



Comportamiento de los habitantes de Barranquilla frente a la gestión pública electrónica

Juan Carlos Jiménez Rodríguez¹

Zulma Zoraida Ortiz Zaccaro²

Resumen

Este estudio permitió determinar los beneficios, ventajas y desventajas que los habitantes de la localidad metropolitana de Barranquilla (Departamento del Atlántico-Colombia), reconocen en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para la ejecución de sus trámites oficiales vinculados con la gestión pública electrónica. Los resultados obtenidos coincidieron en gran medida con los postulados del abordaje teórico realizado, ya que lo expresado por los sujetos que conformaron la muestra encajó en la visión de gestión pública electrónica como una relación nueva, bidireccional que sabiéndose llevar promueve una mejor ciudadanía (Criado y otros, 2002 y Nasser y Concha, 2011) que dan gran importancia a las TIC y las jerarquizan como herramientas válidas para configurar estructuras organizativas que brindan al ciudadano respuestas rápidas, eficaces y transparentes a sus requerimientos, como es el caso de las plataformas tecnológicas que permiten al contribuyente optar por los beneficios y comodidades que se generan a partir de la utilización de la “ventanilla única digital”.

Palabras clave: Gobierno electrónico; gestión pública; TIC.

Recibido: Octubre 2017 – Aceptado: Diciembre 2017

1 Universidad Autónoma del Caribe (Barranquilla, Colombia). jjimenez57@cuc.edu.co

2 Universidad de la Costa (CUC-Colombia). zulmazoraida@gmail.com



Behavior of the inhabitants of Barranquilla against electronic public management

Abstract

This study allowed to determine the benefits, advantages and disadvantages that the inhabitants of the metropolitan area of Barranquilla (Department of Atlántico-Colombia), recognize in the use of information and communication technologies for the execution of their official procedures related to the electronic public management. The results obtained coincided to a large extent with the postulates of the theoretical approach, since what was expressed by the subjects that made up the sample fit into the vision of electronic public management as a new, bidirectional relationship that by knowing how to lead promotes a better citizenship (Raised and others, 2002 and Nasser and Concha, 2011) that give great importance to ICT and hierarchize them as valid tools for configuring organizational structures that provide citizens with quick, effective and transparent responses to their requirements, as is the case of the technological platforms that allow the taxpayer to opt for the benefits and amenities that are generated from the use of the "digital single window".

Keywords: Electronic government; public management; ICT.

1. Introducción:

El mundo contemporáneo avanza a un ritmo vertiginoso como producto del desarrollo de la ciencia y la tecnología. Muchos de los adelantos que fueron concebidos inicialmente para imprimir velocidad en los procesos de las comunicaciones mediáticas, han sido adoptados y adecuados para otros usos, entre ellos la realización de operaciones con entidades públicas y privadas desde cualquier punto geográfico en el que se halle la persona interesada en adelantar la gestión a través del uso del internet.

Los gobiernos han optado por utilizar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para lograr un acercamiento con la comunidad y facilitar muchas de las diligencias y operaciones que antes eran demoradas y dispendiosas, se lleven a cabo hoy gracias al simple uso de un programa que

permite la inmediatez y de esta forma se benefician tanto las administraciones de turno como el ciudadano común.

Países como Colombia, se encuentran en etapas de concepción, formación y afianzamiento para la implementación y el uso de las TIC en la realización de trámites vinculados con la gestión pública electrónica. Tal es el caso específico de la comunidad de la localidad metropolitana de Barranquilla (Colombia), donde se desarrolló este estudio, la cual se halla ubicada al Suroriente del distrito y forma parte de la jurisdicción territorial del municipio de Soledad (Departamento del Atlántico).

Según la política gubernamental, todas estas comunidades cuentan con centros de atención tecnológicos llamados Puntos de atención descentralizados o “La Alcaldía en su Barrio”, creados para facilitar ciertas operaciones y diligencias administrativas estatales. Los servicios que prestan dichos centros no son lo suficientemente promocionados y además se carece de una acertada capacitación orientada no sólo a la enseñanza del uso de las tecnologías, sino a la revaluación de convicciones ancestrales en el sentido que ciertas operaciones, como pago de servicios públicos, impuestos y expedición de certificados de paz y salvos distritales, entre otros, que según estos vecinos deben hacerse directamente en las oficinas estatales para la “seguridad” y tranquilidad del ciudadano.

Esto ha conllevado a una inconsistencia entre los esfuerzos que realizan las administraciones distritales y la actitud de los ciudadanos, que se ve reflejada en su comportamiento frente a la gestión pública electrónica, específicamente esta investigación tuvo como propósito determinar los beneficios, ventajas y desventajas que éstos reconocen en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para la ejecución de sus trámites oficiales.

2. Marco Teórico:

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son necesarias; simplifican procesos, ahorran tiempo y dinero pero, al tiempo, exigen un dominio completo de su contenido y facilidades para sacar de ellas el máximo provecho posible. En ciudades como Barranquilla (Colombia), con una tasa de crecimiento en desarrollo urbano por encima de la media nacional, tal como lo reconoce la Cámara Colombiana de la Construcción (2014), las distancias son cada vez más largas y ello

impone nuevos retos de movilidad y de relaciones al ciudadano para cumplir con sus obligaciones y alcanzar las metas que éste se fija.

Este fenómeno social no es exclusivo de Colombia ni de Barranquilla; esta problemática ha despertado el interés de otros investigadores entre los cuales se encuentra Villatoro (2005), quien a partir de su estudio realizado en Guatemala, plantea que el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación abre nuevos e interesantes canales tanto para la provisión de servicios a la sociedad como para optimizar la calidad y la oportunidad de la información a la que los ciudadanos deben acceder en forma libre y espontánea. Los países latinoamericanos tienen un reto por delante, debido a que deben integrarse plenamente al uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, que de no hacerlo quedarán marginados del ámbito internacional.

Para el abordaje teórico se tomó como referencia el material “Gestión Pública” elaborado por Institute for Democracy and Electoral Assistance (IDEA, 2009:14) para el Programa de Formación: Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de las organizaciones políticas dirigido a Perú, según el cual la *Gestión pública* “está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuales el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones”.

En este caso se definió a través de sus dimensiones: Trámites oficiales realizados mediante TIC, beneficios del uso de las TIC para la ejecución de trámites oficiales, ventajas del uso de las TIC para la ejecución de trámites oficiales y las desventajas del uso de las TIC para la ejecución de trámites oficiales.

Por otra parte, el *Comportamiento ciudadano frente a las TIC*, se concibe según lo planteado por Sierra Caballero, (2013:22) quien señala que es la manera como el ciudadano asume las Tecnologías de la información y comunicación para vincularse activamente con las estrategias del Estado a fin de garantizar “la democratización y el desarrollo de nuevas formas de gobierno y sistemas dialógicos de interacción y construcción de lo común”.

Se presenta la visión de gestión pública electrónica como una relación nueva, bidireccional que sabiéndose llevar promueve una mejor ciudadanía (Criado y otros, 2002 y Nasser y Concha, 2011) que dan gran importancia a las TIC y las jerarquizan como herramientas válidas para configurar estructuras organizativas que brindan al ciudadano respuestas rápidas, eficaces y transparentes a sus requerimientos, como es el caso de

las plataformas tecnológicas que permiten al contribuyente optar por los beneficios y comodidades que se generan a partir de la utilización de la “ventanilla única digital”.

3. Objetivos:

Determinar los beneficios, ventajas y desventajas que los habitantes de la localidad metropolitana de Barranquilla (Departamento del Atlántico-Colombia), reconocen en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para la ejecución de sus trámites oficiales vinculados con la gestión pública electrónica.

4. Método:

El presente estudio es de tipo descriptivo, con un diseño transeccional de campo. El trabajo de campo se desarrolló mediante una encuesta aplicada a una muestra de la población, conformada por los habitantes de la localidad metropolitana de la ciudad de Barranquilla (Departamento del Atlántico-Colombia), a fin de determinar los beneficios, ventajas y desventajas que éstos reconocen en las TIC para para la ejecución de sus trámites oficiales vinculados con la gestión pública electrónica.

La población de la localidad metropolitana de la ciudad de Barranquilla, es de aproximadamente 500.000 habitantes (DANE, 2014). Al sumar los barrios (22) que componen la localidad, debe recordarse que las existencias de localidades es relativamente reciente, de todas las maneras de darlo permite una visión del total de la población existente al comparar con el número de habitantes de Barranquilla que se estima en 2 millones de personas, tomando el dato generalizado del DANE que la población de 0 a 14 años es del 20% y que los mayores de 80 años son el 5% se puede asumir que la población que debe trabajar necesariamente con el gobierno en línea son de 125.000 personas, aproximadamente 60.000 hombres y 65.000 mujeres.

Se aplicó el muestreo por cuotas, quedando distribuida la muestra de la siguiente forma:

Tabla 1

Sujetos de Estudio (Edad)	Barrio: La Victoria	Barrio: Ciudadela 20 de julio	Barrio: Kennedy
15 a 18 años	17	16	16
19 a 56 años	17	17	17
Mayores de 57 años	16	17	17
Total	50	50	50

Fuente: Elaboración propia a partir de DANE (2014)

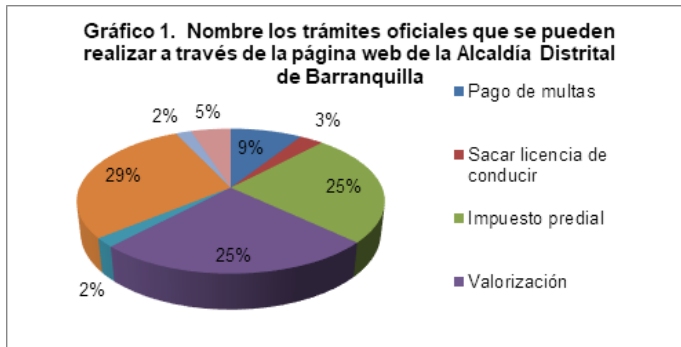
Para efectos de la aplicación del instrumento, se tomaron tres barrios: Kennedy, Veinte de Julio y La Victoria, en los cuales se aplicó la encuesta a cincuenta personas por barrio; dichas comunidades fueron seleccionadas por ser sectores que han mostrado mayores niveles de participación en la dinámica social, política y administrativa frente a la Administración Pública Distrital, sin embargo es de anotar que los habitantes de estos barrios cuentan con algunos centros de infraestructura tecnológica para acceder a la gestión pública electrónica, sin embargo aun contando con algunos avances tecnológicos se hace continua la presencia de los habitantes en las oficinas del orden público y privado.

5. Discusión de Resultados:

Respecto al **ítem número 1**: Nombre los trámites oficiales que se pueden realizar a través de la página web de la Alcaldía Distrital de Barranquilla; 43 personas (29%) manifestaron tener conocimiento acerca del pago de impuesto para actos culturales y bailes populares, seguido por 38 personas que están informados acerca del pago de la impuesto predial y 38 para valorización (Impuesto predial unificado) que representan 25 % de la muestra en cada uno de los casos.

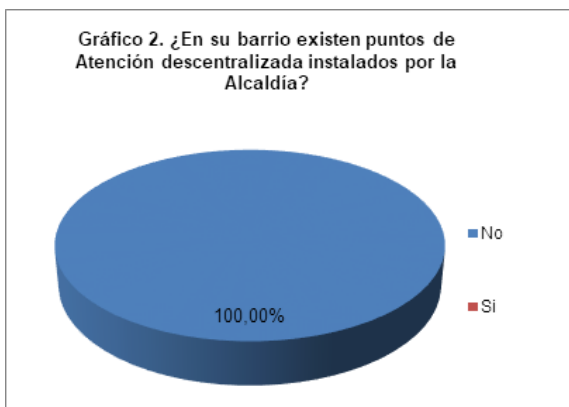
El otro impuesto que aparece con mayor porcentaje después de los anteriores, es el Pago de multas por infracciones de tránsito, conocido por 13 de los encuestados, lo cual representa 9% del total. Estos resultados no se corresponden con lo expuesto por Naser (2011) quien afirma que las plataformas tecnológicas gubernamentales, permiten la experiencia de “ventanilla única”, al facilitar que un ciudadano pueda tomar contacto con

el Estado a través de Internet con un único punto de relación que identifica al interesado de manera personalizada, independientemente de la oficina pública que atienda su requerimiento.



Fuente: Elaboración propia (2014)

De acuerdo a los resultado arrojados a través del ítem 2. ¿En su barrio existen puntos de Atención descentralizada instalados por la Alcaldía? La totalidad de la muestra, ciento cincuenta personas (100%) respondió negativamente.



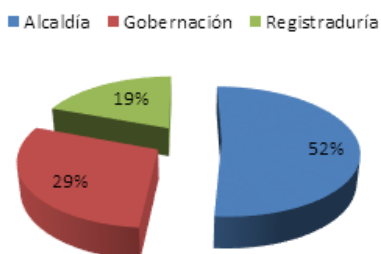
Fuente: Elaboración propia (2014)

Este es uno de los aspectos neurálgicos del problema en estudio. Las entidades estatales ubican puntos de acceso en centros comerciales lujosos, en puntos sumamente transitados y vigilados por las autoridades; pero no hacen otro tanto con los barrios populares, que son, en el sentido social

desde la perspectiva de un Estado Social de Derecho, la población a recibir mayor atención del Estado. Es preocupante este resultado puesto que debe ser tal y como es expuesto por Gutiérrez, (2003), al exponer que El gobierno electrónico debe garantizar que todos los ciudadanos puedan tener acceso a los servicios ofrecidos en la red, así como asegurar la posibilidad de presentar sus quejas, denuncias y solicitudes. En definitiva, garantizar al usuario el poder deliberar y discutir sobre la gestión pública

Por lo que respecta al **ítem 3**. ¿Cuál de las siguientes páginas web oficiales utiliza usted con mayor frecuencia? Setenta y siete de los encuestados (51.33%) dice utilizar la pagina de la Alcaldía; cuarenta y cuatro personas (29,33%) señalaron la página de la Gobernación y veintinueve (19,33%) manifestaron que utilizan la página de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Gráfico 3. ¿Cuál de las siguientes páginas web oficiales utiliza usted con mayor frecuencia?



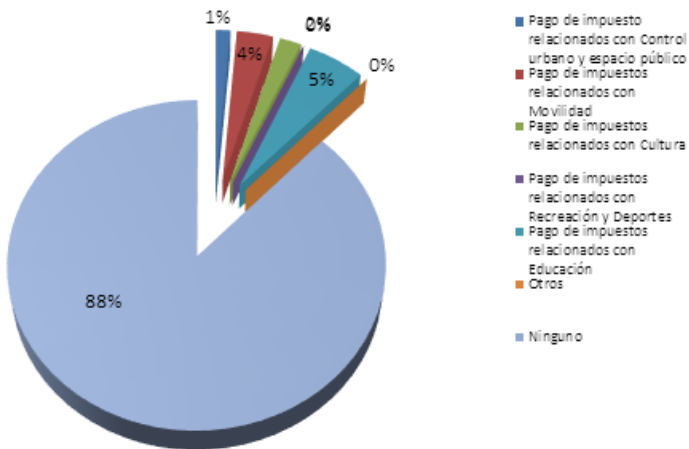
Fuente: Elaboración propia (2014)

En el resultado de esta pregunta es coherente con la postura de Criado y otros (2002), quien considera que las TIC como herramientas válidas permite con un enorme potencial configurar estructuras organizativas y de modelo de gestión pública que ofrecen una respuesta única, ágil, eficiente de calidad y transparente a los ciudadanos y proponen un nuevo marco teórico para conceptualizar el gobierno electrónico desde una perspectiva multidisciplinaria, donde acude el usuario a la búsqueda de información pertinente a su necesidad.

El **ítem 4** – ¿Cuáles de los siguientes trámites oficiales ha realizado usted a través de la página web de la Alcaldía Distrital de Barranquilla? Demuestra que un alto porcentaje de la población objeto de estudio: ciento treinta y dos personas (88%) NO ha realizado ningún tipo de trámite oficial

a través de la página web de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, es decir no se han recibido los beneficios que el gobierno colombiano ofrece a través de la estrategia de gobierno en línea, bien llamada estrategia GEL.

Gráfico 4. ¿Cuáles de los siguientes trámites oficiales harealizado usted a través de la página web de la Alcaldía ?



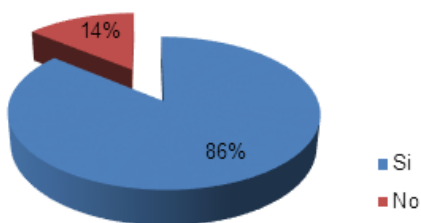
Fuente: Elaboración propia (2014)

También se pudo evidenciar que el más alto porcentaje se registra en el caso de los trámites electrónicos vinculados con la Educación, esto se explica porque se relaciona con procesos relacionados con la población juvenil que está preocupada por su formación académico profesional y sus características de nativos digitales o millenials le facilitan el uso de este tipo de tecnologías. Lo cual no se alinea con la posición de Rodríguez, (2004) quien afirma que el gobierno electrónico debe garantizar que todos los ciudadanos puedan tener acceso a los servicios ofrecidos en la red, así como asegurar la posibilidad de presentar sus quejas, denuncias y solicitudes utilizando la página web de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y no solo en el sector de los nativos digitales.

La respuesta anterior guarda relación directa con este ítem número 5. ¿Se siente seguro al realizar sus trámites en las páginas web del Estado? ya que ciento veintinueve (86%) de los encuestados respondió afirmativamente mientras que veintiún personas (14%) lo hizo en forma negativa. Es importante este resultado porque Constain, Forero y Benavides (2013)

plantean que con las TIC se han propiciado o se han re-creado espacios de participación ciudadana, todavía es necesario seguir indagando hasta qué punto estas otras dinámicas que propician las TIC, realmente han mejorado las prácticas ciudadanas y han hecho que los ciudadanos se sientan cada vez más comprometidos con sus deberes y sus derechos sociales y políticos.

Gráfico 5. ¿Se siente seguro al realizar sus trámites a través de la página web de la Alcaldía Distrital de Barranquilla?

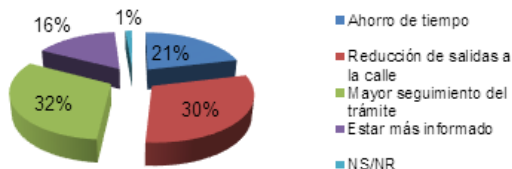


Fuente: Elaboración propia (2014)

El alto porcentaje que respondió afirmativamente a los dos ítems anteriores, genera una visión contraria a otras respuestas de este cuestionario, ya que si 82% manifiestan claridad para el uso de la página web de la Alcaldía y 86% se sienten seguros al utilizarla, entonces ¿por qué un 88 % de la población encuestada NO realiza ningún tipo de trámite oficial a través de ella?

A través del **ítem 6** – ¿Cómo se ha beneficiado con el uso de la página web de la Alcaldía de Barranquilla? treinta y dos (21,3%) de los encuestados manifestó que el beneficio se manifiesta en ahorro de tiempo; cuarenta y cinco personas (30%) dice que evita tener que ir a la Alcaldía, cuarenta y siete (31,3%) dice que permite hacer seguimiento a solicitudes y veinticuatro (16%) dice que permite estar más informado, mientras que tres personas (1,3%) no responden a la pregunta.

Gráfico 6. ¿Cómo se ha beneficiado con el uso de la página web de la Alcaldía Distrital de Barranquilla?

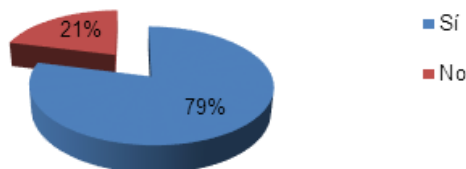


Fuente: Elaboración propia (2014)

Se observa fácilmente que la página web no es valorada en la total extensión de sus beneficios y que la apreciación que se hace de ella es muy precaria, es decir, se evidencia una falta de conocimiento concreto, claro y amplio sobre las bondades que la tecnología puede brindar al usuario, en el caso del objeto de estudio. Primera y col. (2001), aborda esta temática de una manera genérica aunque con firmeza, cuando establece una relación entre las redes electrónicas y las formas de participación del ciudadano en la toma de decisiones que afectan a toda la comunidad.

Por lo que respecta al **ítem 7** – ¿Cree usted que es una ventaja utilizar las TIC para la realización de trámites oficiales ante la Alcaldía Distrital de Barranquilla? Treinta y una (20,7%) de las personas encuestadas respondieron negativamente, mientras que 119 (79,3%) lo hicieron en forma positiva.

Gráfico 7. ¿Cree usted que es una ventaja utilizar las TIC para la realización de trámites oficiales ante la Alcaldía Distrital de Barranquilla?



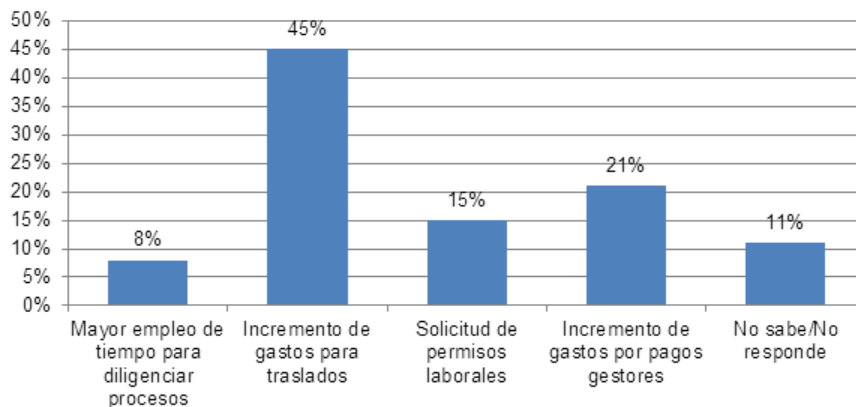
Fuente: Elaboración propia (2014)

Aunque no todos conocen el real alcance de la innovación tecnológica, sí existe un concepto generalizado, fomentado por la publicidad que se

observa en televisión acerca de la tecnología moderna, en el sentido que la tecnología facilita la realización de muchos procesos que anteriormente demandaban mucho tiempo. Esto, sin embargo, se enfrenta con el enorme obstáculo que significa la carencia de dominio en el manejo de la tecnología, en gran parte de la población como se observó en la pregunta anterior. A este aspecto se refieren, aunque tangencialmente, Dabas y Najmanovich (2011), cuando abordan “la problemática de las redes electrónicas”.

Finalmente, los resultados del ítem **número 8** – ¿Cuál es la principal desventaja que representa para usted la No utilización de la página web de la Alcaldía Distrital de Barranquilla para la ejecución trámites oficiales? demuestran que el incremento de gastos para traslados es una desventaja para sesenta y ocho personas (45%), así como los gastos por pagos a gestores con treinta y una personas (21%), es decir que la población encuestada reconoce que la parte económica está siendo afectada por no realizar los trámites oficiales a través de la página web de la Alcaldía.

Gráfico 8. ¿Cuál es la principal desventaja que representa para usted la NO utilización de la página web de la Alcaldía Distrital de Barranquilla para la ejecución de trámites oficiales?



Fuente: Elaboración propia (2014)

Aunque según la respuesta de veintitrés personas (15%) se observa una gran preocupación por la solicitud de permisos laborales para el desarrollo de trámites oficiales de forma presencial, sin embargo a lo largo del desarrollo de este instrumento se pudo evidenciar que un alto porcentaje de la población encuestada no hace uso de la página web de la Alcaldía para realizar dichos trámites. Este resultado genera una relación importante con lo expuesto por

Constain, Forero y Benavides (2013) quienes afirman que en Colombia el uso de las TIC se encuentra asociado a la gestión de las administraciones públicas, que es un denominador común que hace parte de la sociedad de la información, y que hace que el gobierno electrónico, se constituya en un modelo de técnicas y políticas que permiten la conexión e interacción de las administraciones, con diversas organizaciones y personas, para mejorar la eficiencia, la calidad y la responsabilidad del sector público, en lo cual los costos desde todo punto de vista mejoran sustancialmente para la administración y de igual forma para el usuario ciudadano de la ciudad de Barranquilla.

6. Conclusiones:

Finalmente se determinó que aunque el 98 % de la muestra reconoce beneficios en el uso de las TIC para este tipo de gestiones, el 79% evidencia ventajas y el 92 % destaca las desventajas de no utilizarlas, sólo el 12% manifestó efectivamente haber realizado algún tipo de trámite a través de este canal.

Referencias

- Constain, C., Forero D., y Benavides, J. (2013). “Modos en que las TIC re-configuran el ejercicio de la ciudadanía: análisis comparativo de la relación entre las TIC y la ciudadanía en Bogotá y Popayán”. En *Revista Educación y Desarrollo Social*, 6 (1), 91-106. doi: <http://dx.doi.org/10.18359/reds.820>
- Criado, I; Ramilo, M. y Salvador, M. (2002). “La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora”. [Documento en línea] Disponible: <http://siare.clad.org/fulltext/0043103.pdf> [Consulta: 2014]
- Dabas E. y Najmanovich D. (2011). *Redes. El lenguaje de los vínculos. Hacia la reconstrucción y el fortalecimiento de la sociedad civil*. 2011.
- Giddens, A. y Sutton, P. (2014). *Conceptos esenciales de Sociología*. Alianza Editorial. Madrid.
- Guía de la Participación Ciudadana. Procuraduría General de la Nación. Disponible: www.procuraduria.gov.co/html/sitio_guia/docs/Cartilla_Guia_Participacion.pdf Consultado el 24/01/2015

- Gutiérrez, P. (2003). Gobierno Electrónico en Chile: Avances y Desafíos. TIC: Desafíos para la Sociedad del Futuro. En Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado. Bogotá, 12 de marzo del 2003.
- Material de Trabajo: Gestión Pública elaborado por Institute for Democracy and Electoral Assistance (IDEA) para el Programa de Formación: Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de las organizaciones políticas dirigido a Perú (Mayo 2009). Coordinado por: Pilar Tello. Disponible en: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%ABblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%ABblica.pdf)
- Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. MINTIC. (2015). Dirección de Gobierno en línea. Estudio de la cultura digital en el estado y en las relaciones de ciudadanos y empresas con el estado – 2015.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Santiago de Chile: CEPAL.
- Páez, Á. (2012). El gobierno electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica. *Contratexto*, (20), 65-78.
- Primera, N. y Otros (2001). Vinculando la información y sus tecnologías a la participación del ciudadano en la gestión pública local. 2001
- Rodríguez, G. (2004). “Gobierno electrónico: hacia la modernización y transparencia de la gestión pública”. En *Revista de Derecho Universidad del Norte*. Vol. 21, 1-23. Disponible en: http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/21/1_GOBIERNO%20ELECTRONICO_DERECCHO_No%2021.pdf . Consultado el 23-05-2014
- Sierra Caballero, F. (2013). Ciudadanía, tecnología y cultura. Editorial GEDISA (Barcelona – España) páginas 317.
- Villatoro, P., & Silva, A. (2005). *Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC): un panorama regional* (Vol. 101). United Nations Publications.