (2018; 2021), el gobierno no solo debe ser eficiente sino también veraz y oportuno, teniendo la información disponible en las páginas web oficiales de cada entidad,

En consecuencia, en la actualidad es preciso mencionar que existe un derecho de acceso a la información pública en Colombia y este precepto lleva a que las TIC hagan parte esencial del Gobierno, al virtualizar todas las herramientas garantistas para la gestión pública (Muñoz, 2016) y, así mismo, contribuye a que todas las personas ostenten una mejor calidad de vida. Además, el acceso a la información permite que los ciudadanos hagan efectivos sus derechos (Avilán, 2023). Por tanto, “en la Constitución Política de 1991 se evidencia la protección del derecho al acceso a la información pública en sus Arts. 20,74 y 270, en los cuales se hacen afirmaciones muy importantes” (Pérez, 2017, p. 12). Sin embargo, se debe tener en cuenta que las personas tienen derecho de acceder a la información, siempre y cuando esta sea pública, lo cual indica que cuando es de carácter reservado se crea una excepción.

A razón de ello, la Ley Estatutaria 1712 de 2014 se encarga de unificar todos los criterios de información y de transparencia. Lo anterior significa que el derecho de acceder a la información materializa la transparencia (Resolución 1519 del 2020). De tal manera que, en Colombia prevalecen estos conceptos con el fin de garantizar los fines esenciales del Estado en donde se debe facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”

Clasificación de actores y relaciones en el gobierno electrónico



(C.P. 1991, Art. 2, p. 14).

Además de ello, “El gobierno electrónico es una invención reciente, cuyos orígenes y definición están asociados a los debates en torno a la reforma de las administraciones públicas durante los años ochenta y noventa” (Massal, 2010, p.5).

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

Figura 1. Clasificación de actores y relaciones en el gobierno electrónico Fuente: Massal (2010, p. 10).

La *Figura 1* representa todo lo concerniente a la clasificación de los distintos actores en las relaciones del Gobierno Electrónico, de tal manera que se torna un poco más sencillo determinar la mayoría de los gobiernos electrónicos de los diferentes países del mundo.

En Colombia, el gobierno electrónico -o en Línea- nace de la política pública “Agenda de Conectividad”, entre los años 1998 y 2001, afrontando con esta la era del Internet y las TIC (Massal, 2009).

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

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

Es fundamental reconocer que el Gobierno Electrónico y las políticas públicas están estrechamente vinculados con la adopción de las TIC. En la actualidad, el empleo de las TIC se ha vuelto cada vez más común como un medio para mejorar las operaciones del sector público: así “el e-gobierno pone las bases para generar beneficios dentro de las administraciones públicas, derivados de la utilización de las TIC en las diferentes dimensiones de la acción pública” (Criado y Gil, 2013, p.11).

El Gobierno Electrónico en Colombia ha enfrentado desafíos significativos en la gestión pública del Estado, particularmente en lo que respecta a la inclusión digital. Uno de los problemas más preocupantes en relación con esta iniciativa es la falta de acceso a Internet en las zonas más remotas del país o, en su defecto, el poco o nulo conocimiento de su manejo para interactuar con las administraciones públicas.

Aclarado esto, es válido afirmar que el Gobierno Electrónico desempeña un papel crucial en la mejora de la gestión pública en Colombia. Sin embargo, es fundamental comprender que el acceso a Internet y la implementación efectiva de canales digitales son elementos esenciales para su éxito (Ortiz, 2016). Además, es necesario promover políticas que fomenten la participación de todos los ciudadanos, incluso

aquellos que actualmente no pueden o no desean interactuar con las administraciones públicas de manera digital.

Por otro lado, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CLAD, 2007) destaca la importancia de la transparencia administrativa en el Gobierno Electrónico y su relación con la Web 2.0 en las administraciones públicas. La transparencia facilita el acceso a la información pública y permite a los ciudadanos conocer los antecedentes de la información de años anteriores (Becerra et al., 2015).

Además, la citada Carta (CLAD, 2007) señala la necesidad de intercambio de información, interoperabilidad y computación en la nube en el desarrollo del Gobierno Electrónico. El Big Data también es de suma importancia, ya que permite a las administraciones públicas medir y administrar de manera más precisa, generando predicciones y decisiones más inteligentes; los datos se convierten en una herramienta clave que puede combinarse con sistemas de procesamiento (Becerra, 2018; Sánchez, 2014).

Por consiguiente, el Gobierno Electrónico en Colombia enfrenta desafíos relacionados con la inclusión digital y la efectiva implementación de canales digitales (Sánchez, 2016). Sin embargo, también ofrece oportunidades para mejorar la transparencia, la eficiencia y la toma de decisiones a través de las herramientas antes descritas.

Para complementar la información relacionada, es necesario observar y analizar la *Figura 2*:

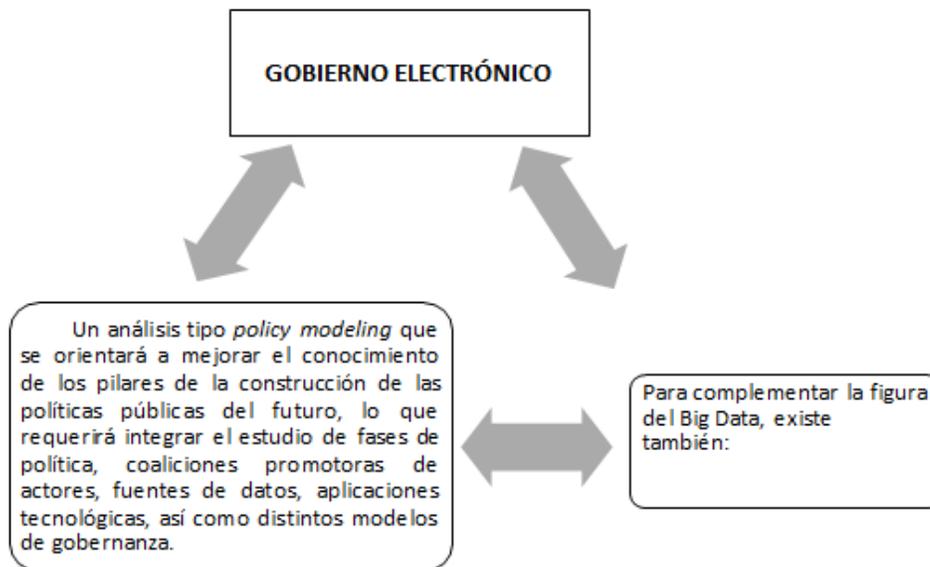


Figura 2. Gobierno electrónico. **Fuente:** Elaboración propia basado en Criado y Gil (2013)

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

Por último, es preciso mencionar que hoy en día, con el desarrollo de todas las herramientas digitales, se puede hablar de ciudades inteligentes, esto se debe a que realmente la figura ha crecido con un potencial bastante notorio y que permite cubrir diversos instrumentos claves para el desarrollo de todo lo que se tiene actualmente como Gobierno electrónico. Un ejemplo claro que todo lo anteriormente narrado es que, gracias al Covid- 19 o pandemia mundial, se incentivó el sistema virtual en casi todas las entidades del gobierno con el fin esencial de construir infraestructuras para prestar servicios reales a las ciudadanías (Ulloa, 2020).

En efecto, esta situación no se podría presentar sin el estudio y desarrollo de las TIC ligados al

cumplimiento o mejoramiento para la calidad de las funciones en donde se puedan observar verdaderos beneficios en la gestión pública. Sin embargo, en Colombia el concepto de ciudad inteligente se tiene que evolucionar aún más debido a que este importante debate se encuentra altamente relacionado con la necesidad de buscar nuevas vías de gobernanza para que las tecnologías de la información beneficien cada vez más a las personas y se pueda garantizar una mejor calidad de vida en las sociedades del mundo.

El Gobierno Electrónico conforma no sólo una herramienta nueva que ampara los procedimientos dispensados por las administraciones públicas, sino que también se debe reconocer por una serie de definiciones y hechos históricamente relevantes que ayudan a obtener lo que hoy se tiene como una estrategia dinámica que aporta agilidad, transparencia y seguridad a las gestiones públicas, en donde, además, se hace protagonista el uso de las TIC y la figura de la internet. (García-Ramírez, 2021).

En otras palabras, el Gobierno Digital contribuye a mejorar cada vez más los servicios que se le pueden prestar a los ciudadanos por parte de la Administración Pública. Tal como se ha podido evidenciar a lo largo del escrito, esta innovadora figura busca la agilidad en los procedimientos y demás actuaciones y pretende garantizar o satisfacer las necesidades de los ciudadanos. No obstante, es importante manifestar que no todos los ciudadanos en el país cuentan con acceso a internet, sobre todo es pertinente hacer referencia a las zonas rurales. Sin embargo, el Gobierno Nacional elabora constantemente estrategias de mejoramiento para combatir todas las contingencias que se puedan presentar.

3. Principios fundamentales del Gobierno electrónico

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CLAD, 2007) expresa que dicha figura ostenta unos principios esenciales con ciertas garantías en su composición. Dichos principios se encuentran basados en:

3.1 Igualdad

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

3.2 Legalidad

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

Es pertinente aducir, que la legalidad es un factor bastante fundamental en la gestión del Gobierno Electrónico ya que, sin ella, dicho procedimiento o actuar no sería totalmente idóneo. Por esta razón, es tan importante el mencionado principio ya que, además, genera confianza y seguridad en las actuaciones y más aun hablándose de medios electrónicos o de digitalización, cuando se tiene que proteger todo lo concerniente a las diligencias procedimentales y la privacidad en las relaciones del Gobierno en línea con los ciudadanos.

3.3 Conservación

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

En este punto, es fundamental mencionar que existe una equivalencia entre las actuaciones que son

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

3.4 Transparencia y accesibilidad

Por esencia, este principio protege principalmente la información de las administraciones públicas y que, además, dicha información sea totalmente legible y de fácil acceso para los administrados (Torres-Coy, 2018).

Lo anterior significa que la transparencia, por esencia, debe ser un lema o principio fundamental en todas las Entidades Públicas ya que, de esta manera, se determina la buena gestión y se hace cumplimiento de los fines esenciales del Estado. En consecuencia, el principio de accesibilidad se encuentra completamente ligado al de transparencia y es el que permite a los administrados acceder a toda la información o documentación que sea pública, es decir, los ciudadanos tienen el derecho de conocer toda la información y participar activamente en las actividades que emana el Gobierno Electrónico (Resolución 1519 del 2020).

3.5 Proporcionalidad

En este principio se garantiza la seguridad y adecuación de la administración pública, en donde: “los requerimientos de seguridad sean adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la administración”. (CLAD, 2007, p. 12).

En otras palabras, el principio de proporcionalidad le otorga ciertas garantías a la función del Gobierno Electrónico para que se desenvuelva idóneamente en las actividades que ejecuta, de tal manera que establece una medida real que trasciende hacia el bien público y constituye unas herramientas legítimas para cumplir con dicho fin.

3.6 Responsabilidad

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

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

3.7 Adecuación tecnológica

En este principio, todas las administraciones públicas tienen la facultad de elegir las tecnologías en su parecer más idóneas con el fin de satisfacer necesidades. Sin embargo, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CLAD, 2007) expresa una recomendación en cuanto al uso de estándares abiertos o de software que sean por su naturaleza libres, con el fin de propiciar seguridad y sostenibilidad. (Torres-Coy, 2018).

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

En Colombia, generalmente, las entidades públicas cuentan con páginas web oficiales de cada entidad respectiva, que deben seguir ciertos lineamientos y parámetros que emana la Ley.

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

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

4.1 Alcance

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico manifiesta que, “el reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas debe ser tan amplio como lo permita la naturaleza del trámite y pretensión de que se trate” (CLAD, 2007, p. 13).

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

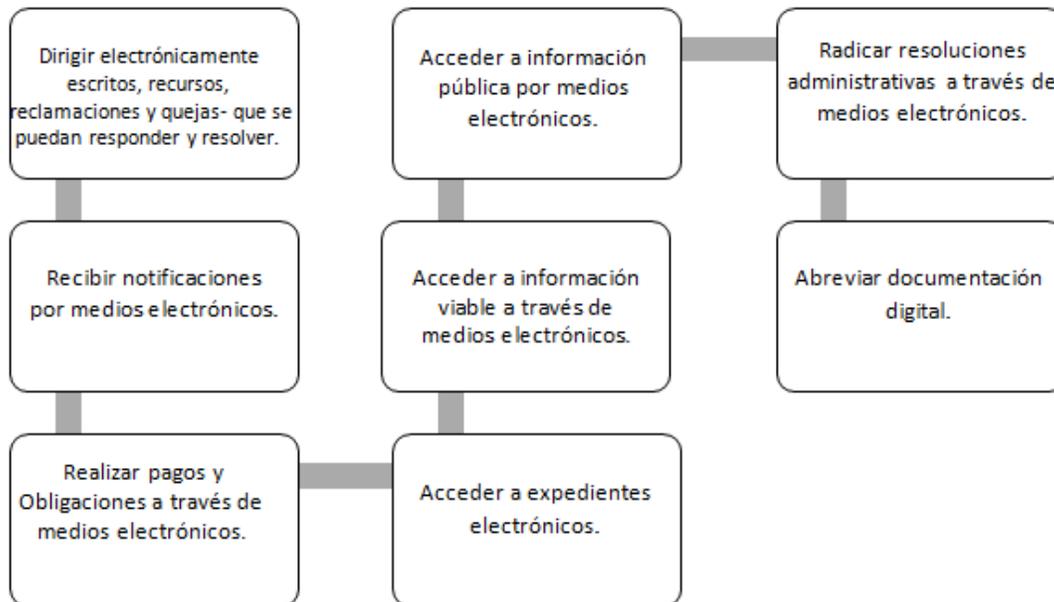


Figura 3. Alcance de los ciudadanos al acceder al Gobierno Electrónico. **Fuente:** Elaboración propia, basado en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CLAD, 2007).

Conclusiones

En este momento es pertinente rescatar el interrogante que dio inicio a este trabajo: ¿Cuáles son las características y problemas de la implementación del e-government en Colombia? A lo largo del trabajo se pudo dar cuenta de la aplicación y cumplimiento que la política pública introduce. Además, se hace referencia a la normativa actualizada del CPACA, en la que se manifiesta y se expresa que los trámites de la administración pública pueden ser realizados a través de los canales electrónicos dispuestos. Esto, por consiguiente, permite evidenciar que la implementación del e-government en Colombia tiene como característica principal la creación de un mayor alcance que permite el fácil acceso de los ciudadanos a la administración de justicia. Así las cosas, después de un análisis normativo y jurisprudencial se encuentra que el fomento y el desarrollo del e-government y la implementación de lo estipulado en la

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CLAD, 2007) se encuentran en una fase prioritaria dentro del sistema administrativo colombiano y que, se esboza a futuro un plan que permitirá informar, actualizar y educar sobre ello, a través de políticas públicas.

Finalmente, es posible identificar que el Gobierno Electrónico conforma no sólo una herramienta nueva que ampara los procedimientos dispensados por las administraciones públicas, sino que también se debe reconocer por una serie de definiciones y hechos históricamente relevantes que ayudan a obtener lo que hoy se tiene como una estrategia dinámica que aporta agilidad, transparencia y seguridad a las gestiones públicas. En este contexto se hace protagonista el uso de las TIC y la figura de la internet. Con base en esto se da respuesta al interrogante demostrando las principales características y problemáticas que la implementación del Gobierno Electrónico conlleva. Sobresale la función de permite el agilizar y facilitar los trámites burocráticos que muchas veces dilatan el acceso a la administración de justicia el cual, persé, es un derecho adquirido por los administrados. Dando cuenta de esto se cuenta con los principios del Gobierno Electrónico y se resalta que están dispuestos conforme a las necesidades de las personas que pretenden acceder ante la administración pública. Como problemática principal encontramos que el manejo de las tecnologías dentro del gobierno colombiano puede presentar algunos inconvenientes, específicamente cuando se trata de la integridad, interoperabilidad y autenticación de la información suministrada.

Referencias

Aguilera, G. (2008). El e-gobierno en México y Colombia. *IUSTITIA*, 6, 123-140.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15332/iust.v0i6.941>

Acosta Suárez, N. y Guarnizo Rojas, M. L. (2020). Los convenios de asociación con entidades sin ánimo de lucro y su inclusión como modalidad en el estatuto general de la contratación estatal. *Revista IUSTA*, 52, 123-146. doi: <https://doi.org/10.15332/25005286.5486>

Aldana-León, F. A. (2020). *El documento electrónico y su aplicación en la administración pública electrónica colombiana*. [Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/9d08ed8e-1d2b-4c54-89a4-56cba595da62>

Arboleda López, A. P., Huertas Díaz, O., Gómez-García, C. A., y Blanco Alvarado, C. (2023). Reflexiones acerca de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en época de pandemia y su aplicación a través de los medios digitales en Colombia. *Prolegómenos*, 25(50), 153–164. <https://doi.org/10.18359/prole.6260>

Avilán, D.M. (2023). Derechos y garantías en la administración pública y jurisdicción contencioso administrativa a través del uso de medios electrónicos. *Diálogos De Saberes*, 54, 19-42.

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dialogos/article/view/10123>

Becerra, J. (edit.) (2018). *Derecho y Big Data*. Universidad Católica de Colombia. *Colección JUS Público*. 25. <https://publicaciones.ucatolica.edu.co/pdf/derecho-y-big-data.pdf>

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

Blanco, C. y Leudo, H. (2015). La cláusula de renegociación en los contratos de concesión de obra pública en *Revista Republicana*, (19), 171-192.

Blanco Alvarado, C. (2021). La armonización legislativa como instrumento de solución de conflictos en la Comunidad Andina. *Prolegómenos*, 24(47), 133-145. <https://doi.org/10.18359/prole.5616>

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo –CLAD. (2007, 10 de noviembre).

Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico. Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Resolución No. 18 de la «Declaración de Santiago. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/7-Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electr%C3%B3nico-2007-CLAD.pdf>

Constitución Política de Colombia, 1991. *Revisada y actualizada. Edición Especial para la Corte Constitucional.*
<https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%20202015.pdf>

Criado, I., y Gil, R. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión Política Pública* 22, 03-48.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001

García-Ramírez, O. M. (2021). *Características esenciales del procedimiento administrativo de carácter electrónico en Colombia.* [Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia].
<https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/48b65a78-9061-4ec7-838d-d1ab8375d751>

Koerner, A. y Perafán del Campo, E. (2020). Derecho social y tecnologías digitales. *Via Inveniendi Et Iudicandi*, 15(2), 249–276. <https://doi.org/10.15332/625>

Ley 1437 de 2011 (18 de enero). Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Congreso de Colombia. *Diario Oficial* N°47.956 del.
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html

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

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

Massal, J. (2010). Gobierno electrónico. ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet? *Análisis Político*, 23(68), 3 -25. <http://www.scielo.org.co/pdf/anpol/v23n68/v23n68a01.pdf>

Muñoz, F. (2016). *Del Derecho Electrónico en Colombia: Interpretación normativa, producción y valoración probatoria de la firma digital y/o electrónica*. [Trabajo de Grado, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/2c15fe92-3a81-425e-af79-3174199b2da1>

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

Orozco, E. (2020). *La notificación electrónica en el procedimiento administrativo colombiano*. [Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/2e8a5692-e70e-4921-85f0-3c15f2dbe8ec>

Ortiz, R. (2016). *Colombia con las herramientas para un Gobierno en Línea incluyente*. [Trabajo de Grado, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/b4b59c64-0dc5-4863-b039-5f087b01af04>

Pérez, G. (2017). Alineación de los sistemas de información con la estrategia de gobierno en línea. *Novum Jus: Revista Especializada en Sociología Jurídica y Política*, 11(1). 143-173.

https://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/Juridica/article/view/1433/1910

Ramírez, J. (2016). *El tratamiento del documento electrónico en los procesos judiciales en Colombia*. [Trabajo de Grado, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/32610916-f323-4205-8ffc-0f228eb7eaa6>

Resolución 1519 del 2020 (24 de agosto). Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. MinTIC: *Diario Oficial* N° 51.521 del 7 de diciembre de 2020. https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm Sánchez, M. (2014). Eficacia y Validez del Acto Administrativo electrónico. *Una perspectiva en el Derecho Comparado de Colombia y España*. Universidad Católica de Colombia. *Colección JUS Público* 2. <https://publicaciones.ucatolica.edu.co/pdf/eficacia-validez-digital.pdf>

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

Tello, D. (2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres Municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso* (Tesis Doctoral, Universidad Externado de Colombia). <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/06616808-98c0-4475-943c-2f0a6a192379/content>

Torres-Coy, A. (2018.). *Creación Comercializadora juguetería online*. [Trabajo de Grado, a. Universidad Católica de Colombia, Facultad de Ingeniería]. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/92b84d25-777e-43f6-b2e5-d1a608fe1271>

- Trujillo, R. (2018). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la venta minorista online de alimentos orgánicos en Bogotá*. [Trabajo de Grado, Especialización, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/0b1316b5-74c7-4e14-ada6-fd2d4b517186>
- Ulloa, L. F. (2020). Responsabilidad estatal del gobierno legislador en el marco del COVID-19. *IUSTA*, 53, 69–105. <https://doi.org/10.15332/25005286.6272>
- Unión Europea (2018). El Acto Administrativo, Concepto, Clases y elementos. España: Seguridad pública: <https://www.seguridadpublica.es/2008/10/el-acto-administrativo-concepto-clases-y-elementos-motivación-y-notificación/>
- Unión Europea (2021, 4 de diciembre) Gobierno digital y Unión Europea. *Transformación digital*. <https://www.alejandrobarrros.com/gobierno-digital-y-union-europea/>
- Valderrama, D. E. (2018). El acceso a internet como derecho fundamental: *caso costarricense y su viabilidad en Colombia*. *Novum Jus*, 12(2), 165–185. <https://novumjus.ucatolica.edu.co/article/view/1874>
- Valencia-Tello, D. C. (2016). El gobierno electrónico como instrumento de inclusión y participación en el Estado colombiano. *Revista da Faculdade de Direito – UFPR, Curitiba*, 61(3), 39 – 65. https://pure.urosario.edu.co/ws/portalfiles/portal/27462116/document_1_1_.pdf
- Villalba, J. (2008). Contratos por medios electrónicos. Aspectos sustanciales y procesales. *Prolegómenos- Derechos y Valores*, 11(22), 85-108. <https://www.redalyc.org/pdf/876/87602207.pdf>