

## PERCEPCIONES DE LOS CIUDADANOS DE BARRANQUILLA (COLOMBIA) FRENTE AL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Perceptions of Citizens from Barranquilla  
(Colombia) about e-Government

Carlos Arcila Calderón  
Universidad del Rosario (Colombia)

Carolina Monsalvo López  
Adriana Ramos Cortés  
Cindy Santrich Garzón  
Universidad del Norte (Colombia)

**CARLOS ARCILA CALDERÓN**

PROFESOR DE LA UNIVERSIDAD DEL ROSARIO (COLOMBIA). [CARLOS.ARCILA@UROSARIO.EDU.CO](mailto:CARLOS.ARCILA@UROSARIO.EDU.CO)

**CAROLINA MONSALVO LÓPEZ**

EGRESADA UNIVERSIDAD DEL NORTE (COLOMBIA). [CAMONSALVO@HOTMAIL.COM](mailto:CAMONSALVO@HOTMAIL.COM)

**ADRIANA RAMOS CORTÉS**

EGRESADA UNIVERSIDAD DEL NORTE (COLOMBIA). [ADRIANA.CORTES7@GMAIL.COM](mailto:ADRIANA.CORTES7@GMAIL.COM)

**CINDY SANTRICH GARZÓN**

EGRESADA UNIVERSIDAD DEL NORTE (COLOMBIA). [CINDY\\_SANTRICH@HOTMAIL.COM](mailto:CINDY_SANTRICH@HOTMAIL.COM)

## RESUMEN

El Gobierno Electrónico (GE) es un instrumento de cambio social importante en la sociedad actual. El objetivo del presente estudio es conocer cuáles son las percepciones (expectativas y experiencias) de los ciudadanos de Barranquilla frente al GE. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y la investigación se desarrolló en dos etapas: una exploratoria con una muestra aleatoria de ciudadanos de Barranquilla (n= 345) y otra descriptiva con una muestra focalizada de jóvenes estudiantes (n=180) de la Universidad del Norte. Los resultados de ambas encuestas muestran un bajo conocimiento de las plataformas de GE y que quienes la conocían tenían dificultades en definirlos. Encontramos que el GE está más vinculado a la búsqueda de información, para la que se tiene una percepción positiva del diseño e interface, que a la participación e interacción efectiva. Adicionalmente, encontramos que existe una relación significativa entre la edad y el uso y confianza del GE: los mayores tienden más a usarla, pero los menores las valoran mejor. La investigación concluye y recomienda que la investigación futura sobre el tema ahonde sobre los aspectos sociales y esté centrada en los ciudadanos, más que en los aspectos meramente técnicos.

**PALABRAS CLAVE:** Gobierno Electrónico / Percepciones / Uso / TIC / Barranquilla.

## ABSTRACT

*E-Government (EG) strategies are crucial in current societies. The goal of this paper is to know the perceptions (expectations and experiences) of citizens from Barranquilla (Colombia) about EG. We ran two surveys: the first exploratory with a random sample of city citizens (N= 345) and the second descriptive with a non-random sample of university students (N=180). The findings show a low knowledge of EG sites, and that individuals who were aware of them had a hard time defining them. We also found that citizens from Barranquilla relate EG with information search, and in a lesser extent to participation and interaction with the administration. The data from the survey to university students shows a relationship between the age and the use and confidence toward EG. We conclude that future research on EG should focus more on the citizens and less on technical elements.*

**KEYWORDS:** e-Government, Perceptions, Uses, ICT, Barranquilla.

## INTRODUCCIÓN

El Gobierno Electrónico (GE) es un instrumento de cambio social importante en la sociedad actual, pues los ciudadanos y los gobiernos han encontrado en la usabilidad de esta herramienta electrónica formas más eficaces de hacer gobierno. Actualmente, son muchos los países que han implementado el GE como estrategia anticorrupción o método para aumentar la participación de los ciudadanos. Este se ha tornado muy popular en muchos países del mundo, incluyendo Colombia. Por tal motivo, esta investigación sitúa su interés en la ciudad de Barranquilla (Colombia) con el objetivo de conocer cuáles son las percepciones (expectativas y experiencias) de los ciudadanos y estudiantes de esta población frente al GE.

Existen muchos antecedentes que tienen como objetivo principal estudiar la usabilidad, las funciones, los elementos, los procesos, los países que lo manejan, formas de uso, entre otras variables del GE y las tecnologías en general. Sin embargo, los más cercanos a Colombia son los estudios realizados en América Latina, en países avanzados en este tema, tales como Chile o Brasil, o en naciones europeas como España, y en general investigaciones que enmarcan conceptos básicos, nuevos modelos y nuevas estrategias, desarrollo cronológico de la herramienta.

Porrúa Vigón (2003) resalta la importancia de implementar las nuevas tecnologías en los gobiernos de cada país, ya que esta es una forma de impulsar a ciudadanos, empresarios y demás agentes sociales a participar de las posibilidades de la nueva economía. Es un espacio en el que todos tenemos voz y voto, en el cual se tiene más oportunidad de adquirir beneficios que anteriormente solo podían obtener las personas privilegiadas. Porrúa Vigón (2003) menciona cuatro ámbitos de operación pública, que permiten evaluar la eficiencia del GE de una forma más particular y específica. Se analiza esta herramienta desde el uso que le dan los ciudadanos, los empresarios, otros gobiernos y el intra-gobierno. Profundizamos en el ámbito Gobierno-ciudadanos porque se centra en estudiar si el acceso a los servicios de la administración pública es fácil y eficiente

para las personas que los utilizan, coincidiendo con los objetivos específicos y las descripciones de este estudio. Por otro lado, se encuentra el ámbito Gobierno-empresarios, el cual permite analizar si en esta área se está facilitando la presentación de información veraz y concreta, legalización de trámites, agilidad en los procesos, temas que no solo le conciernen a las empresas sino a cualquier ciudadano que desee utilizar la herramienta.

Sin embargo, tal como lo reconoce Esteves (2005), existen diferentes definiciones sobre GE e incluso diferentes nominaciones (como *Gobierno en Línea*, *Gobierno Digital*, etc.). En cualquier caso, para Esteves la participación ciudadana es primordial para el desarrollo del GE en una ciudad, por ejemplo, los *e-servicios* (opciones y beneficios que la Web ofrece) permiten a los ciudadanos participar en foros, blogs y realizar encuestas sobre temas de índole social, política y económica que se den en su ciudad. Estos entornos están finalmente definidos por “tres tipos básicos de servicios: información, participación ciudadana y realización de trámites burocráticos (...) [y] a su vez deben permitir la integración entre el gobierno, las empresas y los ciudadanos”. (Esteves, 2005).

En otros estudios no se toman como tema central las estrategias, definiciones y conceptos básicos para entender el GE, sino que se analiza cuál es el rol de los ciudadanos en la implementación de esta herramienta en las ciudades. Reilly y Echeverría (2003) explican que el GE debe tener un rol útil, integrador y participativo en actividades donde se encuentren presentes las organizaciones de la sociedad civil; sin embargo, la herramienta solo ha generado espacios de participación individual, o creado nuevos programas pilotos, en los que el ciudadano se informa y participa por un tiempo determinado, restringiendo a las organizaciones de la sociedad civil a ser voluntarios y no agentes activos en los procesos sociales y culturales, es decir, es una participación simulada por un tiempo límite que no explora los entornos sociales reales.

Por lo anterior, para hablar de GE es imprescindible hablar de *e-ciudadanía*. Reilly y Echeverría (2003) se refieren a este concepto como una nueva etapa de derechos sociales o derechos digitales vin-

culados con la *e-preparación* y los *e-servicios* (ya no solo se habla del derecho al acceso a la información). Kaufman (2005) menciona las tres posibles relaciones en las que se puede trabajar con la *e-ciudadanía*. La primera es la *e-ciudadanía* ligada a la ciudadanía digital, es decir, se refieren a la nueva ola de derechos sociales o digitales, en los que ya no solo los ciudadanos tienen derecho al acceso a la información sino que también deberían preparar contenidos. Una segunda relación se da entre *e-ciudadanía* y participación en la gestión de políticas públicas, es decir, aquí se intenta reconocer e impulsar formas participativas en las políticas y gestiones cotidianas. Por medio de esta relación se asocian a individuos o grupos desde sus propios intereses. Por último, la *e-ciudadanía* y las comunidades de práctica es la forma de participación en la que los individuos se hacen presentes de forma presencial y virtual, donde se permiten resolver problemas sociales a través de comunidades virtuales unidas por la red.

Es decir, por medio de la implementación del GE en la sociedad se deben abrir espacios de participación ciudadana, en los que las personas intervengan, opinen y se expresen, donde un *e-ciudadano* pueda elaborar estrategias desde su rol. La *e-ciudadanía* debe generar mecanismos para solucionar los problemas por medio de las vías colaborativas en donde lo colectivo premie de lo privado.

Precisamente, en nuestra región Rodríguez (2011) plantea el reto que tienen los países latinoamericanos de integrarse al uso de las tecnologías para no quedarse por fuera de ningún ámbito internacional. La autora aclara que este reto no se cumple solo con el hecho de equipar tecnológicamente los sectores administrativos, sino que es necesario crear direcciones, organizar, mejorar la calidad de los servicios y capacitar al personal para que puedan enfrentarse con todas las herramientas que las nuevas formas de gobernar traen para nosotros. Adicionalmente, Rodríguez menciona que implementar el GE en un país implica reestructurar los servicios públicos, invertir en talento humano, equipos tecnológicos de información y comunicación. Significa realizar cambios culturales, permitir exposición de criterios, soluciones y consensos acerca de la realidad

del país. Solo así se puede conseguir que la relación entre gobierno/ gobernado pueda ser transparente y eficiente.

De esta manera, hablar de GE sin mencionar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) no es coherente. Peres y Hilbert (2009) mencionan que las TIC hacen parte de todas las esferas públicas de un país y que si bien, en muchos ámbitos no se ha perfeccionado su implementación, como en la salud, en otros, como la administración pública, han tomado un rol de guía en los procesos y las formas de desarrollo. Los autores enfatizan que existen diferencias en la adopción de las TIC en las áreas de una sociedad y que hay unas que las acogen más rápido que otras; es por esto que los niveles de desarrollo de un país influyen en el rol que este tenga a nivel mundial en materia de GE; algunos son líderes, otros aún presentan problemas para implementar estrategias que ayuden a hacer más eficiente sus sistemas gubernamentales, por esto los países subdesarrollados deben tratar de seguir modelos pero adaptarlos a sus necesidades para que por medio de esta herramienta puedan mejorar las formas de gobernar. Podemos decir que la perspectiva de Peres y Hilbert está enmarcada en una dimensión difusionista (Rogers, 2003), en la que se examina el nivel de adopción de una innovación como un indicador de desarrollo.

Guerra y Jordán (2010) analizan la inclusión de las TIC en América Latina, donde por lo general este proceso va dirigido a los aspectos más urgentes de tratar en cada país, aquellos de relevancia y que necesitan una intervención inmediata. Esto hace que los procesos para convertir las sociedades en sociedades digitales no sean eficientes y se sigan realizando esfuerzos sin sentido. Estos dos autores mencionan que una estrategia de política en TIC debe tener el respaldo del gobierno en curso, para que se garantice la apertura de un espacio en la agenda pública del país, otorgándole sustentabilidad y continuidad a los procesos que se implementen. Estos cambios deben realizarse en todas las esferas públicas.

La anterior moción de implementar estrategias acordes a las necesidades de cada país es apoyada por muchos autores, entre ellos Gascó (2009), quien señala la importancia de intentar cambiar las

formas de gobernar pero sin imitar experiencias, puesto que aunque en América Latina ningún país está totalmente preparado para hacerlo, sí se pueden realizar acciones que estén acordes con sus posibilidades, es decir, se deben aterrizar los planes para que las iniciativas digitales implementadas tengan el éxito esperado.

La experiencia de otros países, así como las recomendaciones contenidas en la *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*, muestran que la planificación es fundamental a la hora de crear una visión, establecer objetivos a largo plazo y obtener voluntad y compromiso político. En este sentido, los gobiernos de América Latina deben, necesariamente, diseñar planes estratégicos de gobierno electrónico. Sin embargo, la articulación de esta visión, que tomará, sin duda alguna, tiempo dada la necesidad de alcanzar consensos, convencer a los actores estratégicos implicados de los beneficios potenciales y crear nuevos departamentos a nivel interno, no debe impedir que se lleven a cabo proyectos pequeños de gran impacto que motiven a las agencias gubernamentales a proseguir con los cambios y a continuar impulsando la concepción de una estrategia nacional y un sistema legal adecuado (Gascó, 2009).

Implementar el GE en un país no es automatizar los procedimientos que se hacían manualmente, sino es determinar qué se debe agregar, eliminar o reestructurar dentro de la administración pública (Naser, 2011). Podemos señalar que la base del éxito de la implementación de esta herramienta dentro de un país está en la buena planificación de las estrategias, en las que se aborden todos los actores sociales, ciudadanos, empresas, empleados, Estado, y se les pongan deberes y derechos a partir de la creación de la misma.

En este contexto, el conocimiento de las percepciones (expectativas y experiencias) de los ciudadanos es fundamental para articular las futuras estrategias de una localidad en materia de GE, especialmente en regiones donde su implementación es temprana o aún presenta muchas deficiencias.

Aunque entre los países de la región Colombia se encuentra relativamente bien situado en la implementación del GE, e incluso ha sido calificado como un “líder emergente” en el campo (Naciones Unidas, 2012), en el país existen diferencias significativas entre sus

regiones. Esto se debe a que la incorporación del GE constituye no solo un avance tecnológico en cuanto a computadoras e incorporación de las TIC, sino en todo un cambio cultural, social, metodológico y normativo para una mejor y más eficiente atención a las necesidades de los usuarios y empresas del país. En el caso colombiano, el GE puede ayudar a cumplir por ejemplo el objetivo fundamental de la Ley Antitrámites (2005) que hace referencia a “la racionalización y simplificación de los trámites y procedimientos administrativos que deben adelantar los ciudadanos ante las entidades de la Administración Pública (...) [y] con ello fortalecer las relaciones entre los ciudadanos, empresarios, servidores públicos y el Estado”.

La estrategia de *Gobierno en Línea* en el orden territorial se encuentra al 100% de alcaldías en línea, vinculándose con su propia página web, en la que se presenta información de interés, espacios de participación y trámites en línea (Mejía Jaramillo, 2010). Aunque la información de cada departamento del país esté volcada en la red, los ciudadanos no la utilizan completamente y no participan en la construcción de su propia región en las plataformas virtuales, de los sistemas de interacción con el Gobierno y de las metodologías de los procesos de trámite.

En este sentido, el departamento del Atlántico presenta falencias en lo que se refiere a interactividad y utilización de esta herramienta de servicio, lo que constituye motivo de preocupación, si se tiene en cuenta la importancia de esta ciudad en el ámbito comercial, de exportación, aduanero y cambiario, y la necesidad de impulsar el desarrollo y utilización de trámites y servicios virtuales que faciliten y hagan más transparente la relación de los ciudadanos y las empresas con el Estado.

Si bien el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2011) muestra unos datos positivos a nivel nacional, también reconoce que en las entidades de orden territorial (las regiones) los resultados de la calificación para la implementación del GE son mucho menores. En el caso del departamento del Atlántico, el índice regional de 2011 lo ubicó en 46 puntos, muy por debajo de Antioquia (66) y Amazonas (77), pero relativamente bien situa-

do con respecto al resto de departamentos. A partir de este valioso informe, y precisamente con la intención de orientar y mejorar los procesos de GE en todo el país, Colombia renovó y actualizó su marco legal con el Decreto 2693 (2012), mediante el cual establece los lineamientos generales para el *Gobierno en línea*, que ya habían sido previamente regulados en las Leyes 1341 (2009) y 1450 (2011).

El informe del Ministerio y el Decreto 2693 ponen en primer plano la participación y conocimiento del individuo en las estrategias de GE. En el caso de del Decreto 2693, el artículo 3 es explícito al mencionar la “construcción colectiva” del GE como uno de los fundamentos de la estrategia, y explica que la toma de decisiones e implementación del GE se deben llevar a cabo mediante el aprovechamiento del interés y conocimiento de la misma sociedad.

Ante este escenario, las preguntas que orientaron este estudio fueron: ¿cuáles son las percepciones, en términos de expectativas y experiencias, de los ciudadanos de Barranquilla con respecto al GE?, ¿cuál es el nivel de conocimiento que tienen los barranquilleros sobre GE como herramienta para acceder a información, trámites y servicios del Estado?, ¿cuáles son las experiencias y expectativas sobre el GE de un grupo focalizado de jóvenes estudiantes de una universidad representativa de la ciudad?

## MÉTODO

Las distintas formas de utilización del GE en la actualidad no se limitan solamente a la agilización de trámites o publicación de información del Estado; actualmente, la participación ciudadana se ha convertido en uno de los puntos más relevantes a estudiar en cualquier proyecto de investigación que quiera analizar un proceso de implementación del GE. El objetivo principal del estudio que se reporta en este artículo fue conocer las percepciones (expectativas y experiencias) que tienen los ciudadanos de Barranquilla frente a la utilización del GE.

Para la consecución de dicho objetivo se implementó una investigación básica, cuantitativa y exploratoria. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, debido a que era de nuestro interés descubrir cómo se utilizan los *e-servicios* y qué tan preparados se sienten los ciudadanos ante el GE. La investigación se desarrolló en dos etapas de análisis: Una *exploratoria* con una muestra aleatoria de ciudadanos de Barranquilla; y otra *descriptiva* con una muestra focalizada de jóvenes estudiantes de la Universidad del Norte (Uninorte).

### **Etapa exploratoria**

Esta primera etapa exploratoria tuvo lugar en el año 2011. La técnica que se empleó fue una encuesta de respuesta voluntaria, con ítems que fueron desarrollados *ex profeso* para este examen inicial. Los ítems estuvieron orientados fundamentalmente a conocer las percepciones de los ciudadanos sobre los servicios de la web colombiana *Gobierno en línea*, la cual integra contenidos informativos, trámites y herramientas de participación. Al instrumento se le realizó una prueba de *validez* por medio de *juicio de expertos* y se ajustaron los ítems con los resultados.

La población sujeta a estudio correspondió a los residentes en la ciudad de Barranquilla que reunieran las siguientes características: mayores de dieciocho (18) años; personas alfabetizadas; de nacionalidad colombiana. Aunque no existe un dato exacto sobre el tamaño de la población de la ciudad de Barranquilla, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) es de 1.146.359 habitantes (DANE, 2005). A partir de este dato, se calculó el tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, resultando un total de 384 sujetos para ser encuestados.

Se optó por el muestreo probabilístico (aleatorio simple), en consideración a que todos los individuos tenían la misma probabilidad de ser incluidos en la muestra. De esta manera, una vez capacitados, los aplicadores de la encuesta escogieron al azar los 384 sujetos dirigiéndose a los siguientes lugares transitados de la ciu-

dad: (i) Unidad de Salud de la Universidad del Atlántico, (ii) Calle 72 con Carrera 60; (iii) Boating Internacional; (iv) Leadership Consultores; (v) Corporación Universitaria de la Costa (CUC); (vi) Universidad del Norte. Una vez realizada la encuesta y en aras de poder contrastar los datos de esta primera etapa con los de la segunda fase descriptiva, se decidió analizar solo los datos de los encuestados que estuvieran en un rango de edad entre 18 y 40 años, por lo que la muestra final fue constituida por 345 sujetos.

### Etapa descriptiva

Esta etapa descriptiva se desarrolló en el año 2012. Para esta segunda encuesta se utilizó otro instrumento, basado en el trabajo previo de Kaufman (2005), en el que se estudiaba la implementación del GE en los países latinoamericanos. Los aspectos medidos por el instrumento Kaufman van desde el gobierno hacia la ciudadanía, después desde la ciudadanía al gobierno. Fue este último punto al que prestamos atención para adaptar nuestro instrumento. Las siete variables adoptadas de Kaufman están detalladas en la tabla 1.

Sobre este instrumento se realizó una *validación* a través de la *prueba de expertos*, para la cual dos especialistas evaluaron y realizaron comentarios de la encuesta. Con esta prueba se ajustó el instrumento de recolección de datos con las sugerencias de los dos expertos. Para conocer la *fiabilidad*, específicamente la *estabilidad* del instrumento, se realizó una prueba test-retest, que consistió en aplicar el cuestionario en dos ocasiones a 30 personas. Se esperaron 8 días entre la primera y la segunda aplicación. Para analizar la estabilidad del instrumento se midieron las correlaciones estadísticas entre las respuestas del test y el retest, utilizando el coeficiente de correlación intraclase (CCI). Como se muestra en la tabla 1, en todas las variables se mostró una correlación estadísticamente significativa.

**Tabla 1.** Variables adoptadas y fiabilidad del instrumento

Variable	CCI
Acceso al gobierno-e	0.927***
Conocimiento e-servicios	0.829***
Contacto con órganos de gobierno	1
Confianza en el gobierno-e	0.686**
Uso de voto electrónico	0.773***
Percepción del gobierno-e como herramienta para luchar contra la corrupción	0.950***
Percepción del gobierno-e como herramienta para gestionar la democracia	0.777***

\*\* p<0,01; \*\*\* p<0,001

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la muestra, para esta encuesta se tomó como objeto de estudio a los estudiantes de Barranquilla y delimitamos la población objetivo a ciudadanos colombianos residentes en esta ciudad, matriculados en la Universidad del Norte. Se tuvieron en cuenta ambos géneros y edades oscilantes entre los 16 hasta 40 años. Para el momento de la investigación Uninorte tenía matriculados 9139 estudiantes. De esta población se utilizó una muestra focalizada no representativa y se exploraron 180 personas del total de la población.

Para escoger a estas 180 personas se utilizó el muestreo aleatorio por conglomerado, siendo la unidad muestral de nuestra población la totalidad de los cursos que poseía la Universidad. Además de esto, se realizó un sorteo en el que todos los cursos tenían la posibilidad de ser escogidos condición principal de este tipo de muestreo por conglomerado o por racimo.

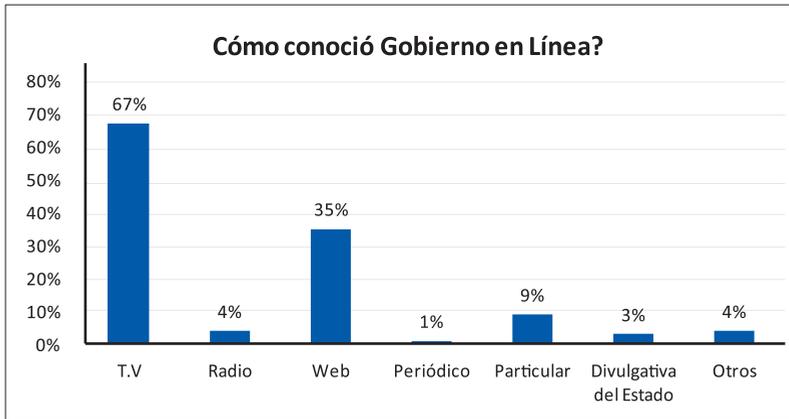
## RESULTADOS

### Etapa exploratoria

La muestra 345 sujetos encuestados aleatoriamente en la ciudad de barranquilla estuvo equilibrada en términos de género (47% hom-

bres y 53% mujeres). Encontramos que la mayoría de los individuos (69%) no conocía para 2011 el portal de *Gobierno en línea*, y de los que contestaron afirmativamente sólo menos de la mitad (42%) entendía que esta web era un “portal de información gubernamental y de trámites”. Otro grupo consideró que era simplemente otra página institucional de Gobierno (23%), lo que muestra que la mayoría de sujetos tenían claro que se trataba de una plataforma virtual. Sin embargo, es importante destacar que un porcentaje considerable (21%) no supieron cómo definirla.

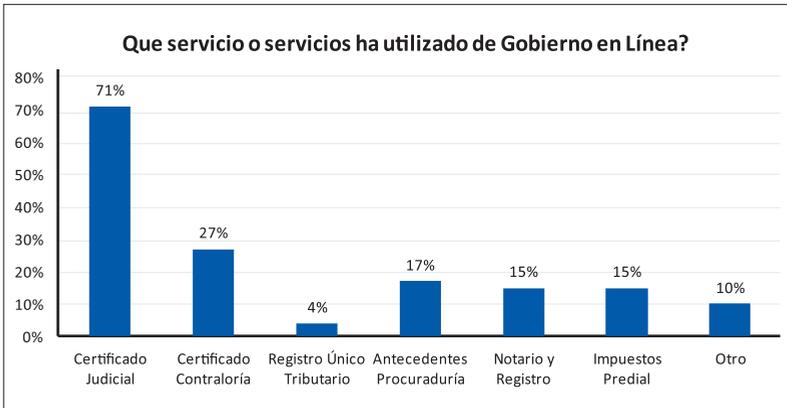
Al ser consultados sobre cómo conocieron la web y los servicios de *Gobierno en Línea* (Gráfico 1), vemos que los ciudadanos de Barranquilla principalmente se enteraron por la televisión (67%) y por Internet (35%). Asimismo, fueron enumerados en menor medida medios como la radio y la prensa escrita, y en algunos casos por medio de un particular (comunicación interpersonal). Lo anterior coincide precisamente con los postulados tradicionales de Rogers (2003) en los que coloca a los medios de comunicación como los principales vehículos por donde la gente se entera de las innovaciones. Este primer estadio de “conciencia” de una innovación provocada por los medios, es seguido por una etapa de “adopción”, en el que la comunicación interpersonal juega un papel más decisivo. En este sentido, se indagó si efectivamente los encuestados habían utilizado *Gobierno en Línea* para el diligenciamiento de trámites, servicios, información u otro fin de utilidad práctica para el ciudadano. Solo el 45% de la población encuestada respondió afirmativamente en cuanto a la utilización de los servicios, lo cual es un valor relativamente bajo con respecto a las personas que respondieron inicialmente que conocían *Gobierno en Línea*.



Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 1.** Fuentes por las que los ciudadanos de Barranquilla se enteraron de Gobierno en línea

En cuanto al uso de la página web, como se observa en el gráfico 2, el servicio que tramitan con mayor frecuencia los sujetos encuestados es la obtención del “Certificado Judicial”. La gráfica muestra un porcentaje de 71% asociado a este trámite, el cual es notorio a diferencia de los demás servicios puestos en la muestra (Certificado de la Contraloría, Antecedentes de la Procuraduría, Notariado y Registro; Impuestos Predial; etc.). Esto nos motiva a pensar que al menos para 2011 en Barranquilla no existía una diversificación verdadera de la amplia gama de trámites que se pueden efectivamente realizar a través de Internet, sino que ha sido uno solo de ellos (el Certificado Judicial) el que ha tenido un éxito relativo entre los ciudadanos.



Fuente: Elaboración propia.

### Gráfico 2. Servicios a los que han accedido los ciudadanos de Barranquilla

Para indagar el grado de satisfacción de los usuarios que efectivamente habían accedido a los servicios de *Gobierno en Línea*, se les preguntó a los ciudadanos si esta plataforma había llenado sus expectativas. Los porcentajes revelan una diferencia notoria entre los que respondieron afirmativamente (90%) y los que señalaron de manera negativa (10%), lo cual nos lleva a pensar que una vez han hecho el esfuerzo y han aprendido a utilizar la herramienta los ciudadanos se muestran satisfechos. De hecho, entre los encuestados hubo un alto porcentaje de personas que catalogaron como *bueno* (56%) el servicio. Sin embargo, de estos usuarios la gran mayoría no pudo justificar la razón de su calificación.

Al preguntar sobre la percepción que tienen los ciudadanos de Barranquilla frente el acceso al portal de *Gobierno en Línea*, la gran mayoría (71%) coincidió en que dicho acceso era *fácil*; pero, al igual que en la pregunta anterior, los sujetos no logran argumentar por qué han decidido esa opción. En general, esta satisfacción frente al servicio se evidencia claramente cuando se le preguntó a los encuestados si volverían a acceder a los servicios de *Gobierno en Línea*: el 94% aseguró que está dispuesto a volver a usarlos. Entre los usuarios que respondieron negativamente, encontramos que muchos de ellos justificaban su respuesta por el *uso complicado* de la plataforma.

## Etapa descriptiva

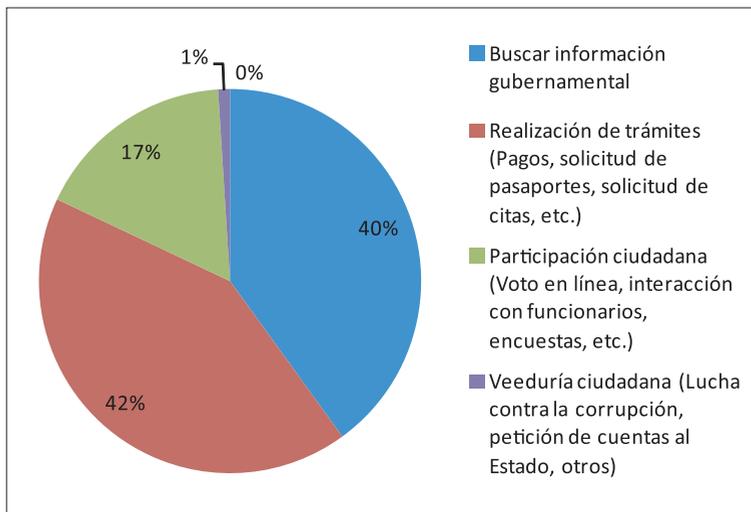
A continuación se muestran los resultados generales y los cruces estadísticos que se realizaron en la segunda fase de la investigación, en la que se aplicó una nueva encuesta basada en el trabajo previo de Kaufman (2005) a 180 estudiantes del conjunto de carreras que ofrece la Universidad del Norte de Barranquilla. Al igual que en el estudio exploratorio, se mostró un equilibrio de género, ya que del total 53% fueron hombres y 47% mujeres. Asimismo, vemos que la mayoría se ubicaron en edades comprendidas entre los 18 y los 30 años. Desde el punto de vista socio económico, y dadas las características de la Universidad, la mayoría de los estudiantes se ubican en los estratos 4 (28%), 5 (26%) y 6 (21%), lo que constituye una importante limitación de esta fase de la investigación ya que no se ven representados adecuadamente todas las clases sociales. Sin embargo, consideramos que los grupos de universitarios son espacios natos de liderazgo, por lo que sus prácticas y actitudes son orientadoras en la sociedad.

En la muestra estudiada (n= 180) los encuestados utilizan Internet más de 5 horas al día (41.6%), entre 3 y 5 horas al día (32%) y entre 1 y 3 horas al día (24%) mientras que solo un reducido grupo de 2.2% asegura utilizarlo menos de 1 hora al día. Encontramos que el uso está principalmente enfocado en la realización de actividades profesionales o académicas, o como medio de entretenimiento. El 55.5% de los encuestados declara haber accedido a las plataformas de *Gobierno en Línea* del país. Sin embargo, de este grupo solo el 10% respondió que accedía a estas plataformas *con frecuencia*, lo que indica un bajo uso de las mismas. Un dato positivo para la Administración es que el 35% de los encuestados que respondieron que sí habían accedido a las plataformas de Gobierno Electrónico, calificaron de *bueno* el diseño, la información, herramientas y procedimientos presentados por las plataformas que visitaron.

Al igual que en la encuesta que realizamos en la fase exploratoria, los medios de comunicación tuvieron mucha importancia en el conocimiento del GE. Por ejemplo, el 49% de los encuestados que respondieron haber accedido a estas plataformas se informaron de la

implementación de la herramienta por medio de comerciales televisivos, mientras que el 23.3% se informó por amigos o compañeros de trabajo o estudio. Este sentido, se confirma el poder de promoción que siguen teniendo los medios tradicionales en la difusión de innovaciones (Rogers, 2003). A pesar de ello, el 74.4% del total de los encuestados declaró no conocer específicamente cuáles son los servicios que ofrecía el programa del GE colombiano, por lo que se puede inferir que existe aún un vacío informativo importante que se puede desarrollar a través de los medios de comunicación.

Como se muestra en el gráfico 3, casi la mitad de los encuestados que dijeron conocer los servicios que ofrece el programa de GE han utilizado las plataformas para *realizar trámites* y *buscar información gubernamental*. Sin embargo, si seguimos la conceptualización de Reilly y Echeverría (2003), vemos que aún es incipiente una verdadera *e-Ciudadanía*, al menos en términos de participación y veeduría ciudadana.

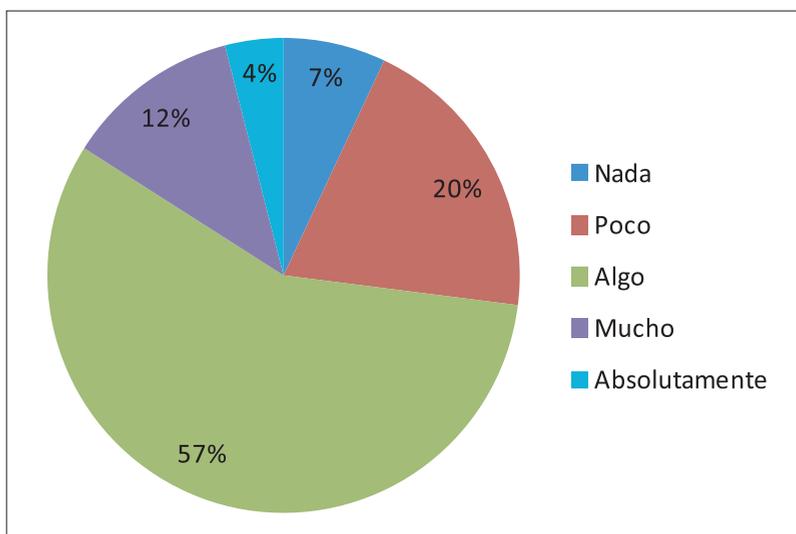


Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 3.** Finalidad de la utilización de los servicios utilizados

Con respecto a la percepción del GE, el 57% de los encuestados que han utilizado los servicios y procesos en línea, los consideran como *buenos*, mientras que un 34% de la misma muestra les parecieron *regulares*. Esto evidencia que, a juicio de los usuarios universitarios, los servicios podrían mejorar. De hecho, en términos comunicativos vemos que el 83% asegura no tener un contacto directo con los órganos de gobierno para hacer alguna denuncia o resolver algún problema por medios electrónicos, lo cual da cuenta de una baja interacción real. En la minoría de usuarios que aseguran haber tenido *contacto*, observamos que los principales canales fueron: el correo electrónico, el buzón de sugerencias y las encuestas.

Al indagar sobre el tipo de participación de los encuestados, encontramos que fundamentalmente se usan las plataformas de *Gobierno en Línea* para solicitar información (68%) y en menor medida para votar (11%) y generar reclamos o sugerencias (10%). Como se observa en el gráfico 4, el 57% del total de los 180 encuestados sienten apenas *algo* de confianza en la efectividad y transparencia de los servicios que ofrece el gobierno en línea y un solo un 11.6% dice confiar *mucho* en los servicios en línea. En este sentido, encontramos que es bajo el grado de confianza hacia las plataformas y que esto puede incidir negativamente en el uso futuro del GE. Por ejemplo, el 26% del total de los encuestados dice no tener *nada* de confianza en participar electoralmente por vía digital y el 25% tiene *algo* de confianza en este método (sólo un 20% dice confiar *mucho*). A esta realidad, se suma el hecho de que sólo un 11% opina que el GE puede efectivamente colaborar en la lucha contra la corrupción y que el 38% del total de los encuestados declaran estar sólo *algo* de acuerdo con que el GE gestione la democracia y la interacción entre gobernantes y usuarios.



Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 4.** Confianza en la efectividad y transparencia del Gobierno Electrónico

Por otro lado, con el fin de conocer las relaciones entre variables, se llevaron a cabo una serie de pruebas estadísticas bivariadas. En primer lugar, a través de Test Exacto de Fisher (Fisher's exact) encontramos que el hecho de conocer o no las plataformas del GE guarda una relación tendencial (al 90% de confianza) con la edad de los sujetos (*Fisher's exact* = 0.053). Específicamente, el radio entre personas que tienen conocimiento de las plataformas de gobierno con respecto a las que no tienen dicho conocimiento es mayor a uno en sujetos entre los 20 y 24 años, igual a dos para aquellos entre los 25-29 años, y menor que uno para los que se encuentran entre los 16-19 años. De lo anterior se puede inferir que es más común que se desconozcan las plataformas gubernamentales en el grupo entre los 16 y los 19 años de lo que lo es para personas entre 20 y 24 años, y entre 25 y 29 años. Inversamente, un mayor porcentaje de personas entre los 25-29 años y entre los 20-24 años conocen las plataformas gubernamentales, comparados con aquellas entre los 16-19 años.

La prueba de Fisher también reveló una relación significativa al 95% de confianza (*Fisher's exact* = 0.024) entre la frecuencia de ac-

ceso a plataformas gubernamentales y el campo de estudios del encuestado. Particularmente, muestra que un mayor porcentaje de los estudiantes de la carrera de Comunicación Social visitan las páginas de GE con una frecuencia *media* (52,17%) cuando se comparan con los estudiantes de las demás categorías de carreras (32,14% para los de Ingenierías, el siguiente con mayor proporción de estudiantes con frecuencia media de visitas); mientras que lo contrario ocurre cuando se considera la categoría frecuencia *baja* de acceso (47,82% vs. 57.89% para Administración, 64,28% para Ingenierías, y 77.77% para Diseño.) Por otra parte, un mayor porcentaje de los encuestados que estudian Administración de Empresas o Negocios indicaron visitar plataformas gubernamentales con *frecuencia* (26,32%), cuando se comparan con los estudiantes de otras divisiones (22,7% en el caso de estudiantes del conjunto de carreras no especificadas, y menos del 1% para las otras tres categorías enunciadas).

La relación entre la edad del estudiante y su valoración acerca del diseño y herramientas accesibles en las plataformas gubernamentales fuese *positiva* o *negativa* resultó ser significativa al 95% de confianza (*Fisher's exact* = 0.024); y revela que una mayor proporción de los encuestados entre los 16-19 años le da una valoración positiva a las herramientas brindadas por el Gobierno Electrónico (77.42%), cuando se compara con aquellos entre los 20-24 años (69.69%); más aún al comparar los dos anteriores con el grupo entre los 25-29 años, se encuentra que mientras los dos primeros tienen dentro de sí mismos una mayor tendencia a calificar de forma positiva las plataformas gubernamentales, lo contrario ocurre en el caso de los últimos.

Otra variable que mostró una relación significativa (al 99% de confianza) con la valoración acerca del diseño y herramientas de plataformas gubernamentales fue la carrera que estudia la persona encuestada (*Fisher's exact* = 0.024). Se encontró que dentro de todas las categorías había una mayor tendencia a darle una calificación *positiva* a las plataformas gubernamentales en términos de la utilidad de sus herramientas; esto con la excepción de los estudiantes de Diseño, quienes dentro de los encuestados su mayoría (7/9) le

adjudicaron una calificación *negativa*. Adicionalmente, comparado con las demás carreras una mayor proporción de estudiantes de Ingeniería (85.7%), seguidos por los de Administración y Negocios (84,21%) le dieron una calificación *positiva* al diseño y herramientas de las plataformas electrónicas de GE.

A través de la prueba de independencia de Chi-Cuadrado ( $X^2$ ) se estableció que las variables sexo y percepción del GE como herramienta que gestiona la democracia están relacionadas significativamente al 95% de confianza ( $X^2(4, N = 179) = 13.280, p < .05$ ). Al examinar los residuos tipificados es posible indicar que la fuerza de la relación proviene de la mayor tendencia de las mujeres con relación a los hombres a señalar que no se encuentran para nada de acuerdo con que el GE sea una herramienta que fomente la democracia. En términos generales se puede decir que para el caso de los hombres hay más propensión a apoyar dicha afirmación, mientras que en el caso de las mujeres mayor propensión a rechazarla.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados que se reportan en esta investigación, cuya finalidad era conocer las percepciones (expectativas y experiencias) de los ciudadanos de Barranquilla frente al GE, pueden ser de utilidad para tener una mirada general de lo que los encuestados (principalmente jóvenes) conocen de esta herramienta y así orientar futuras políticas públicas al respecto.

En primer lugar, si tomamos los datos de la primera etapa de nuestro estudio vemos que Barranquilla (considerada la cuarta ciudad más importante de Colombia<sup>1</sup>), presenta un desfavorable 69% en el desconocimiento y no uso de la plataforma de trámites y servicios ofrecida por el GE en Colombia. Este dato, junto al resto de indicadores que fueron tomados en cuenta en la encuesta, muestra una importante inconsistencia con el desarrollo de los *e-servicios* en el país. Es decir, si tomamos en cuenta la posición de *líder emergente* que las Naciones Unidas (2012) otorga a Colombia en materia de

<sup>1</sup> Según la página oficial de la alcaldía de Barranquilla <http://www.barranquilla.gov.co>

desarrollo de plataformas para la consolidación del GE, encontramos que el desconocimiento, al menos en Barranquilla, revela una falta de democratización de estos recursos entre los ciudadanos.

Dado que Barranquilla es la ciudad capital de la región Caribe (con gran importancia nacional) podemos inferir que en otras poblaciones de las mismas características o, incluso, en regiones más pequeñas, también podría estar ocurriendo el mismo problema de desinformación y de falta de motivación a utilizar los servicios de GE.

En este sentido, es de suma importancia analizar no solo los medios y plataformas dispuestas para el GE, sino a los individuos que los utilizan y saber cómo perciben dichas herramientas para, a partir de esto, generar conclusiones que mejoren el rol del ciudadano dentro del GE. Los resultados tanto de nuestra primera etapa exploratoria (con una muestra de individuos de toda la ciudad) como de la segunda fase descriptiva (con una muestra de estudiantes universitarios), coinciden en que el GE sigue siendo principalmente usado solo para “obtener información”. Lo anterior apunta a pensar que es necesario involucrar directamente a los ciudadanos en los procesos de creación del GE para que así los beneficios que estas herramientas ofrecen no sean sólo utilizados para ser meros receptores de información, sino para que ellos también la generen y participen. Siguiendo las recomendaciones de Rogers (2003), en este campo es imprescindible tanto el papel de los medios de comunicación de masas para “informar” sobre las herramientas, como de los mismos ciudadanos a través de la comunicación interpersonal para convencer a los demás de “adoptar” dichas innovaciones en beneficio de su calidad de vida.

En cualquier caso, es importante recordar que los estudios en materia de GE no pueden sólo limitarse a estudiar a los ciudadanos que utilizan la herramienta, sino que la implementación del GE abarca muchas esferas de la administración pública, y retomando los conceptos que Abadía et ál. (2009), en esta materia existen dos objetivos principales: los externos y los internos. En tanto a los *objetivos externos*, se puede decir que los servicios prestados a los ciudadanos por el GE colombiano no son conocidos por la totalidad de

las muestras utilizadas en nuestra investigación, lo que quiere decir que en este aspecto la administración pública *online* está fallando y no cumple con las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Por otro lado, los *objetivos internos* (que pretenden crear procesos más ágiles, transparentes y que reduzcan costos, las contestaciones acerca de la confianza en la efectividad y la transparencia de los servicios que ofrece el GE colombiano) no fueron positivos, lo que lleva a concluir que se deben realizar mejoras en la brevedad de lo posible para cambiar la imagen de la herramienta en la población.

Comparando los resultados arrojados en nuestro estudio con la Teoría de los Sistemas Emergentes de Johnson (2003), podemos decir que las muestras estudiadas aún se encuentran en el proceso de aprendizaje y sumersión dentro del mundo de las TIC, puesto que los sistemas emergentes enmarcados desde la *e-ciudadanía* deben construirse a través de la creación de hábitos de participación, y las personas encuestadas aún no los tienen, puesto que aquellos que utilizan las plataformas de GE solo lo hacen para obtener información mas no para interactuar con el gobierno. Adicionalmente, vemos que en general el país no ha terminado de cumplir los plazos puestos por la *Agenda de Conectividad* y esto indica que en el proceso de implementación en la vida cotidiana de los ciudadanos colombianos aún no está socializado, por lo tanto no está aprendido ni adoptado. Desde esta perspectiva, es importante destacar que mientras no se alcance el *nivel crítico* en la *curva de adopción de innovaciones* (propuesta por Rogers, 2003), no podrá producirse un despegue efectivo en el uso del GE en la región.

Aunque han sido de gran importancia los estudios tradicionales de GE basados en conceptos de usabilidad para mejorar las herramientas, es preciso acotar que en nuestra investigación no solo se toman los aspectos técnicos de las plataformas, sino que se incorporan los elementos sociales y comunicativos de la misma, por ejemplo, al indagar el conocimiento de los ciudadanos acerca de los *e-servicios* para a partir de ellos conocer sus percepciones sobre las herramientas. Si bien el presente estudio está limitado por la imposibilidad de generalizar los resultados a la población de la ciudad

(por la dificultad de generar un muestreo total representativo), consideramos que la investigación futura sobre el tema debe ahondar sobre los aspectos sociales y estar centrada en los ciudadanos, más que en los aspectos meramente técnicos. Los estudios en los que se fundamenta esta investigación, como el de Kaufman (2005), están basados en la participación ciudadana y en las prácticas de buen gobierno, ya que es a partir de allí que se pueden generar estrategias para mejorar la relación entre la Administración y los individuos.

### **Agradecimientos**

Los autores de este artículo agradecen al *Observatorio de Medios y Opinión Pública* de la Universidad del Norte por el apoyo prestado para realizar la investigación. Asimismo, destacan el apoyo de Michelle Acevedo en la segunda etapa del trabajo de campo y análisis de datos.

## REFERENCIAS

- Abadía, J., Tello, R., Ramírez, F., Rincón, J. & Barrios, J. (2009). *Gobierno Electrónico, acortando la brecha digital*. Cali: Editorial Universidad Santiago de Cali.
- DANE (2005). Censo General 2005. Recuperado de [http://www.dane.gov.co/index.php?option=com\\_content&id=307&Itemid=124](http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&id=307&Itemid=124)
- Esteves, J. (2005). Análisis del desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España. [Informe] Recuperado de [http://latienda.ie.edu/working\\_papers\\_economia/WPE05-32.pdf](http://latienda.ie.edu/working_papers_economia/WPE05-32.pdf)
- Gascó, M. (2009). El papel de las instituciones en el desarrollo del Gobierno Electrónico en América Latina: algunas reflexiones. *Estado, Gobierno, Gestión Pública*, 14, 36-59.
- Gobierno en Línea (2011). Trámites. Recuperado de: <http://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/tramites>
- Gobierno en Línea (2009). Documentos. Recuperado de: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/documentos.shtml?apc=&s=e&m=b&cmd%5B17%5D=c-1->006>
- Guerra, M. & Jordán, M. (2010). Políticas públicas de Sociedad de la información en América Latina: ¿una misma visión? [Documento de Proyecto] Recuperado de: <http://www.eclac.org/ddpe/publicaciones/xml/1/39181/W314Esp.pdf>
- Johnson, S. (2003). *Sistemas emergentes-o qué tienen en común hormigas, neuronas, ciudades y software*. Madrid: Ediciones Turner.
- Kaufman, E. (2005). E-Ciudadanía, prácticas de Buen Gobierno y TIC. IDCR. [Documento preparado para la Consulta Regional del Programa Pan Américas IDRC. Uruguay]. Recuperado de: [http://www.legislarbien.com.ar/artsAdj/113517530411\\_paper\\_e-governemnt\\_e\\_kaufman.pdf](http://www.legislarbien.com.ar/artsAdj/113517530411_paper_e-governemnt_e_kaufman.pdf)
- Ley 962. (2005, 6 de septiembre). Diario Oficial 45963.
- Ley 1341 (2009, 30 de julio). Diario Oficial 47426.
- Ley 1450 (2011, 16 de junio). Diario Oficial 48102.
- Mejía Jaramillo, M. I. (2010). El Gobierno en línea en Colombia, situación actual y prospectiva. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/esaidh/maria-isabel-mejas-jaramillo>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2011). El Gobierno en línea 2011. [Informe] Recuperado de:

- [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/gel\\_ipe\\_medicion\\_2012\\_20121214.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/gel_ipe_medicion_2012_20121214.pdf)
- Naciones Unidas (2012). E-Government Survey 2012. E-Government for the people. [Informe] Recuperado de: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>
- Naser, A. & Concha, G. (2011). *Gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Cepal.
- Naser, A. (2011). *Indicadores de medición de Gobierno Electrónico*. Santiago de Chile: Cepal.
- Peres, W. & Hilbert, M. (2009). *La sociedad de la información en América Latina y el Caribe: Desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo*. Santiago de Chile: Cepal.
- Porrúa Vigón, M. (2003). Elementos para la creación de una estrategia de Gobierno Electrónico. VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Ponencia presentada en el VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 28-31 Octubre.
- Reilly, K. & Echeverría, R. (2003). El papel del ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno. Un estudio de Gobierno Electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe [Informe]. Recuperado de: <http://lac.derechos.apc.org/cdocs.shtml?x=10479>
- Rodríguez, G. (2011). Gobierno Electrónico: hacia la modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 21, 1-23. DOI: 10.14482/dere.39.5232
- Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of Innovations*. Nueva York: Free Press.