

GOBIERNO EN LÍNEA ABRIÓ LAS PUERTAS

El uso que las entidades públicas hacen de las Tecnologías de la Información y la Comunicación facilita la inclusión y participación de la ciudadanía en el Estado. ¿Cómo la administración pública en Colombia ha ido pasando del hermetismo a la democratización de la información y qué falta para llegar al estado ideal que pintan las normas?, se pregunta Diana Carolina Valencia Tello, investigadora de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario.

Por Carolina Lancheros Ruiz
Fotos Alberto Sierra, 123RF

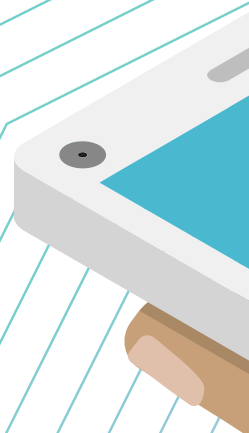
¿Hay más corrupción ahora? Tal vez. Pero la proliferación de escándalos también tiene que ver con que la ciudadanía tiene más posibilidades de control sobre sus gobernantes, se han establecido nuevas reglas de juego y, en últimas, hay más visibilidad.

En otras palabras, la sociedad colombiana ha pasado de tener una administración pública hermética a una de puertas más abiertas, que debe rendir cuentas. De modo que esa idea de superioridad de las instituciones y sus funcionarios sobre el resto de la sociedad tiende a la baja. Y, en cambio, las tecnologías de información y comunicación (TIC), y su uso como instrumento de participación ciudadana en los asuntos del Estado, aumentan.

De esa manera lo ve la investigadora de este tema Diana Carolina Valencia Tello, profesora de Derecho Administrativo en la Universidad del Rosario, quien desde su pregrado viene estudiando la administración pública. Sus análisis los tiene agrupados en el trabajo *Gobierno electrónico como instrumento de inclusión y participación en el Estado colombiano*, en el que observó la evolución de este asunto desde 2000 hasta 2014.

Valencia asegura que, en Colombia, desde la expedición en 1995 del documento Conpes —del Consejo Nacional de Política Económica y Social— titulado *Gestión pública orientada a resultados* se ha venido desarrollando una política estructurada de transformación del Estado y sus instituciones para prestar mejores servicios y garantizar la transparencia.

Y aunque aún falta un largo camino por recorrer para que ese mundo ideal se refleje plenamente en la realidad, “ha sido una política exitosa porque ha tenido continuidad de gobierno a gobierno”. Ella destaca tanto las mejorías que se han realizado como la disposición de los nuevos gobiernos para rescatar y





VENTAJAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

- Disminución de la corrupción
- Aumento de la transparencia
- Disminución de los costos de los procesos administrativos
- Cercanía entre las instituciones y la ciudadanía
- Participación ciudadana

aprovechar lo que han logrado sus antecesores en esa materia. “Eso, para los estándares que tenemos en el país, puede catalogarse de éxito”, insiste.

¿Qué es lo que ha pasado? Que, a partir de la Constitución de 1991, la forma de ejercer control a la administración pública en Colombia cambió. Primero, el país empezó a fiscalizar los recursos ya ejecutados, pues se consideró que hacerlo antes —como venía sucediendo— daba pie para alianzas irregulares entre quienes los gestionan y quienes los controlan. Pero, además, se incluyó la obligatoriedad de llevar un estricto control interno en las entidades públicas de todo nivel.

“Es una estrategia que se basa en el autocontrol y la autogestión, y es también una forma de organizar el trabajo en equipo y agrupar la información para las auditorías y la rendición de cuentas”, explica la profesora Valencia Tello, cuya tesis de pregrado fue justamente sobre la prevención de la corrupción a partir de los sistemas de control interno.

Pero la cultura no se cambia a la fuerza, y aunque la Constitución es nuestra regla máxima, hacer lo que dice no es cosa fácil, y menos cuando los cambios impactan a más de 3.000 entidades públicas que hoy conforman el Estado.

Así que no fue sino hasta ya entrado el siglo XXI, con la creación de la Agenda de Conectividad, cuando empezaron a hacerse las transformaciones que partieron de la necesidad de universalizar el acceso a la información y buscaron la construcción de un Estado más moderno y eficiente.

En 2002, con la aprobación de la Ley para la Renovación de la Administración Pública, el país entró de frente en la era del gobierno electrónico, una tarea que se vio reforzada por la creación del Programa de Renovación de la Administración Pública que pretendía acercar el Estado al ciudadano.

De adentro hacia afuera

De acuerdo con la definición del Banco Mundial, “gobierno electrónico es el uso que las entidades públicas hacen de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), tales como computadores, redes, Internet y tecnología móvil, las cuales tienen la habilidad de transformar las relaciones con ciudadanos, empresas y otras agencias de gobierno”, y para Diana Valencia, el gobierno electrónico es una herramienta básica para construir estrategias sostenibles de desarrollo, inclusión y participación.

Por eso, los sistemas de control interno resultan tan importantes para llevar a cabo un buen gobierno electrónico, pues para que exista información organizada, coherente, veraz y oportuna de cara a la ciudadanía, las instituciones deben estar muy organizadas desde adentro.

Para regular eso se expidieron las primeras normas sobre control interno y gestión de calidad (Decretos 4110 de 2004 y 1599 de 2005) que “ayudaron a estructurar la administración pública con base en procesos direccionados a la entrega de productos y servicios de calidad a los ciudadanos”, como señala el trabajo de la profesora.

Pero ella no ha sido solo observadora, pues hizo parte del equipo del Departamento Administrativo de la Función Pública que creó dichas normas y fue responsable de procesos de capacitación para que los funcionarios del Estado comprendieran y aplicaran los cambios. Además, como directora administrativa del Ministerio de Agricultura, se encargó personalmente de que esa cartera cumpliera a cabalidad con las exigencias que el gobierno en línea traía consigo, y ahora,

“El Estado tiene la obligación de transformarse junto con la sociedad, y debe tener la capacidad de relacionarse con un nuevo ciudadano, más exigente, mejor informado, más individualista y autosuficiente”.



“Las TIC pueden ayudar a fortalecer la cohesión social, también pueden crear nuevas formas de desigualdad entre la población conectada y desconectada a la red, o entre quienes tienen capacidades de uso de las nuevas tecnologías y las que no”, indica la investigadora Diana Carolina Valencia.

“La implementación efectiva de un gobierno electrónico implica reevaluar las viejas estructuras administrativas, buscando crear nuevos mecanismos que tengan como eje central la satisfacción de las necesidades del ciudadano”.

como profesora de Derecho Administrativo, se empeña en que sus estudiantes adquieran visión crítica como ciudadanos y comprendan su rol social de veeduría.

Porque ese es, justamente, uno de los requisitos para que el mecanismo funcione: si el Estado destapa sus cartas, la ciudadanía debe saber leerlas y jugar con ellas. “Se requiere formación para que la gente comprenda que esa información está a su alcance y que hay que sentarse a analizarla y tener pensamiento crítico y propositivo a partir de lo que se puede encontrar”.

Los medios de comunicación han cumplido un rol importante en este sentido, mientras que la ciudadanía en general ha logrado beneficios, sobre todo, en materia de trámites en línea. Hasta 2014, el 64% de los trámites y servicios de impacto social se podían hacer en Internet, aunque solo el 34% de los ciudadanos realizaban transacciones en línea.

OBJETIVOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

- Entregar mejores servicios a los ciudadanos
- Fortalecer las capacidades de los ciudadanos mediante el acceso a la información
- Hacer más eficiente la gestión del gobierno
- Mejorar las relaciones con las empresas y las industrias

Lo que falta

La brecha digital es una de las principales barreras para lograr la plena efectividad del gobierno en línea, según la investigación de Valencia; pues, así como “las TIC pueden ayudar a fortalecer la cohesión social, también pueden crear nuevas formas de desigualdad entre la población conectada y desconectada a la red, o entre quienes tienen capacidades de uso de las nuevas tecnologías y las que no”, indica la investigadora.

Otras barreras están en las instituciones, donde factores como la falta de confianza, la alta rotación de funcionarios públicos y la proliferación de contratistas dificultan la aplicación exitosa del control interno, cuyas exigencias tienden a ser vistas como burocracia porque ni los mismos trabajadores del Estado comprenden su pertinencia para el correcto funcionamiento del gobierno en línea. Viene entonces la necesidad de liderazgos comprometidos, capaces de promover valores que mejoren el clima organizacional y el trabajo en equipo, claves para lograr la descentralización de la información y de la toma de decisiones.

En su investigación, Valencia Tello reconoce el esfuerzo que el Gobierno colombiano ha realizado para promover la masificación de las TIC en el territorio nacional desde diferentes ángulos: la transformación de las instituciones públicas, la capacitación de funcionarios y ciudadanos, la construcción de infraestructura pública y la promoción del acceso a nuevas tecnologías, entre otros, pero señala que “los resultados solo se verán en el largo plazo conforme el país y sus ciudadanos puedan utilizar masivamente las TIC en las diversas actividades de forma continua y productiva. En eso estamos”. ■