

**ESTUDIO DE LA CULTURA DIGITAL EN EL ESTADO Y EN LAS RELACIONES
DE CIUDADANOS Y EMPRESAS CON EL ESTADO -2015
DIRECCIÓN DE GOBIERNO EN LÍNEA
FIRMA EJECUTORA GLORIA GALLEGOS SIGMA DOS INTERNACIONAL**

**CONTRATO N° 000483 DE 2015
© República de Colombia - Derechos Reservados**

SÍNTESIS ANALÍTICA DE RESULTADOS CUALITATIVOS SEGMENTO CIUDADANOS

BOGOTÁ D.C., diciembre de 2015.

El presente documento expone al lector un análisis sobre la información recolectada de manera cualitativa en el marco de la investigación denominada: ***“Estudio de la cultura digital en el Estado y en las relaciones de ciudadanos y empresas con el Estado”***, solicitado por la **Dirección de Gobierno en Línea** y que fue llevado a cabo por la firma consultora **Gloria Gallego SIGMA DOS Colombia**, durante el año 2015.

Introducción.

La cultura digital ciudadana en relación con el Estado es uno de los tres ejes sobre los que se planteó el proyecto. Lo que se indaga al respecto es, en pocas palabras, la relación de las personas naturales con la administración pública usando Medios Electrónicos (de ahora en adelante ME). Para recolectar información sobre la relación entre ciudadanos y entidades públicas la consultora Gloria Gallego SIGMA DOS Colombia, definió cinco puntos centrales sobre los que se construyó una guía para conocer la percepción de los ciudadanos con el fin de obtener información cualitativa: 1. Cultura digital y hábitos de internet, 2. Trámites y otras relaciones con entidades públicas por medios electrónicos, 3. Seguridad y confianza en el uso de internet, 4. Percepción de las entidades públicas y la interacción con ellas a través de medios electrónicos, y 5. Imaginarios y valores asociados al uso de ME para relacionarse con entidades públicas.

El estudio cualitativo contó con la participación de: 54 mujeres y 42 hombres, de todos los estratos sociales, habitantes de 9 ciudades de Colombia, de las cuales 3 son principales (Bogotá, Medellín y Cali), 3 intermedias (Pasto, Acacías y Pereira) y 3 ciudades pequeñas (Espinal, Villa de Leyva y Luruaco). Se llevaron a cabo en total 9 sesiones de grupo con una participación de 8 a 13 personas en cada una, para conocer a fondo las opiniones y prácticas de los participantes con respecto a su relación con las entidades públicas vía ME.

El análisis propuesto en este documento está organizado con base en las categorías usadas para la recolección de información, orden que ya fue establecido arriba. Cada punto/categoría es analizado de manera individual, mostrando los hallazgos sobresalientes¹ y exponiendo las razones más profundas que pudieron haber sido identificadas por el investigador como inhibidores² o motivadores de algún comportamiento relacionado con la comunicación de la

¹ Sobresalientes en tanto se constituyen como constantes en las entrevistas.

² Entendido como aquello que impide o reprime el ejercicio de facultades o hábitos

ciudadanía y las entidades públicas por medio del uso de ME. Para finalizar se presentan unas breves recomendaciones para la Dirección de Gobierno en Línea. El documento cuenta con anexos en donde se incluye: Información general de la muestra (ANEXO 1), la guía usada en cada sesión de grupo (ANEXO 2) y las matrices de análisis en formato EXCEL (ANEXO 3). Dicho esto, el lector encontrará a continuación el análisis.

CATEGORÍAS.

1. Cultura digital y hábitos en internet.

- Cuando se le pregunta a los entrevistados por cultura digital, aquellos hacen una asociación inmediata con la tecnología y especialmente con el internet y los aparatos con los que se navega por la red (computadores, tabletas, teléfonos inteligentes) y plataformas de redes sociales.
- A su vez, se hace evidente que las personas, sin importar su ingreso y posibilidades de acceso a ME, tienen la idea de que aquellas tecnologías son parte activa y necesaria de la vida cotidiana. De hecho aquella necesidad es asociada, algunas veces, con una dependencia y mal uso de las tecnologías de la información, aquel pensamiento es compartido sobre todo por personas mayores.
- El teléfono inteligente es el medio electrónico preferido por la gran mayoría de entrevistados, en él se ve una herramienta que permite acceder a información de manera rápida e interactuar con otros de manera expedita en ámbitos laborales y personales. La aplicación de chat: “whatsapp”, se convierte en la herramienta más usada y querida por los entrevistados sin importar su ingreso económico. Son las personas mayores aquellas que no encuentran en el teléfono una herramienta de comunicación que vaya más allá de las llamadas. Los participantes a su vez, reconocieron al computador –PC- como aquel medio que permite llevar a cabo tareas complejas. Así, para trabajar se prefiere un PC a diferencia del teléfono por razones como la facilidad que presta el computador para llevar a cabo trámites, consultas bancarias, etc.
- Las personas coinciden en que las nuevas tecnologías y los medios electrónicos permiten ahorrar tiempo, los desplazamientos dentro de las ciudades se pueden eliminar usando estas herramientas y la comunicación con personas que se encuentran lejos físicamente es más sencilla y en tiempo real.
- Hay varios aspectos negativos relacionados con el uso de ME; entre los más destacados se encuentra la pérdida paulatina de relaciones sociales “presenciales” y de calidad. La mayoría de los participantes acusa a los ME y a su uso exagerado como causantes de un enrarecimiento de las relaciones

entre individuos, las personas mayores afirman que la interacción con jóvenes se ve limitada debido a que todos están viendo constantemente la pantalla de su teléfono móvil, lo cual molesta a los individuos mayores que entienden que la comunicación entre personas ha de llevarse a cabo mirándose al rostro, charlando y prestándose atención. Otro punto importante mencionado en las entrevistas, y que no se limita a la opinión de las personas mayores, es la gran cantidad de datos personales y privados que hay de las personas en la red, lo que genera una sensación de vulnerabilidad.

De acuerdo con los hallazgos presentados hasta el momento, es importante mencionar que en el país se debe abrir el debate sobre el uso de la información que se consigna en redes sociales y otras plataformas de privados y entidades públicas. Los ciudadanos tienen un derecho fundamental a la privacidad, por esa misma razón ni el Gobierno de Colombia ni otro extranjero, deben usar información ni conocer aquello que se consigna en charlas privadas, búsquedas, etc., a menos que aquello surta el proceso legal de aprobación por un juez de la república, asegurando las garantías y los derechos de los ciudadanos colombianos. El ciudadano tiene que informarse y exigir sus derechos si llegasen a ser vulnerados. Tendrá que ser cuidadoso con el manejo de estas nuevas tecnologías que se prestan para la consecución de ilícitos y estafas.

Hay que mencionar a su vez, que los participantes de esta investigación (sobre todo aquellos de menor ingreso y de más edad) no han tenido experiencias positivas o negativas debido a que nunca han usado ME y no se han interesado en aprender sobre los mismos. Existe, entonces, una relación evidente entre: 1. Ingresos económicos y uso de ME y 2. Edad y uso de ME. Parecería que el Estado debe prestar más atención a estas dos variables cuyo impacto imposibilita que las plataformas sean usadas por un número mayor de personas y de una forma más adecuada.

2. Trámites y otras relaciones con entidades públicas por medios electrónicos.

- Los ciudadanos SÍ se relacionan con las entidades públicas para llevar a cabo trámites. Su relación con las entidades se da por medio de: vías telefónicas, celulares inteligentes y computadores. Hay una gran gama de trámites que se llevan a cabo usando las plataformas de las entidades públicas: solicitud de citas, renovación de documentos, conocer información sobre comparendos, etc.³. Se entiende que hay elementos positivos como el ahorro de tiempo, la

³ Información completa disponible en la matriz anexa.

comodidad que implica no tener que hacer filas ni desplazarse en grandes ciudades.

- En algunas sesiones se mencionó que el uso de las plataformas genera más seguridad jurídica (entendida como aquella certeza que tiene el ciudadano sobre un proceso o trámite que no podrá ser transformado por un tercero y que se tiene que ceñir a lo establecido con anterioridad). Esto significa básicamente que el ciudadano por medio de las plataformas evita el desgaste propio de un sistema burocrático dentro del cual cada funcionario tiene una noción distinta sobre, por ejemplo, la forma de los documentos, los términos de presentación, etc. Los participantes (con una opinión favorable hacia los ME y con conocimiento básico sobre el sistema de gobierno) afirman que se establecen por medio de las plataformas reglas de juego claras (que no todos entienden y precisamente de allí surge miedo y desconfianza), que al final del día facilitan el acceso a los servicios ofrecidos por el Estado.
- También se tiene la idea de que las plataformas son engorrosas y no funcionan en todas las ocasiones lo que lleva al ciudadano a acudir a las oficinas de la entidad para llevar a cabo trámites que podrían ejecutarse desde una plataforma electrónica.
- Los ciudadanos coinciden en que las quejas y reclamos ante entidades del Gobierno se deben surtir de manera presencial. Alguno de los participantes dijo: *“Hacer trámites presenciales es ir a la fija”*, se pensaría entonces que de esta forma hay más posibilidades de una respuesta. A su vez, la expedición de un documento de recibido o radicado brinda esa idea de seguridad al ciudadano, documento que no le brinda la plataforma, no le da la oportunidad de imprimir, por ejemplo, un comprobante generado por la entidad con la que se pueda reclamar alguna respuesta en caso de que no haya sido emitida durante el proceso.
- Una importante cantidad de participantes no lleva a cabo ningún trámite vía ME por una profunda desconfianza y desconocimiento de la tecnología y las plataformas. Es reiterativa esta actitud en las personas mayores y en aquel segmento de la población con menores ingresos económicos.
- El seguimiento que podría ser llevado a cabo por ME a la actividad de la administración pública no se conoce de manera profunda y esto limita la participación de la ciudadanía y el goce efectivo de sus derechos; hay que decir que los ciudadanos con menor acceso a la repartición del ingreso, no están enterados de la existencia y el funcionamiento de las herramientas de seguimiento.

Los ciudadanos en general no conocen el sistema de Gobierno (siendo más evidente esta circunstancia en poblaciones de estratos bajos). Hay confusión con

respecto a la idea de *entidad pública*, los ciudadanos no saben si una tienda o un banco pueden ser consideradas como entidades públicas. El desconocimiento del sistema restringe el goce efectivo de derechos a muchos ciudadanos, que suelen ser aquellos que han recibido menor atención por parte del Estado. Por lo tanto, el Estado no debe, en su búsqueda por un mayor nivel de eficiencia en procesos internos, dejar de lado a un gran segmento de la población que no usa (sea cual sea la razón) los ME para relacionarse con las entidades públicas. De lo contrario, estaría restringiendo el derecho a acceder a los productos que ofrezca la administración y complejizaría aún más las carentes vías de comunicación que existen entre las poblaciones más vulnerables y el Estado.

El alto nivel de desconfianza de la ciudadanía hacia los ME dificulta el uso universal de las plataformas de las entidades públicas, lo cual puede tener varias lecturas. Por un lado, podría decirse que hay indolencia de parte de muchos ciudadanos a quienes no les interesa aprender sobre el uso y aplicaciones de nuevas tecnologías. Los individuos tienen la idea de que no cuentan con la capacidad cognitiva para iniciar un proceso de aprendizaje y esto restringe sus derechos de manera evidente. Por otra parte, los más jóvenes en un núcleo familiar y que han tenido acceso a los ME, son quienes se han encargado de llevar a cabo los trámites con las entidades públicas, lo que no genera una necesidad real para aquellas personas que no usan ME. Al respecto, uno de los participantes en las sesiones afirmó: *“Cuando hay que hacer cosas por internet, son mis hijos los que se encargan de eso, de manejar esas máquinas”*.

Hay una variable que imposibilita el acceso de muchos ciudadanos a los servicios prestados por el Estado a través de sus plataformas electrónicas, y es la desconfianza hacia sí mismos, es el temor que persiste entre los usuarios a cometer errores llevando a cabo trámites, esto quiere decir que, por ejemplo, se descargue el formato que no es, o que se suban al sistema los documentos que no se solicitan. La desconfianza se dirige hacia las propias capacidades y se proyecta en la desconfianza que se dirige a la entidad, es decir, se culpabiliza al otro (en este caso al Estado y sus servicios) por aquello que no lleva a cabo el ciudadano por temor a equivocarse. Son muy pocos los participantes que reconocen que la desconfianza tiene más relación con ellos mismos que con las entidades.

Ahora, la percepción generalizada de ahorro de tiempo vía uso de ME se relativiza de acuerdo con una serie de variables, tales como el ingreso económico del ciudadano, la actividad económica que realice, el lugar en el que habita, etc. A su vez, el tiempo que se “gana” usando tecnologías de la información también se

pierde pues las mismas ofrecen una amplia gama de productos de entretenimiento consumidos ampliamente por los usuarios.

El “ahorro de tiempo” se convierte en la idea central de un discurso que asegura y justifica el uso de los ME, discurso que olvida mencionar que el ahorro de tiempo no puede ser la meta de una sociedad tan desigual como la colombiana. El tiempo debe ser considerado de acuerdo con la manera en que distintos segmentos sociales lo entienden y relativizan frente a sus necesidades. Los ciudadanos por su parte tienen la responsabilidad de hacer buen uso de las nuevas tecnologías, podrían a su vez aprovechar las herramientas que los ME brindan para reforzar la búsqueda de una sociedad más democrática, incluyente e igualitaria.

Por ejemplo, la idea del tiempo y su uso para un habitante de un municipio pequeño no se relacionará con ser más eficiente, sino con la de aprovechar sus visitas (espaciadas en el tiempo) a la cabecera municipal para hablar con sus vecinos durante la fila en el banco o en la alcaldía, o para enterarse de las nuevas noticias por medio de la charla en un café. Aquello considerado como “traumático” en las ciudades, como el desplazamiento, no lo es para comunidades rurales que no encuentran dificultad con respecto a la movilización dentro de una pequeña población. Esta interpretación disímil del tiempo, puede a su vez justificar que muchos ciudadanos prefieran llevar a cabo sus trámites de manera presencial, puesto que se le agrega un componente cultural al fenómeno, que tal vez no es tenido en cuenta en el diseño e implementación de la política pública. El Estado no puede, deliberadamente, dejar de lado a estas comunidades y sus prácticas sin ofrecerles, por lo menos, mecanismos de transición.

Se tendrá que decir entonces, que la responsabilidad para extender y fomentar el uso de plataformas del Estado para relacionarse con ciudadanos, es compartida; los ciudadanos no deben, de manera deliberada y más si cuentan con herramientas tecnológicas (como se hace evidente en las entrevistas), renunciar a derechos que les brinda la administración pública por medio de plataformas en la red. Sin embargo, el Estado tiene que recordar que su función, aún cuando su búsqueda de eficiencia sea loable, es la de ofrecer los mismos derechos y servicios para todos los ciudadanos colombianos, lo que plantearía un escenario en el que la educación y difusión se convierten en pilares fundamentales de este proceso de cambio del que se hablará más adelante.

3. Seguridad y confianza en el uso de internet.

- Las entidades financieras, son aquellas percibidas por una generalidad de la población como las más seguras para llevar a cabo trámites y solicitar

servicios. Estas entidades son percibidas como seguras y confiables por varias razones, una de ellas es la sensación de experiencias exitosas propias o ajenas que construyen un imaginario de confianza. Otra razón es que aquellas entidades (por su naturaleza privada) han invertido una mayor cantidad de recursos en plataformas tecnológicas (se puede acceder a cualquier hora, es muy difícil encontrar inconvenientes con la conexión y la plataforma, se han desarrollado programas que aseguran una notificación al ciudadano en tiempo real, por ejemplo, de sus transacciones bancarias, etc.). Estas logran transmitir al usuario la idea de un buen servicio –seguro y confiable–.

- Con respecto a las redes sociales, una mayoría de ciudadanos les deposita un bajo nivel de confianza por razones variadas, principalmente: 1. La falta de veracidad de la información que circula, 2. La gran cantidad de información que se confía a estas plataformas y que se encuentra disponible para que un tercero la use. Vale decir que las personas con mayor ingreso económico brindan más confianza a las redes sociales, pues aducen que las plataformas de las redes ofrecen herramientas que salvaguardan la seguridad del usuario y que es responsabilidad del mismo tomarlas.
- La mayoría de participantes afirma tener confianza en la realización de trámites bancarios y compras por internet. Lo anterior se sustenta en la confianza que surge con las buenas plataformas tecnológicas que puede ofrecer, por ejemplo la banca. Las grandes redes de compra y venta por internet (Mercadolibre, Amazon, E-bay, etc.) brindan confianza al usuario debido a que se trata de marcas reconocidas en el mercado como exitosas. En ambos casos se entiende como importante la posibilidad que ofrecen las mismas plataformas de hacer seguimiento a los trámites, ya sean compras o transacciones, lo que fortalece el nivel de confianza. Hay otro segmento de la población (los de más bajos ingresos y las personas mayores) que no tienen confianza en los pagos y transacciones bancarias, debido básicamente, a que nunca han usado estas herramientas por miedo a que el dinero se pierda.
- Un hallazgo cualitativamente significativo arroja que la ciudadanía NO confía en internet como medio para llevar a cabo trámites con entidades públicas; esta desconfianza se basa en la percepción generalizada de corrupción de las entidades, la interrupción constante del servicio de las plataformas públicas y en la idea de que los requerimientos y trámites no serán respondidos de manera clara y de fondo.
- Una pequeña porción de la muestra, confía en internet para llevar a cabo trámites con entidades públicas, esta confianza se basa en experiencias exitosas y en el ahorro de tiempo que suponen. Fueron los participantes con mayor ingreso, quienes manifestaron tener un mayor nivel de confianza en el Estado y en sus plataformas tecnológicas. Lo anterior debido a que este

segmento de la sociedad cuenta con educación en tecnología y acceso a medios electrónicos de manera permanente. A su vez, se confía en las plataformas pues se entiende que son del Estado, lo que demuestra que hay un conocimiento más profundo del sistema gubernamental y de aquellos derechos que poseen ante la administración pública. Este conocimiento sin lugar a dudas les brinda poder, que se refleja en un mayor uso de estas plataformas y en una mayor capacidad de participación ante las entidades gubernamentales.

- Aún cuando los participantes con alto ingreso económico confían en las plataformas, existe una preocupación con respecto a la vigilancia y veeduría que se le debería hacer a estos procesos. En las sesiones se propone la contratación de un tercero privado que ejerza este control para mejorar los servicios que en las plataformas se prestan.

Las redes sociales merecen un uso responsable de parte de sus usuarios, la información que se entrega a estas plataformas debe ser solamente aquella que permita al usuario sentir seguridad y confianza. En una de las sesiones se establece que las mismas plataformas entregan herramientas que restringen el acceso de terceros a información, lo que denota que para estos casos el nivel de seguridad corre en cabeza de su usuario y no del Estado.

El incremento de confianza es la meta que busca la administración para mejorar y expandir sus servicios vía ME. En este sentido la empresa privada podría servir de ejemplo para las entidades públicas en varios aspectos. “[Las entidades públicas] *Han avanzado pero no en la cantidad que uno desearía, como en una empresa, uno no sabe si es porque en el Estado las cargas económicas se deben manejar distinto a una entidad privada. Una entidad privada está más adelante que una entidad estatal*”. Uno de ellos, es que una mayor inversión de recursos en la actualización de plataformas, significaría un mayor nivel de confianza. El Estado debe comprometer más recursos para la modernización de sus plataformas tecnológicas si quiere ganar la confianza de los potenciales usuarios; esto se justifica a su vez si tenemos en cuenta que una experiencia exitosa con las plataformas tecnológicas, asegura que aquel ciudadano las use constantemente y que además las recomiende.

El temor que muchos sienten hacia relacionarse con el Estado por ME indica que las comunidades deben poseer, dentro de su ramillete de opciones, aquella relacionada con el uso de ME para relacionarse con el Estado y elegir libremente si quieren tomar ese camino u otro (en este caso el del trámite presencial). Es el

miedo el que establece que una comunidad o sujeto no pueda llevar a cabo una escogencia libre restringiéndole así sus derechos y posibilidades de participación.

Para no condenar a las comunidades que históricamente no han tenido acceso al poder ni a servicios por parte del Estado, es importante que la inversión logre derrumbar aquel paradigma usando las herramientas que hagan falta, llámese: educación, publicidad, etc.

4. Percepción de las entidades públicas y la interacción con ellas a través de medios electrónicos.
- Hay razones que sustentan la desconfianza en algunas instituciones tales como la DIAN o el SIMIT. Una de ellas es la idea general de que presencialmente los trámites son complejos y engorrosos lo que se traduciría en una misma situación a nivel virtual, en palabras de una participante: *“A mi no me generan confianza; el hecho de ser una entidad del Estado significa un enredo tremendo. Si presencialmente los procedimientos que se hagan con ellos son un enredo, imagínese los virtualmente”*. Así mismo los constantes escándalos de corrupción (aún cuando no tengan nada que ver con las plataformas) en los que se ven involucradas entidades y funcionarios públicos, no ayudan a la construcción de confianza. Sobre lo anterior uno de los participantes afirmó: *“(…) Hay personas que dicen -ay que pereza el Estado- por la imagen que tienen, todo lo vinculado con el Estado, que pereza esa mano de hipócritas que hay allá. (...) es que la palabra Estado está por el suelo”*.
 - Una buena porción de la ciudadanía entiende que la eficiencia significa llevar a cabo una tarea en poco tiempo y con un buen resultado. Uno de los participantes afirma que eficiencia es todo aquello que salga: *“Sobre ruedas”*. Entidades eficientes son aquellas con las que es fácil, rápido y productivo llevar a cabo los trámites; la página no se cae, los documentos que se solicitan son aquellos que le sirven al ciudadano, etc.). Del mismo modo, las entidades ineficientes son aquellas cuyos portales suelen ser complicados de entender, la interacción suele ser difícil cuando se usan distintos navegadores (Mozilla, Internet-Explorer, Chrome, etc.) y las respuestas que brindan no son aquellas solicitadas por la ciudadanía debido a que la información no suele estar actualizada.)
 - La ciudadanía entiende por transparencia aquellos procesos o acciones que se surten en conformidad con la ley y con valores tales como la integridad, la honestidad, la claridad en los procesos, con el cumplimiento de aquello que se ha acordado, etc.

- En general el nivel de participación en la construcción de políticas es muy bajo. Un discurso que surgió en varias sesiones tiene que ver con la aprobación dada por la Corte Constitucional a las adopciones homoparentales; en aquel caso la mayoría de ciudadanos exigía medios efectivos de comunicación para participar en ese tipo de decisiones con las que se sentían profundamente afectados. Esto significa que la participación es casi nula y que la ciudadanía sí la espera. Sin embargo es importante decir que los ciudadanos no comprenden las tareas de las ramas del poder en Colombia, lo cual hace más difícil la participación, porque no se sabe ante quién y bajo cuáles mecanismos es posible participar.

La imagen de las entidades públicas y de las funciones que desarrollan es negativa, y hay un hilo conductor que podría explicar aquel fenómeno: la corrupción. Ahora, vale decir que las entidades que reciben una mejor valoración son entidades que no afectan la vida política del país de manera profunda y que no se encuentran en la agenda diaria de la mayoría de los colombianos. Esta hipótesis se puede verificar si se observa, por ejemplo que la DIAN es vista de manera negativa, porque cobra y porque ha estado envuelta en escándalos de corrupción en los últimos años, aún cuando su plataforma suele funcionar de manera regular. Así mismo, podría pensarse que las entidades cuya única función sea la de brindar información a los ciudadanos (como la Registraduría o la Cancillería) tienen una mejor percepción en tanto se entiende que “ayudan” al ciudadano, mientras aquellas con las que hay que llevar a cabo pagos y transacciones (como la DIAN), o aquellas ante las que se radican quejas y reclamos (como las entidades territoriales) tienen una imagen más negativa por la naturaleza de sus actividades.

Ahora, con respecto a la eficiencia y transparencia de las entidades públicas, habrá que decir que estos dos “valores” también se ven afectados por la profunda imagen negativa del Estado colombiano. Sin embargo en algunas sesiones se pudo constatar que sí hay entidades eficientes cuando en sus plataformas se hacen trámites usando ME. Así es por ejemplo, la Registraduría, cuya plataforma tecnológica parece responder de manera sencilla y con los datos actualizados a los requerimientos que pudiere radicar un ciudadano. Entidades eficientes son también aquellas con una prestación histórica positiva de los servicios que ofrecen (con las que no se han presentado inconvenientes en la interacción a través del tiempo).

Otro aspecto importante que vale la pena resaltar, es que los procesos de consulta ante entidades públicas como la Registraduría, al ser rápidos y no engorrosos, presentan una mejor calificación con respecto a la eficiencia y la transparencia.

Aquellos otros procesos que se llevan a cabo usando plataformas en las que se hagan pagos y transacciones, al ser lentos y desordenados, reciben una mala calificación y se “obliga” a los ciudadanos a tramitarlos de forma presencial.

Es deber entonces, de las entidades públicas hacer una labor en donde se resalte lo positivo de las acciones llevadas a cabo por ejemplo por la DIAN, e invertir recursos en la construcción de un sistema más sólido y por ende más democrático.

En cuanto a la participación se evidencia que aún no existen caminos bilaterales de comunicación entre la administración pública y la ciudadanía, lo que genera profundos descontentos y una limitación real al goce de derechos constitucionales. Ahora, se hace notorio que el segmento de la sociedad con menor nivel de ingreso carece de un conocimiento siquiera mínimo sobre el sistema de gobierno. *“Hay falta de respuestas del Estado, pa que me voy a poner yo a botar escape con el Estado si a mí no me van a responder o a mí que me van a tener en cuenta mi opinión, entonces es como eso, no querer perder el tiempo”.*

Lo anterior es importante ya que esa carencia limita la libertad y por ende los derechos, entre ellos la participación, de los ciudadanos colombianos. La participación debe ser impulsada por las entidades públicas, más parece que no se tiene claridad sobre cómo lograrlo.

5. Imaginarios y valores asociados al uso de ME para relacionarse con entidades públicas.

- Hay una porción grande de la población que no sabe cómo se usan los computadores, la conexión en la red, los teléfonos inteligentes, etc. debido a que nunca tuvieron educación en esas competencias. A su vez, una porción grande de la ciudadanía no cuenta con los ME para llevar a cabo ningún tipo de actividad digital. La relación por ME entre ciudadanos y entidades públicas, para este segmento, será más difícil de desarrollar debido a que no se cuenta con las herramientas básicas: Los aparatos por un lado y el conocimiento por el otro.
- La ciudadanía que tiene más acceso a los ME y que puede llegar a relacionarse eventualmente con las entidades públicas, encuentra una serie de barreras que dificultan la relación digital. Entre las más sobresalientes podrían nombrarse: la falta de confiabilidad en las plataformas tecnológicas que se “caen” constantemente, la falta de difusión de los servicios que se prestan en estas plataformas y la falta de educación para llevar a cabo trámites por medios electrónicos.

- Una idea compartida por la mayoría de ciudadanos con respecto a lo que el Estado debe hacer para que se conozcan los servicios tecnológicos que ofrece, es por un lado más publicidad y por el otro más y mejor educación. Muchos opinan que no se accede a los servicios por un desconocimiento de que aquellos servicios no se prestan en las plataformas, lo cual podría mejorar si el Estado invierte más recursos en la difusión de sus tareas. Por otra parte, la educación es esencial para que aquellas personas que no conocen sobre el uso de estas herramientas, puedan encontrar lugares en donde se les enseñe sobre el uso de estas las tecnologías. No se trata únicamente de hacer entrega de computadores y tabletas a poblaciones, se necesita más que la simple herramienta: *“(...) Educación no es regalar computadores y celulares, educación es enseñarle a la gente cómo usarlas para hacer las cosas de manera adecuada. Porque también se ha visto en muchos lugares -es que en inversión tecnológica se le regaló computadores a los niños de tal vereda- pero resulta que el niño ni siquiera sabe usarlo... no hay un profesor de informática (...).”*
- Muchos de los participantes creen que deben mejorar su conocimiento para acceder a los servicios prestados en las plataformas de entidades públicas. Una gran mayoría quisiera aprender a usar los ME y beneficiarse de sus productos y servicios. A su vez, los ciudadanos reconocen que hace falta una mayor disposición de su parte para conocer por iniciativa propia aquellos servicios que ofrece la entidad pública, es decir que hace falta disposición para buscar y conocer qué pueden hacer y cómo lo pueden llevar a cabo por medio de las plataformas.
- En general las recomendaciones dirigidas hacia el MinTIC son Educación de calidad y temprana para el BUEN uso de los ME pues a pesar de que hay conocimiento extendido sobre los ME, los jóvenes no han hecho un uso responsable de los mismos. Que se ofrezca una educación continuada, con profesores especializados y de manera presencial a aquellas personas que deseen conocer aprender sobre el uso de ME y que ya son adultos. Que se ofrezca una educación industrial en tecnología, para que el uso sea extendido y no sólo se usen los ME para consultar redes sociales e interactuar a través de ellas. Que entidades como el SENA, presten gratuitamente cursos para aprender a usar internet. Invertir en publicidad y programas por TV, invitando a los ciudadanos a usar los ME para relaciones con el Estado.

La educación parece ser una necesidad y un reclamo de la mayoría de los participantes. Muy pocos se rehúsan definitivamente a aprender sobre tecnologías de la información. El Estado, teniendo en cuenta lo anterior, podría apostarle a un mejoramiento de los servicios que ya presta, extendiéndolos y publicitándolos.

Ahora, los ciudadanos pueda que reclamen más herramientas educativas, sin embargo habría que revisar de manera técnica en qué tipo de escenarios serían más acogidos estos actos administrativos. Esto teniendo en cuenta que los ciudadanos exigían este tipo de acompañamiento educativo, pero cuando se les contaba que en muchos lugares del país ya existía una oferta académica y que habría que acercarse para recibir las clases, la mayoría afirmaba no contar con el tiempo requerido para asistir.

Esta realidad demuestra que la responsabilidad para llevar a que el Estado se relacione con los ciudadanos por ME, no es únicamente de las entidades públicas, también hay una responsabilidad enorme de los posibles usuarios quienes en función de sus derechos, deben hacer uso de las herramientas que ofrece el Estado. Se afirma lo anterior teniendo en cuenta los casos de crítica y acusación al Estado por su negligencia, sin ver que ellos mismos (los ciudadanos) cometían una similar al no interesarse por hacer uso de las herramientas ofrecidas. A su vez, las políticas merecen un acompañamiento, y como bien se menciona en los hallazgos sobresalientes, el Estado no debe entregar computadores o tabletas a personas que necesitan una guía tecnificada para aprovecharlas realmente.

A pesar de que se ofrecen cursos y que estos son gratuitos, hay una preocupación por parte de la ciudadanía con respecto a que hay grupos que se han visto relegados a este avance tecnológico. Se trata de las personas de la tercera edad, quienes no desean (y es su derecho no hacerlo) ingresar en esta nueva ola de tecnificación. Es el deber del Estado ofrecer con un enfoque diferencial sus servicios a los ciudadanos. Esto implica sin lugar a dudas, un gasto humano y de recursos monetarios que aseguren el acceso de las personas que integran este grupo a los servicios ofrecidos por la administración pública.

RECOMENDACIONES GENERALES.

Es evidente que el Gobierno colombiano está interesado profundamente en que algunos de sus procesos/trámites se lleven a cabo de manera virtual. Para alcanzar este objetivo ha invertido recursos importantes para fortalecer la cultura digital de los funcionarios públicos, los ciudadanos y las empresas. La idea de implementar tecnologías en sus procesos significa, no sólo la entrada del Estado a la era de las telecomunicaciones modernas, sino que además, sus políticas encarnan unos ideales con respecto a la sociedad, el sistema económico y de Estado-burocracia, que se quieren alcanzar.

Para llegar al objetivo, el Estado tiene que enfrentar grandes retos que se relacionan con prácticas culturales que son difíciles de transformar. Estas

prácticas se han ido construyendo a partir de ideas fijas que se encuentran en lo más profundo de imaginarios colectivos, cuya función no es sólo la de evitar el uso de ME, sino de enmarcar un universo de comportamientos que pueden ser considerados como positivos, o por lo menos moralmente “buenos”, dentro de la sociedad. Para transformar a sus asociados, primero tendrá que transformar aquellas prácticas que sustentan el miedo y la desconfianza hacia el uso de ME para relacionarse con entidades públicas.

Una fuente de miedo es aquella práctica endémica de nuestro régimen político: la corrupción y los comportamientos que con él se asocian (como el prevaricato, el abuso de poder, etc.). El Estado tendrá que atacar este tan arraigado fenómeno cultural, cosa que parece estar haciendo por medio de la modernización de las plataformas tecnológicas. Sin embargo, ya hoy las plataformas son usadas acomodándose a la práctica cultural de la corrupción, lo cual plantea no una solución sino todo un nuevo “mercado” de quehaceres corruptos e ilegales⁴.

La idea de una nueva sociedad, que tecnifique sus comportamientos para con las entidades públicas por medio de los ME, puede ser debatida de acuerdo con los hallazgos. Primero, hay ciudadanos a quienes no les interesa hacer uso de los ME bajo ninguna circunstancia, sucede con aquellos sujetos que no tienen un alto ingreso económico y cuya labor se relaciona con la explotación del campo. La tramitología presencial es importante para ellos en la medida en que sólo de esta forma sienten que son reconocidos por la administración pública. Además su rutina les permite hacer un uso diferenciado del tiempo, es decir que la medida del tiempo no podrá ser impuesta en estos casos, ya que su “ahorro” no se constituye como una necesidad. Segundo, la transición a un mundo digitalizado dejó de lado a una porción importante de la población: la tercera edad. El Estado tiene que encontrar la manera de prestar atención y ayuda a estas personas pues no puede vulnerar el derecho de acceso a la administración pública, a ningún ciudadano colombiano.

La educación se constituye como aquel motor para el cambio, pero no se puede educar únicamente en el manejo de ME, el Estado tiene que articular todas sus instituciones para que una gran mayoría (y no una minoría como sucede hoy) de ciudadanos conozcan con profundidad la manera en la que funciona el régimen gubernamental colombiano. De esta incompreensión surge gran parte del miedo que sustenta la opción (altamente elegida) de no relacionarse con entidades públicas por medio de ME. La educación debe ser impartida desde una edad

⁴ En las sesiones se mencionó el uso de los turnos electrónicos de algunas entidades como fuente de negocios informales. Hay connivencia entre funcionarios públicos y ciudadanos dirigidas a la mala utilización de las tecnologías de la información, en búsqueda de un bien particular.

temprana de lo contrario no se alcanzaría el impacto que se busca encontrar. Hay que decir también que la ciudadanía tiene una responsabilidad enorme en la construcción de esta relación, puesto que en muchos casos la administración cuenta con ofertas académicas y sin embargo hay un comportamiento evasivo y deliberado de parte de los ciudadanos quienes no quieren (por diversas razones, tales como el miedo hacia sus propias capacidades, la desconfianza profunda al Estado y todo lo que con él se relacione, etc.) invertir tiempo en su educación.

Podría decirse que una de las recomendaciones más importantes, y que es repetida por los ciudadanos constantemente, es la necesidad de una oferta educativa integral para la población que la quiera tomar. Educación de calidad, con las mejores herramientas que el dinero pueda pagar, con un acompañamiento de profesionales que guíen a los alumnos en su proceso de aprendizaje. Así mismo, las entidades públicas tienen que promocionar en medios de alta difusión nacional (televisión, radio, periódicos con tiraje regional o nacional), aquello que ofrecen en sus plataformas cuando los ciudadanos usan ME, asociando las ideas que quieran implantar, como lo puede ser la agilidad, la seguridad, el ahorro de tiempo, etc.