

SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES PARA OPTIMIZAR LABORES
ESTATALES Y FACILITAR LA INTERACCIÓN DE LA SOCIEDAD CON LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

KAREN DAHIANA CÁRDENAS BARRETO

UNIVERSIDAD EAN
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN
BOGOTÁ - COLOMBIA
2022

SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES PARA OPTIMIZAR LABORES
ESTATALES Y FACILITAR LA INTERACCIÓN DE LA SOCIEDAD CON LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

KAREN DAHIANA CÁRDENAS BARRETO

DOCENTE

NATALIA LEIDY RESTREPO ZAPATA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD EAN

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

BOGOTÁ - COLOMBIA

2022

PÁGINA DE ACEPTACIÓN

Nota de Aceptación

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

PÁGINA DE DEDICATORIA

Este proceso me lo dedico a mí, es una manera de darme cuenta que aunque tenga poco tiempo, que aunque sienta que la vida no me muestra su mejor faceta, siempre que me propongo una meta la debo de terminar, cuando mí yo del futuro lea esto y recuerde que pasaba por momentos difíciles se dé cuenta que siempre valdrá la pena luchar por esas metas que me propongo, porque es para un mejor futuro para mí, sé que no me doy por vencida por las situaciones, que puedo con lo que me propongo y siempre debo cumplirme a mí misma.

PÁGINA DE AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecerle a mi mamá, sin ella no sería quién soy en este momento, muchos de mis logros se los debo a ella, mi madre ha sido mi guía, mi amiga, consejera y la persona que ha estado para mí incondicionalmente, esta es una de las mil maneras que tengo para agradecerle y para que se sienta completamente orgullosa de mí; es la manera de demostrarle que cada cosa que me he planteado en mi vida la he logrado y que ella siempre ha estado allí a mi lado, en la batalla, en los momentos buenos y malos, en mis momentos de brillar y en los momentos en los que siento que la vida se me pasa y no me doy cuenta, ella que siempre es la persona que me hace abrir los ojos y vivir la vida, es la persona que le deseo a todas las personas que tengan en su vida, aunque no tiene ni idea de las cosas que voy hacer o que estoy haciendo siempre me dice que lo haga y lo haga bien, que cuando caigo en mi depresión sabe llevarme y animarme, se lo dedico a ella como lo he hecho durante toda mi vida y lo seguiré haciendo, porque amo ver su cara cuando lee las dedicatorias en los libros, tesis, investigaciones o videos.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| RESUMEN | 7 |
| ABSTRACT | 8 |
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 9 |
| 2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA..... | 12 |
| 2.1. Definición del Problema..... | 12 |
| 2.2. Formulación del Problema..... | 14 |
| 3. OBJETIVOS..... | 15 |
| 3.1. Objetivo General..... | 15 |
| 3.2. Objetivos Específicos | 15 |
| 4. JUSTIFICACIÓN | 16 |
| 5. MARCO TEÓRICO | 17 |
| 5.1. Gobierno Corporativo | 17 |
| 5.2. Ciencias Políticas para Administración | 19 |
| 5.3. Planificación Territorial y Mecanismos de Servicio Ciudadano | 20 |
| 5.4. Corrupción como Detonante a la Problemática | 21 |
| 6. MARCO CONCEPTUAL | 24 |
| 6.1. Servicios Ciudadanos Digitales | 24 |
| 6.2. Administración Pública..... | 24 |
| 6.3. Políticas Públicas | 25 |
| 6.4. Agencia Nacional Digital..... | 27 |
| 6.5. Digitalización de Servicios Ciudadanos | 27 |
| 7. METODOLOGÍA | 28 |
| 8.1. Metodología..... | 28 |
| 8.2. Enfoques de Investigación..... | 29 |
| 8.3. Fases de Desarrollo..... | 29 |
| 8.4. Métodos y Técnicas de Investigación y Análisis..... | 30 |
| 8. RESULTADOS ESPERADOS..... | 32 |
| 9. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN..... | 38 |
| 11. BIBLIOGRAFÍA | 41 |

RESUMEN

El mundo evoluciona a pasos agigantados, y con esa evolución, todas las personas, empresas y gobiernos deben adaptarse a nuevas formas de vivir y sobrellevar la sociedad, en ese sentido, la adaptación tecnológica y digital es una forma de optimizar procesos, que de cierto modo son susceptibles a mejora en condiciones tradicionales. En Colombia, la atención a la comunidad y los servicios ciudadanos son deplorables, demorados, la percepción promedio de la sociedad es negativa hacia diferentes requerimientos estatales, esto por diversas índoles como mala asignación presupuestal, corrupción y falta de innovación hacia nuevas formas de atención como en entornos digitales. En ese sentido, el presente documento tiene por objeto determinar como la Agencia Nacional Digital puede articular los servicios ciudadanos digitales de tal manera que ayude a optimizar la labor del Estado y facilitar a los ciudadanos su interacción con la administración pública, para ello se debe caracterizar la administración pública en Colombia y el rol de la Agencia Nacional Digital como entidades y mecanismos irremplazables en la sociedad, también exponer el desarrollo tecnológico que ha tenido el mundo para comprender el porqué de la adopción de nuevas tecnologías en el estado y justificar el rol de las Políticas Públicas y su incidencia en el desarrollo de una sociedad y la importancia que tienen. Para cumplir estos objetivos se empleó una investigación cualitativa con enfoque descriptivo y documental, y se determinó que la digitalización es una prometedora solución de optimización hacia los servicios ciudadanos en Colombia, es aprovechar el desarrollo tecnológico.

PALABRAS CLAVE: Administración Pública, Agencia Nacional Digital, Ciudadanía, Digitalización, Servicios Ciudadanos, Sociedad, Optimización.

ABSTRACT

The world evolves by leaps and bounds, and with that evolution, all people, companies and governments must adapt to new ways of living and coping with society, in that sense, technological and digital adaptation is a way to optimize processes, which in a certain way are susceptible to improvement in traditional conditions. In Colombia, attention to the community and citizen services are deplorable, delayed, the average perception of society is negative towards different state requirements, this for various kinds such as budget misallocation, corruption and lack of innovation towards new forms of attention as in digital environments. In this sense, this document aims to finish how the National Digital Agency can articulate digital citizen services in such a way that it helps optimize the work of the State and facilitate citizens, interaction with the public administration, for this purpose the public administration in Colombia and the role of the National Digital Agency as irreplaceable entities and mechanisms in society must be characterized, also expose the technological development that the world has had to understand the reason for the adoption of new technologies in the state and justify the role of Public Policies and their impact on the development of a society and the importance they have. To meet these objectives, qualitative research with descriptive and documentary approaches was used, and it was determined that digitization is a promising optimization solution towards citizen services in Colombia, it is to take advantage of technological development.

KEYWORDS: *Public Administration, National Digital Agency, Citizenship, Digitalization, Citizen Services, Society, Optimization.*

1. INTRODUCCIÓN

La evolución social es una realidad que se vive en el siglo XXI, el ser humano, dentro de su naturaleza como ser visionario e innovador, ha promovido un contexto completamente distinto en esta nueva economía, a tal punto que la manera en la que opera la sociedad ha cambiado, rigiéndose por un estado que administra los recursos del pueblo, cuyo objetivo es potencializar el factor humano, económico y ambiental.

El sector público no ha sido ajeno a esa evolución, según (Zurbriggen, 2011), con el tiempo, los gobiernos de todo el mundo desarrollan tipos distintos de legislar su territorio nacional, por lo que es normal que mientras una nación mantiene leyes específicas frente a diversos temas, otras son más holgadas en los mismos temas, y eso es libertad de gobernanza de cada país siempre y cuando se respeten los derechos fundamentales de las personas y la sociedad. Ahora bien, de acuerdo con (Lefont, Álvarez, & Ramírez, 2020), en ese proceso de gobernar un territorio, cada administración pública desarrolla diversas políticas públicas orientadas a sus objetivos, sin embargo, la ejecución de muchas de ellas no es eficientes y aún con buena iniciativa, su economía tiende a estancarse y quedar en el tercer mundo como ocurre en muchos países de América Latina.

En ese sentido, esa diferenciación de forma de gobierno entre naciones ocasiona diferentes desarrollos económicos, sociales, ambientales y culturales en los países, por tal razón, Estados Unidos es potencia mundial y Bangladesh es un país en guerra y pobreza, pero con el presente documento, se busca enfatizar los servicios ciudadanos, de forma que estos son un problema por la mala gestión que hay detrás de ellos.

Según (Alarcón & González, 2018), el desarrollo económico es el ideal que buscan todos los gobiernos del mundo, pues, aunque suene paradójico, en medio de tanta evolución y desarrollo social que se ha alcanzado en todo el mundo en menos de 200 años de historia, el factor económico sigue siendo un componente determinante que, influye en las decisiones, el éxito y la forma de gobierno de cada país.

En ese sentido, el desarrollo económico de una región específica se puede ver afectado por muchos factores externos, de acuerdo con (Zaldívar & Molina, 2018), la mala administración de capitales es el principal y más recurrente medio detractor del desarrollo económico. Dentro de la mala administración de capitales se involucra la negligencia, en proyectos innecesarios o poco benéficos para la sociedad que agoten recursos sin aportar realmente valor a la misma, también inversiones mal organizadas a sistemas como educación, salud y bienestar (Lazcano, 2018), sin embargo, esos constituyentes de mala administración de capitales corresponden al 1% de los casos en Colombia, ya que de acuerdo con (Betancourt, 2018), la mayor problemática en el país y la administración pública, es el fenómeno de la corrupción y el enriquecimiento ilícito con capitales estatales.

Ahora bien, es necesario que el gobierno nacional de Colombia adopte medidas mediante políticas públicas que, permitan en las políticas desarrollar una gestión eficiente al ciudadano, que permita una atención integral, que mediante la agencia nacional haya reciprocidad al ciudadano en todos los procesos, y la atención sea íntegra, y las labores de estado funcionales.

En ese sentido, el desarrollo tecnológico y digital que atraviesa el mundo es una oportunidad para que los gobiernos permitan optimar procesos, y que, de cierto modo sea posible mejorar factores como la atención al ciudadano y su interacción con la administración pública, por lo cual, el objetivo del presente documento es dar respuesta al siguiente interrogante:

¿Como la Agencia Nacional Digital puede articular los servicios ciudadanos digitales de tal manera que ayude a optimizar la labor del Estado y facilitar a los ciudadanos su interacción con la administración pública?

Para dar cumplimiento a dicho objetivo, será necesario emplear una metodología de investigación de tipo cualitativo, bajo dos enfoques, descriptivo y de revisión documental, esto, con el fin de conocer diversas posturas y estudios relacionados con la temática y que sea posible articular servicios ciudadanos de forma digital para optimizar la interacción con el estado y el proceso gubernamental colombiano, todo, partiendo de la premisa que el desarrollo tecnológico es una herramienta de optimización, diseñada para mejorar la calidad de vida de las personas, y hacer más fácil la interacción en los servicios ciudadanos con apoyos digitales, es una contribución para ese factor.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

2.1. Definición del Problema

La relatividad de la sociedad es uno de los factores que complican toda clase de procesos estatales, de hecho, según (Oehmke & Marcus, 2022), una de las tareas más complejas del gobierno nacional es conseguir el equilibrio social, pues todas las personas tienen intereses, cualidades, desarrollos, perspectivas y comportamientos diferentes, así, para satisfacer todas las necesidades de esa población, se debe estudiar cada una de ellas, y hacerlo de forma que no pueda afectar otros ciudadanos.

En ese sentido, en ocasiones, hay escenarios que demandan acciones de apoyo por parte del estado hacia los ciudadanos, aspectos que buscan un equilibrio social y un desarrollo integral, como mecanismos de apoyo, se debe brindar una atención efectiva, sin embargo, se debe considerar otro factor adicional: la densidad poblacional, y es que, un gobierno no está compuesto de 10 dirigentes y 100 ciudadanos, son millones las personas que viven en el territorio y sobre las cuales se deben aplicar garantías de desarrollo funcional, por lo cual, se convierte en una necesidad imprescindible garantizar la mejor prestación de servicios ciudadanos (Cubas Salazar, 2020).

Así, la calidad del servicio influye en gran medida con esa prestación de servicios al ciudadano, pues de acuerdo con (Fabián Ríos, 2020), la situación ideal es considerada aquella donde el estado genera los mecanismos de atención, guía, apoyo y servicio a los ciudadanos con base a sus diferentes requerimientos y necesidades, pero haciéndolo de

forma funcional, rápida, efectiva, sin dejar a la comunidad con largas filas de espera o tiempos de respuesta, brindando básicamente, un servicio de calidad.

En ese sentido, en Colombia la gestión de atención y servicios al ciudadano no son los más eficientes, de hecho, según (Guzmán Arenas, 2016), la problemática radica en la mala atención y los elevados tiempos de servicio, los autores mencionan exactamente en una entidad de recaudo fiscal, pago de obligaciones y hacienda, siendo el ‘Supercade’, las personas pueden pasar 8 horas en el mismo recinto para hacer sus diligencias, con esperas de más de 3 horas para ser atendidos, y en requerimientos especiales esperando hasta 30 días hábiles para una respuesta que en ocasiones, ni siquiera está orientada de forma objetiva a su solicitud.

Así como el Supercade, son muchas las entidades oficiales que no prestan servicios de calidad y atención integral en Colombia, lo cual, genera una problemática en el factor social del país, y así, se han diseñado diversos mecanismos con programas de gestión para mitigar estas falencias, esto, con el fin de conocer el origen de esos problemas y dar soluciones objetivas, determinando que la corrupción y mala asignación presupuestal constituye uno de los principales problemas, ya que no se pagan por gestiones, procesos o fuerza laboral objetiva, sino que los fondos se desvían, y así se crean planes anticorrupción y acciones de participación para mejorar este factor (Función Pública de Colombia, 2022), pero la problemática persiste, y las medidas de gestión para mejorar el proceso se vuelven una necesidad imprescindible en el territorio nacional.

En ese sentido, la agencia nacional digital debe pensar en una inversión estatal que permita optimizar procesos de atención e interacción con la población colombiana, los ciudadanos tienen derecho a una atención integral, que sea óptima, el estado debe velar por cumplir ese derecho, y en sus labores, la interacción del ciudadano se debe abordar con excelencia, por lo cual, adaptarla a servicios digitales en esta economía tecnológica del siglo XXI es fundamental.

A raíz de lo anterior, el presente documento busca dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación, la cual estará orientada hacia la gestión de la agencia nacional digital, el gobierno nacional colombiano, y todas las partes involucradas de gobierno, personas y atención.

2.2. Formulación del Problema

¿Como la Agencia Nacional Digital puede articular los servicios ciudadanos digitales de tal manera que ayude a optimizar la labor del Estado y facilitar a los ciudadanos su interacción con la administración pública?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Determinar como la Agencia Nacional Digital puede articular los servicios ciudadanos digitales de tal manera que ayude a optimizar la labor del Estado y facilitar a los ciudadanos su interacción con la administración pública

3.2. Objetivos Específicos

Caracterizar la administración pública en Colombia y el rol de la Agencia Nacional Digital como entidades y mecanismos irremplazables en la sociedad.

Exponer el desarrollo tecnológico que ha tenido el mundo para comprender el porqué de la adopción de nuevas tecnologías en el estado.

Justificar el rol de las Políticas Públicas y su incidencia en el desarrollo de una sociedad y la importancia que tienen.

4. JUSTIFICACIÓN

La digitalización es una realidad en el siglo XXI, de acuerdo con (Banco de Desarrollo de América Latina, 2020), el desarrollo tecnológico promueve una realidad que permite optimizar toda clase de procesos basado en entornos digitales, pues la sociedad ha evolucionado considerablemente, y cada vez son más personas utilizando celulares, computadores, interconectadas por internet y demás, lo cual, representa una oportunidad de desarrollo increíble en absolutamente todos los ámbitos que existen.

De hecho, en el marco de la pandemia de la Covid-19, la digitalización fue vista como una oportunidad para brindar atención al cliente y consumidor de forma integral, sin exponerse al riesgo del virus, donde cada persona podía estar en su casa, pero prestando el servicio descrito y ampliando la calidad del mismo (Méndez Pardo, 2020), lo cual, permite corroborar que sin duda alguna, la digitalización es la mejor alternativa que existe para mejorar un proceso de atención y servicio al cliente, donde el estado, como un gobierno corporativo, no es ajeno a esa mejora en sus procesos.

Así, aprovechar el desarrollo digital es una necesidad fundamental de todos los gobiernos, esto, en búsqueda de optimizar servicios de todo tipo, incluidos los de atención al ciudadano, y la agencia nacional permitirá de cierto modo, dar cumplimiento a los objetivos del estado con una atención veraz, rápida, y eficiente, más aún, en un país como Colombia, donde la percepción promedio de la comunidad indica que el estado no es eficiente y que los servicios ciudadanos son cuestionables por sus altos tiempos de espera, baja calidad y demoradas respuestas.

5. MARCO TEÓRICO

5.1. Gobierno Corporativo

El mundo evoluciona a pasos agigantados, la industria mundial y los entornos empresariales no han sido ajenos a esos cambios, de hecho, para el siglo XXI un medio moderno y competitivo, es complejo que una organización se mantenga a flote sin adaptarse a los cambios que el mundo ha tenido, (Pacheco Ruíz, Rojas Martínez, Niebles Nuñez, & Hernández Palma, 2019) aseguran que innovar en esa nueva economía ya no es un valor agregado como en otras épocas, es una necesidad de implementar en cualquier empresa para alcanzar el éxito y sobrevivir, seguir funcionando, alcanzar el equilibrio, de no conseguirlo, el fracaso es evidente.

Se resalta el concepto anterior, porque de forma paradójica, el gobierno nacional, es decir, la administración pública, basa su funcionalidad como una empresa, y a ese concepto se le denomina ‘Gobierno Corporativo’, donde cada país, y en este caso, Colombia, es considerado una macro empresa, compuesta por diferentes entidades y organismos que de cierto modo, son legisladas desde una dependencia mayor, como la estructuración organizacional (Canel Bermúdez & Delgado Fernández, 2022).

Según (Pinillos, Fernández, & Fernández, 2018) el concepto de Gobierno Corporativo hace referencia a una perspectiva general de administración recursos y ordenamiento de actividades a las dependencias que componen un estado, todo, en búsqueda de promover el medio social y la calidad de vida de las personas que hacen parte de esa comunidad, sin embargo, surge la duda, ¿cómo es que un gobierno asigna

actividades y procesos a las dependencias que lo componen?, pensar cómo opera un estado y de qué manera cada dependencia tiene ciertos objetivos ya definidos para su funcionalidad es común, y todo se reduce a la ciencia política y las políticas gubernamentales desarrolladas en cada periodo de legislación, pero muchas veces, esa administración pública y esas políticas gubernamentales no son efectivas, y escenarios como los servicios ciudadanos y mecanismos de atención, son cuestionables y mal realizados.

Colombia es un país democrático con régimen presidencialista, y aunque en la administración hay división en cuatro ramas del poder público, en cada administración (periodo de cuatro años), se definen diferentes objetivos sociales, y a raíz de ello, con ciencias políticas y políticas gubernamentales se define como actuar, y en el presente documento se busca abordar esa participación de políticas y ciencia en el Estado colombiano. En esa democracia, el equilibrio social es un ideal que se pretende alcanzar y en él se debe abarcar salud, educación, estabilidad económica, al tiempo que se combate la pobreza, hambre, desempleo y falencias sociales, siempre de forma óptima, permitiendo prestar atención veraz, rápida y efectiva a todos los ciudadanos (Canel Bermúdez & Delgado Fernández, 2021).

Para que un gobierno consiga estos objetivos, debe implementar políticas públicas orientada a dichos objetivos en su administración, y esto se consigue únicamente con ciencias políticas (Zamitiz Gamboa, 2020), que permite estudiar y analizar todas y cada una

las relaciones del poder, y con base a esos estudios, proponer modelos efectivos de administración, basados en políticas públicas bien realizadas.

Además, en esas ciencias políticas se deben estudiar todos los mecanismos que debe implementar o asignar el gobierno corporativo para promover el ámbito social, y en él, por ejemplo, debe haber un estudio hacia políticas públicas enfocadas hacia los procesos de atención ciudadano, como todas las entidades deben acoplarse al mismo concepto y permitir de forma objetiva, mejorar el ámbito social (Santos Rodríguez, 2018).

5.2.Ciencias Políticas para Administración

Las ciencias políticas estudian las teorías formales y científicas para la práctica política, incluyendo la gobernación de un país, buscando realizar esa administración de la mejor manera posible, sin embargo, en la aplicación formal de administración, esa teoría cambia, y las falencias sociales se hacen evidentes. Para dar un contexto, se debe entender cómo opera un gobierno, y que rol tiene la ciencia política, resaltando primeramente el concepto de administración pública, que, según (Canel Crespo, 2018, pág. 84) “...es un *factor fundamental para cada nación, pues incentiva el desarrollo mediante relaciones del gobierno y el pueblo*”, y es que claro, la Administración Pública comprende el conjunto de órganos del sector público conformados para realizar la tarea de administrar y gestionar organismos, instituciones y entes del Estado, y todo ello debe ir orientado hacia el pueblo, hacia las personas que conforman esas sociedades sobre la cual, el estado pretende intervenir.

5.3. Planificación Territorial y Mecanismos de Servicio Ciudadano

Entre las diversas ramas que componen el estado, la administración del territorio posee una ideología y funcionamiento diferente entre gobierno, la administración y las comunidades que puede dar origen a las diferentes disputas que surgen en el territorio y genera un impacto en el modelo de administración pública que impulsa el desarrollo local, regional y nacional. Según (Hernández, 2019, pág. 102), “...*la planificación territorial es un proceso que involucra directamente a los grupos sociales, porque es en el territorio donde se desarrollan sus actividades cotidianas*”, sin embargo, muchas veces esa administración territorial es ineficiente, priman factores externos como el enriquecimiento de los servidores públicos, lo cual, obliga al estado a diseñar diversos mecanismos de acción para mitigar las problemáticas que hundan la economía nacional, resaltando la mala atención en servicios ciudadanos por región.

Es así como como la temática de la administración territorial del estado mediante las políticas públicas es un factor imprescindible para Colombia, y esa importancia radica el en el rol del estado en ejercer un control sobre todo el territorio nacional, con el fin de orientar el desarrollo social e incentivar medidas evolutivas para el país, basadas en economía, paz, prosperidad y calidad de vida para la sociedad, donde, en ámbitos que requieran intervención del estado, se presten servicios ciudadanos de calidad, fiables, rápidos y que puedan cumplir los requerimientos de las personas, y en muchas regiones, dicha atención es cuestionable, por lo cual, presentarlas de forma digital, permitiendo que las personas de los sitios más recónditos reciban una atención integral, es una necesidad, así, los servicios ciudadanos digitales se deben implementar.

5.4. Corrupción como Detonante a la Problemática

De acuerdo con (Rezzoagli, Panis, Granja, & Celis, 2020), la corrupción no es una problemática nueva, tampoco es una falencia que agobia la economía colombiana, es un fenómeno mundial que daña muchos gobiernos por la avaricia y la ambición de algunas personas con poder, de hecho, al enfatizar en corrupción estatal, los primeros índices se desarrollaron desde los primeros modelos de gobierno centralizados, cuando las jerarquías y el modelo político parlamentario dejó de ser participativo en el mundo, y cuando la democracia entró en su auge mundial, muchos países empezaron a presentar síntomas de corrupción, falencias que, de cierto modo afectaron su economía y desarrollo general.

De forma cuestionable, Colombia ha sido catalogada desde los años 80-90 como uno de los estados con mayor nivel de corrupción en el sector público en el mundo. La corrupción es un problema de índole internacional que afecta tanto a países desarrollados como en vía de desarrollo, pero en mayor grado a éstos últimos debido a que representa un gran obstáculo al desarrollo sostenido y tiene como repercusión una importante pérdida de fondos públicos necesarios para la educación, la salud y el alivio de la pobreza (Restrepo, Osorio, & Alzate, 2016).

En Colombia el desvío de capitales hacia enriquecimiento ilícito es una actividad que, de forma lamentable, se ha normalizado en muchas regiones del país, agotando el presupuesto nacional, y generando una problemática evidente para todo el territorio, donde incluso, comunidades ajenas a los epicentros de corrupción, sufren los efectos indirectos de esa mala gestión gubernamental.

De acuerdo con (Restrepo, Osorio, & Alzate, 2016), la corrupción en el gasto público, se entiende como la desviación de los intereses públicos a intereses particulares por parte de los representantes del Estado (funcionarios), que no cumplen sus actividades contratadas inicialmente, desvían sus intereses hacia el crecimiento económico propio antes que el desarrollo del pueblo y las actividades para las que fue contratado.

En ese sentido, los recursos de que dispone el gobierno y que están destinados a emplearse para ciertas actividades (especialmente de carácter social) como salud, educación, vivienda, cultura, deportes y demás, pasan a utilizarse en otras que no benefician lo público, o que solamente en un grado menor a lo esperado, generan beneficio, y mediante actos cuestionables, el enriquecimiento se hace evidente para unos pocos funcionarios.

A través de la historia colombiana, han ocurrido sucesos que ponen en evidencian el mencionado concepto de corrupción, como la compra de funcionarios para favorecer determinados fines, la apropiación de bienes y fondos públicos, y la designación de empleos o el otorgamiento de contratos a parientes de manera directa o por interpuesta persona, conocidos como cohecho, peculado y nepotismo respectivamente, que incluso, conllevan a un beneficio para quien brinda el acceso estatal como una retribución económica (Villar, 1999).

De acuerdo a lo descrito, la problemática podría decirse que entró en su auge desde los comienzos del siglo XX en la historia del país, además, de acuerdo con (Picón, 2001), algunos ejemplos evidentes en la historia fueron: el soborno de funcionarios colombianos

para colaborar con la separación de Panamá del territorio nacional en 1903; lo que representó para el país la pérdida de un espacio de gran importancia geopolítica y el detrimento de la hegemonía en la región.

Este fue un acto evidente de corrupción ya durante la primera mitad de dicho siglo se observaron sucesos sospechosos y evidentes como la asignación de terrenos petroleros bajo el mandato de Rafael Reyes a su ahijado Roberto Mares, lo que se percibe como indicios de favoritismos, preferencias y abusos de poder, que para ese entonces se consideraban hechos aislados, sin embargo en el siglo XXI, esos sucesos ya se han normalizado y de forma lamentable, la corrupción es evidente en Colombia y cada una de sus regiones (Villar, 1999).

La corrupción, además, no solo involucra contextos regionales o departamentales, sino que, involucra también entidades y mecanismos de acción, y si se piensa enfocar hacia el sector del servicio ciudadano, es complejo que haya corrupción para prestarlos, aunque hay casos, pero la problemática realmente se genera por el desvío de capitales y la mala asignación presupuestal que imposibilita una prestación de servicios óptima.

Cuando el presupuesto nacional es asignado, cada entidad oficial, en este caso las de servicios ciudadanos, reciben un total para invertir en su correcta gestión, funcionamiento y desarrollo, sin embargo, cuando de forma inesperada, ese presupuesto es reducido en gran medida (a raíz de la corrupción), es imposible invertir en programas de gestión eficiente, y por esa razón en Colombia, los servicios ciudadanos no son eficientes, el sistema esta abarrotado y no tiene mecanismos de intervención externa como lo digital.

6. MARCO CONCEPTUAL

6.1.Servicios Ciudadanos Digitales

De acuerdo con (Laguna de Paz, 2017), los servicios ciudadanos son todos aquellos mecanismos que ofrece el estado para que una persona interactúe con el gobierno mediante diferentes solicitudes que pueda llegar a tener, y el servicio ciudadano digital corresponde al conjunto de soluciones tecnológicas y procedimientos que brindan al Estado la capacidad para su transformación digital y *“lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública”* (Minsiterio de las TIC de Colombia, 2022).

6.2.Administración Pública

El concepto de Administración Pública, hace referencia al sistema de organismos, entidades y mecanismos políticos que tiene un gobierno, determinado a administrar los recursos de la nación para destinarlos de forma objetiva hacia diferentes ideales que involucran sociedad, medioambiente, economía y desarrollo (Izquierdo Espinoza, 2021), y para actuar, emplean diferentes procesos de ciencias políticas para estudiar la forma óptima de legislar y desarrollar políticas públicas para buscar el cumplimiento de dichos objetivos planificados.

Además, la administración pública es fundamental para el desarrollo social, sin una dirección de gobierno, es complejo que una sociedad o comunidad se mantenga a flote, pues no habrá forma de actuación o utilización objetiva de recursos.

La administración pública en primera instancia esta es proyectada desde una óptica formal, validando los objetivos del estado y los recursos que se cuentan, para administrar esos recursos mediante diversas políticas públicas, como destinar n% del presupuesto a la salud o educación oficial. Así procede del Gobierno o entidad que ha recibido el poder político, empleado todos los medios necesarios para lograr la satisfacción del bien común, pues ese es el objetivo de toda nación, sin embargo, todas lo implementan distinto, pues la administración varía y su evolución será diferente.

6.3.Políticas Públicas

En ese sentido, las políticas públicas constituyen una herramienta de suma relevancia, no solo instrumental o práctica, por ejemplo, proveer servicios de salud para toda la población como una satisfacción de los derechos fundamentales, sino para promover ciertos principios en búsqueda de que toda la población tenga los mismos derechos fundamentales al trabajo, la educación o la salud, independientemente de sus ingresos, no solo la clase social alta.

Con esto se genera una gran diferencia entre subsanar solamente las necesidades de la población y el fomentar ciertos valores que se requieren para lograr una mayor integración (Ruiz & Cadena, 2018), y esa es la diferencia entre una buena administración pública para un país exitoso y una mala gestión de una nación destinada al fracaso, y el éxito de todo gobierno es el ideal que se debe encontrar, por lo cual, una economía bien estructurada y de sólido funcionamiento, se basa en políticas públicas bien desarrolladas mediante su administración pública.

El sector público entonces, orientado hacia las necesidades del pueblo y la sociedad, implementa diversas estrategias para garantizar el cumplimiento a cabalidad de esas políticas públicas de desarrollo y satisfacción, entre ellas, la creación de diversas entidades u organizaciones enfocadas a esos objetivos, por ejemplo, empresas de servicios de salud, para garantizar el derecho a la salud y bienestar, o colegios públicos, incentivando el derecho a la educación.

Sin embargo, los resultados muchas veces no son los esperados, y la situación no otorga el impacto deseado, por lo cual, es imprescindible emplear diversos rediseños organizacionales en ese sector público, para velar el cumplimiento de objetivos y garantizar el desarrollo social, y esas acciones se consiguen mediante reformas de gobierno, reestructuración oficial y nuevas estrategias de administración, sin embargo, cada gobierno gestiona ese factor de manera distinta, y de ahí radica el éxito o fracaso de una nación (Tapia, 2012).

En ese sentido, la Administración Pública promueve un equilibrio económico y social, con el cual, pretende cumplir una función fundamental, la cual es establecer y fomentar una relación estrecha entre el poder político o gobierno y el pueblo (Cepeda, Garzón, & Pava, 2017), así, es posible que se incentive el desarrollo económico y social, mediante políticas eficientes, pues los componentes principales de la Administración Pública son instituciones públicas y funcionarios, orientados hacia las necesidades del pueblo.

Cada administración pública es diferente, pues es necesario recalcar que el concepto depende fundamentalmente del enfoque de tratamiento con que esta se estudie, y todas las naciones tienen enfoques distintos, es por eso que mientras Estados Unidos se posiciona como potencia global, Bangladesh es un país en extrema pobreza y desigualdad social, acompañada de conflictos internos, pues la administración pública no está enfocada hacia el crecimiento o surgimiento, y una mala administración de recursos no incentiva la economía, promoviendo la falta de desarrollo, y así la situación empeora (De la Garza, Yllán, & Barredo, 2018).

6.4. Agencia Nacional Digital

La Agencia Nacional Digital (o AND por sus siglas) es una entidad de participación pública y naturaleza privada, sin ánimo de lucro adscrita al MINTIC, que busca dinamizar la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo. Apoyamos a las entidades públicas en la automatización, digitalización e implementación de los proyectos de transformación digital (Agencia Nacional Digital, 2022).

6.5. Digitalización de Servicios Ciudadanos

Consiste en el proceso de trasladar los servicios ciudadanos hacia los entornos digitales, dando un aprovechamiento a las TIC, y las nuevas herramientas tecnológicas que la misma humanidad ha incentivado con la economía 4.0 del siglo XXI, pues es un proceso de mejora del cual se debe dar aprovechamiento.

7. METODOLOGÍA

El presente documento pretende cumplir sus objetivos de forma teórica, no se pretende emplear algún tipo de implementación formal de algo, tampoco asignar algún tipo de presupuesto para su desarrollo, lo que se busca, es mediante la gestión investigativa de tipo cualitativa, dar contexto al proyecto y proponer acciones de optimización basadas en la teoría, para los servicios ciudadanos basado en el avance digital.

7.1. Metodología

El proyecto tiene objetivos medibles y alcanzables, y para alcanzarlos ha sido necesario emplear un diseño metodológico basado en cualidades, es decir, investigación cualitativa, dónde (Vasilachis, 2020) explica que es el tipo de investigación que garantiza al investigador conocer los atributos y aspectos no cuantificables de determinado ámbito, como un fenómeno de diversas índoles y con diferentes métodos de funcionar.

Con la investigación de este tipo, es posible conocer todo lo relacionado a dichos aspectos, y en este caso, enfocado hacia economía colombiana, la prestación de servicios estatales, las políticas públicas, y los servicios ciudadanos, vistos como una oportunidad de mejora basada en el aprovechamiento de los recursos digitales que se han incentivado en el siglo XXI.

7.2. Enfoques de Investigación

- **Enfoque Descriptivo:** Definido por (Guevara Alban, Verdesoto Arguello, & Castro Molina, 2020), como la forma de investigación que se enfoca en caracterizar problemas sociales, económicos o de cualquier índole no cuantificable, exponiendo todas las generalidades que la compone.
- **Revisión Documental:** Según (Casasempere Satorres, 2020), la investigación enfocada a la revisión documental, permite, en resumen, estudiar artículos e investigaciones previas, generalmente académicas y científicas, sobre un tema específico, y a raíz de él, corroborar o descartar una hipótesis y desarrollar un criterio específico.

7.3. Fases de Desarrollo

Con base al contexto descrito, se propone una metodología basada en tres pasos secuenciales para dar cumplimiento a los objetivos del proyecto, los cuales, se describen en las fases a continuación.

- **Fase Descriptiva:** Caracterizar la Problemática de la Atención en Servicios Ciudadanos en Colombia, determinando una mala gestión y explicando como estos servicios se deben optimizar, asimismo, se busca conocer el trasfondo de esa mala gestión, basada en corrupción, negligencia y políticas públicas poco funcionales.

- **Fase Documental:** Determinar mediante diversos estudios, artículos e investigaciones previas, como es posible mejorar la prestación de un servicio de atención al público, en este caso, que esté enfocado a la sociedad y la administración pública con servicios ciudadanos, mediante el apoyo de recursos digitales que permitan optimizar el proceso, como internet, comunicaciones, uso de teléfonos celulares inteligentes y todo lo competente al desarrollo digital.

- **Fase de Desarrollo, Análisis y Resultados:** A partir de la investigación realizada en el factor descriptivo y el documentado con estudios científicos, se pretende proponer estrategias de articulación de atención de servicios ciudadanos basados en recursos digitales como internet, exponiendo el impacto que tendrían dichas propuestas y la mejora que tendrá en la agencia nacional de servicio al ciudadano. Para ello se involucra el diseño de una matriz DOFA que contiene las generalidades globales que involucran los servicios ciudadanos digitales.

7.4. Métodos y Técnicas de Investigación y Análisis

En la parte descriptiva, ha sido necesario emplear fuentes que tengan grados de fiabilidad elevados, y no se ponga en duda la procedencia de la información, resaltando el uso de sitios oficiales del gobierno nacional como diferentes páginas de ministerios, dependencias como el DANE, y revistas con trayectoria nacional como lo es El Espectador, Portafolio, Semana, la República entre muchos otros que puedan agregar valor a la investigación con información veraz, el ministerio de las TIC y la página de la Agencia

Nacional Digital también fueron de suma relevancia, se descartaron en contraste todos aquellos sitios web pocos fiables como Wikipedia o blogs independientes.

Asimismo, para la parte documental ha sido necesario dar uso a diferentes bases científicas y académicas, cuyo carácter puede ser libre o por suscripción, y en ellas, se resalta el uso de ScienceDirect, Google Scholar, host, Redalyc, Scielo, y demás, y para encontrar la información utilizada, se ha empleado en las bases de datos, criterios de búsqueda por terminología MESH teniendo en cuenta las siguientes palabras clave:

(“Administración” AND “Pública”), (“Corrupción” AND “Estatal”), (“Servicios” AND “Ciudadanos Digitales”), (“Atención” AND “Ciudadana”), (“Agencia” AND “Nacional”), (“Digitalización” AND “Procesos”).

A partir de los resultados de búsqueda se valida con el título la viabilidad de cada artículo, y si suena acorde a los objetivos, se procede a leer su resumen para constatarlo o descartarlo. En el proceso hubo diferentes criterios de exclusión, como la fecha de publicación, tomando solo aquellos artículos que comprenden el periodo 2015-2022

8. RESULTADOS ESPERADOS

La Agencia Nacional Digital tiene un compromiso social evidente en Colombia, es la encargada de garantizar servicios ciudadanos digitalizados, apoyados en ese desarrollo tecnológico que el mundo ha tenido, pero de forma cuestionable, en Colombia esa interconectividad no es una realidad, está descrita sobre papel, pero no funciona de forma objetiva, y aún en el siglo XXI, muchos procesos de atención y servicio ciudadano que involucra mecanismos de intervención por parte del gobierno, se limitan al contexto físico, y asimismo, el modelo de servicio actual se congestiona de forma evidente.

En ese sentido, buscar alternativas hacia esa problemática es lo esencial, y como se ha podido demostrar mediante la construcción de este documento, la optimización es originada por el contexto digital, ya que es la forma por excelencia de conseguir mejorar procesos que involucran registros, gestión documental, comunicación y solicitudes, pues al digitalizarlo, se abre la posibilidad de una gestión más eficiente, para dar respuesta más pronta a los ciudadanos, de igual forma, esa realidad es un poco alejada al contexto colombiano, pues por diversas causas, no hay un servicio ciudadano digital real en el territorio nacional.

Las labores estatales se verán sin duda alguna, muy beneficiadas de ampliar nuevos mecanismos de acción basados en recursos digitales, pues estos permiten una interconectividad integral, eficiente y funcional, cosa que con el contexto actual no es posible, asimismo, este mecanismo permite desarrollar una mayor calidad de vida de la sociedad colombiana, pues indirectamente, es un factor que interviene el contexto.

8.1. Hallazgos Metodológicos – Fase Descriptiva

En Colombia la situación social promedio es cuestionable, el desarrollo tecnológico y digital está en puntos mínimos y muy cuestionables, lo que en países orientales o europeos es una realidad, con digitalización y nuevos entornos, en Colombia es un ideal que ni siquiera se ha empleado o está en fase de implementación (Gómez Hurtado, 2018), por ejemplo, en Brasil el pago sin contacto basado en microchips de tarjetas, relojes especiales, el celular o incluso implantes es normalizado, es una realidad que las personas utilicen estos nuevos medios, en Colombia, desde 2019 se ha popularizado el pago digital, pero ni siquiera tiene una adaptación eficiente.

Podría ser certero considerar que el nivel de digitalización en Colombia es un detractor social que no permite potencializar este ámbito, y el estado, así como las personas tienen participación en ello, y aunque el gobierno nacional de Colombia, junto al ministerio de las TIC han promovido una “democratización digital”, para potencializar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (Ministerio de las TIC de Colombia, 2022), la realidad es algo distinta, porque la implementación es mínima, y ámbitos cotidianos y de relación Estado – Sociedad, se limitan a la presencialidad sin dar aprovechamiento de ello.

Un ejemplo de ello es en el sistema judicial colombiano, un ámbito sobre el cual hay constantes radicaciones de demandas que, en la actualidad se limitan a la presencialidad, radicando documentos, evidencias y todo lo pertinente, de forma presencial,

directamente en el juzgado, lo cual, además de entorpecer el proceso de gestión documental, filtro de búsqueda y demás, aglomera el sistema hasta desbordarlo.

Según (Cumbé Morán, 2022) la digitalización de documentos permite optimizar todo el proceso de registro y control, al mismo tiempo que permite tener disponibilidad remota y actualizada de estos, sin depender de un contexto físicos, pero esto solo es posible con implementación de nuevas tecnologías digitalizadas, factor que en Colombia se encuentra en puntos cuestionables.

Ahora bien, el sistema judicial no es el único factor cuestionable en ese desempeño estatal de atención al ciudadano, los servicios globales que involucran mecanismos de atención, al estar basados en presencialidad, no son óptimos, el superCADE por ejemplo, la entidad de desarrollo de gestión de procesos ciudadanos que involucran pago de obligaciones, hacienda y similares, y al limitarse en la presencialidad, las personas pasan muchas horas al día en la entidad y no pueden dar solución a sus requerimientos.

Otro problema de servicios ciudadanos tradicionales es ocasionado en Movilidad, pues cuando una persona debe radicar algún mecanismo, debe dirigirse necesariamente al sitio de las oficinas, hacer la fila y llevar la documentación, cosa que además de ser desgastante y consumir mucho tiempo, entorpece el sistema colombiano, desarrollando trancones en la zona de movilidad, ampliando plazos de citas hasta incluso los 18 meses, y en ocasiones, ni siquiera recibir respuesta al mecanismo interpuesto ante la entidad (Revista Motor, 2020), cosa que podría evitarse con una gestión integral en servicios digitales, que actualmente no existe, a raíz de ello, y se vuelve fundamental una mejora sustancial.

8.2. Hallazgos Metodológicos – Fase Revisión Documental

El estudio de (Romero Mondragón, 2020) explica como la transformación digital ha facilitado que los gobiernos y los privados presten sus servicios de manera remota, es decir, basada en apoyos digitales y recursos online, sin embargo, el principal inconveniente es tener certeza de quién realiza la transacción, y un reto al momento de implementar un servicio ciudadano digital es la identidad de la persona, ya que suplantar en medios electrónicos es algo muy simple, y debe haber un desarrollo integral que se debe considerar en esa ampliación a servicios digitales.

Por otro lado, (Pombo, Gupta, & Stankovic, 2018) explican como el desarrollo tecnológico y digital es una realidad que se vive en el mundo, y esto representa una oportunidad para países en economías emergentes como los de América Latina, resaltando que es algo que se debe implementar para optimizar toda clase de procesos de estado, así como la interacción que tiene con la sociedad.

Según (Tommasel, Godoy, & Díaz Pace, 2019) los ciudadanos digitales de cierto modo, tienen una ventaja sobre los entornos tradicionales, porque no se limitan en acciones o mecanismos presenciales, cuando requieren algún servicio estatal, acuden a un entorno digital que es más rápido, eficiente, cómodo y funcional, en ocasiones más económico y práctico, lo cual, hace comprender la importancia de implementar servicios ciudadanos digitales, de manera que sea posible optimizar las labores sociales, y garantizar una mejor calidad de vida de las personas.

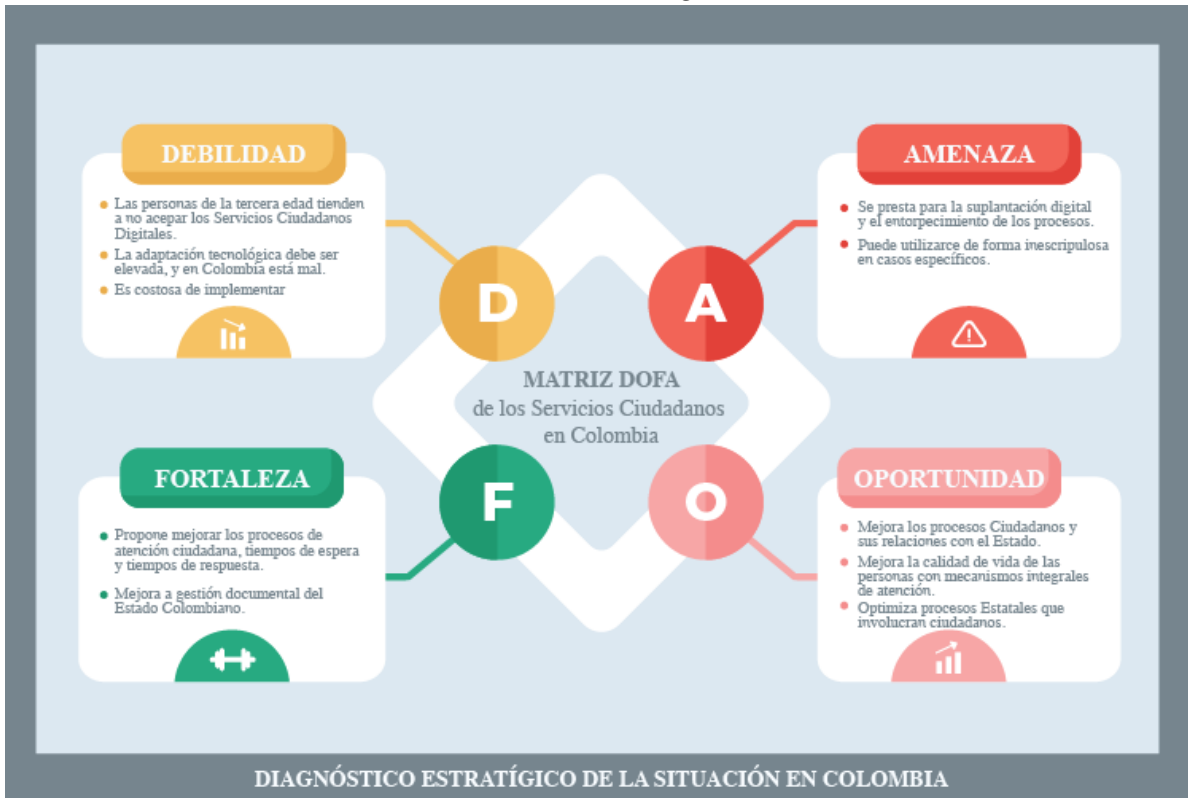
8.3. Hallazgos Metodológicos – Fase Analítica y Desarrollo

Como se ha podido demostrar, los servicios ciudadanos digitales son una herramienta por excelencia para mejorar la relación Estado – Ciudadanía, sin embargo, no todo es color de rosa, y aunque se ha demostrado que los resultados pueden mejorar la calidad de vida de las personas al no depender de la presencialidad, y hacer todo más dinámico, práctico y funcional por medios digitales como el celular o el computador, esto no es tan simple, menos en países emergentes como Colombia, donde la adaptación promedio es mínima hacia las TIC, y el ministerio relacionado no involucra desarrollo funcionales.

En ese sentido, para comprender los retos o amenazas que tienen los servicios ciudadanos digitales en Colombia, se presenta la figura 1, la cual, representa una matriz DOFA de todos los factores relacionados a la temática en cuestión.

Figura 1

Análisis DOFA de Servicios Ciudadanos Digitales



Autoría Propia

Ahora bien, como se puede notar en la figura 1, hay amenazas evidentes con trasladar a servicios digitales, pues la suplantación es más sencilla, una persona con las credenciales de otra puede radicar diferentes mecanismos falsos de acción, haciéndose pasar por otro, asimismo, un reto esencial radica en la debilidad de la población adulta de Colombia, pues las personas, generalmente de tercera edad, no asimilan el entorno digital, menos cuando están acostumbrados toda su vida hacer diligencias presenciales, así, esto será un reto que se de afrontar mediante el ministerio de las TIC.

Las oportunidades de igual forma, que puedan generar los servicios digitales ciudadanos bien estructurados son muy elevadas, como la gestión documental, la mejora de servicio, la calidad de atención, básicamente todo lo que compone la sociedad.

9. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Los servicios ciudadanos son un mecanismo esencial que debe tener el gobierno nacional contemplado dentro de su plan de administración, sin embargo, es un factor que genera muchas problemáticas debido a que la atención al ciudadano es deplorable por diversas causas, la satisfacción promedio de los ciudadanos en Colombia es negativa, ocasionada principalmente por la mala atención, la aglomeración de personas y los elevados tiempos de servicio.

La digitalización es una herramienta por excelencia para mitigar esa problemática que permite optimizar todos los procesos que involucran personas, solicitudes y gestión documental, ya que no genera dependencia de aspectos físicos, tampoco de tener presencialidad, sino que, permite de cierto modo optimizar el proceso con garantías hacia una atención integral, rápida y considerable.

Los servicios ciudadanos digitales son un determinante de atención basado en el apoyo digital, con recursos de las TIC es posible garantizar interconectividad y mayor eficiencia en los servicios de solicitud, requerimiento y atención general al ciudadano, pero esto requiere una inversión por parte del gobierno, y la corrupción, por ejemplo, es un detractor a ese desarrollo, que ocasiona una problemática que no permite incentivar el

potencial de la economía y el medio social basada en gestión de desarrollo digital e interconectividad de las telecomunicaciones digitales.

Entre los hallazgos mas relevantes de la investigación, se concluye que implementar servicios digitales ciudadanos representa un reto para Colombia y el ministerio de las TIC, retos que como se explicaron en el desarrollo DOFA, pueden ir desde lo que involucra personas, procesos hasta la formalidad, pues generar esa conciencia de desarrollo tecnológico es lo complejo, las personas suelen ser reacias al cambio, especialmente aquellas de edades avanzadas que de cierto modo involucran una postura firme frente a la tradicionalidad.

Por otro lado, el bajo nivel de desarrollo tecnológico y digital en Colombia es un detractor hacia la implementación integral de servicios ciudadanos, por lo cual, se debe considerar una inversión fuerte por parte del gobierno, así como el ministerio de las TIC, para ampliar este proceso y mejorar las relaciones que involucran tecnologías de información y la comunicación.

En consecución de lo anterior, es certero considerar que los servicios ciudadanos digitales son una mejora sustancial al contexto colombiano, así como las relaciones del estado y la sociedad, a través de garantizar un servicio integral y funcional que de cierto modo, involucre nuevos canales de atención ciudadana y que no solo se limite a la presencialidad, evitando falencias sociales derivadas de esta problemática como por

ejemplo las largas filas, los trancones, el desbordamiento de las entidades y los tiempos de espera tan prolongados para recibir respuesta de una sencilla solicitud ante el estado.

Finalmente, la Agencia Nacional Digital como articuladora de los servicios ciudadanos digitales debe implementar dos estrategias de capacitación. La primera para las entidades estatales sobre dichos servicios y el mejoramiento de estos. La segunda enfocada en la ciudadanía colombiana y la digitalización de dichos servicios.

11. BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional Digital. (2022). ¡Somos la Agencia Nacional Digital! *Gobierno Nacional de Colombia y MINTIC*, en línea: <https://and.gov.co/>.
- Alarcón, M., & González, L. (2018). Local economic development and location theories. Theoretical revision. *Revista Espacios*, 39(51), 17-29, URI: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n51/18395104.html>.
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2020). Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19. *ScioTeca, Espacio Abierto del Conocimiento*, 7(1), 2-13, URI: <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1541>.
- Betancourt, J. S. (2018). El fenómeno de la corrupción en los procesos de licitación pública en contratación estatal en Colombia. *Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas [tesis de pregrado]*, URI: <http://hdl.handle.net/10983/15976>.
- Canel Bermúdez, M. M., & Delgado Fernández, M. (2022). Gestión del gobierno orientado a la innovación: Contexto y caracterización del Modelo. *Universidad Y Sociedad*, 13(1), 6-16, URI: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1892>.
- Canel Bermúdez, M., & Delgado Fernández, M. (2021). Innovation-oriented government management: context and characterization of the model. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(1), 161-178, URI: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000100006.

Canel Crespo, M. J. (2018). La comunicación de la administración pública: Para gobernar con la sociedad. *Fondo Cultural de Economía CFE Primera Edición*, p. 84, ISBN: 978-067-16-5942-2.

Casasempere Satorres, A. (2020). Análisis documental bibliográfico. Obteniendo el máximo rendimiento a la revisión de la literatura en investigaciones cualitativas. *New Trends in Qualitative Research*, 4(1), 247–257, URI: <https://publi.ludomedia.org/index.php/ntqr/article/view/44>.

Casasempere, A. (2020). Análisis documental bibliográfico. Obteniendo el máximo rendimiento a la revisión de la literatura en investigaciones cualitativas. *New Trends in Qualitative Research*, 4, 247–257, URI: <https://publi.ludomedia.org/index.php/ntqr/article/view/44>.

Cepeda, L., Garzón, A. R., & Pava, H. S. (2017). Importancia de la Gestión Integral de Administración Pública: Objetivos guiados a la sociedad. *Humanity Grades*; 206(71), 633-641, <https://doi.org/10.21533/rib.udes.v39n2a03>.

Cubas Salazar, L. L. (2020). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. *Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo [tesis de Maestría]*, URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54067>.

Cumbé Morán, L. (2022). Beneficios de la Digitalización de Documentos: Una mejora diseñada al desarrollo empresarial. *KYocera: Document Solution*, [recurso web], en

línea: <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/insights-hub/articles/7-beneficios-y-3-procesos-para-digitalizar-documentos-en-un-negocio.html#:~:text=Digitalizar%20documentos%20puede%20ayudarte%20a,f%C3%A1cilmente%2C%20digitaliza.>

De la Garza, D., Yllán, E., & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 267-281, URI: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055767003>.

Fabián Ríos, P. P. (2020). Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020. *Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo [tesis de Maestría]*, URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47547>.

Función Pública de Colombia. (2022). Plan Anticorrupción y Acciones de Participación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. *Gobierno Nacional de la República de Colombia, sitio web*, en línea: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/mejora-del-servicio-al-ciudadano> [consultado el 22 de noviembre de 2022].

Gómez Hurtado, R. E. (2018). Tendencias de la innovación tecnológica en Colombia 1991-2013 a partir del análisis de patentes. *Investigación bibliotecológica*, 32(77), 173-150, <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2018.77.57859>.

Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020).

Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173, DOI: [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173).

Guevara, G. P., Verdesoto, A. E., & Castro, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173, DOI: [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173).

Guzmán Arenas, A. (2016). El servicio al ciudadano: Un reto en las organizaciones públicas del distrito de bogotá: Caso Supercade. *Repositorio Institucional de la UMNG [tesis de pregrado]*, URI: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14425/GUZMAN%20ARENAS%20ALEJANDRA%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Hernández, Y. (2019). El ordenamiento territorial y su construcción social en Colombia: ¿un instrumento para el desarrollo sustentable? *Cuadernos de Geografía*, 17(6), 97-109, *Revista Colombiana de Geografía*.

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 8(1), 33-48, DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>.

Laguna de Paz, J. C. (2017). Los contratos administrativos de concesión de servicios y de servicios a los ciudadanos. *Revista de administración pública*, (204), 41-68, URI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6237178>.

Lazcano, E. (2018). Salud deteriorada. Opacidad y negligencia en el sistema público de salud. *Salud Pública de México*, 60(6), 26-39, URI: <https://www.scielosp.org/article/spm/2018.v60n6/734-735/>.

Lefont, L., Álvarez, M., & Ramírez, J. (2020). Public policies, culture of the debate and news governance: minimal assessments. *Alcance*, 9(23), 106-117, URI: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000200110.

Méndez Pardo, J. (2020). El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19. *CAF - ScioTeca*, 19(1), 1-6, URI: <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1540>.

Ministerio de las TIC de Colombia. (2022). Estrategia de ‘Democratización de las TIC’, protagonista en el Foro Colombiano de Gobernanza de Internet. *Gobierno Nacional de la República de Colombia [sitio web]*, en línea: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/273062:Estrategia-de-Democratizacion-de-las-TIC-protagonista-en-el-Foro-Colombiano-de-Gobernanza-de-Internet> [consultado el 25 de noviembre de 2022].

Minsiterio de las TIC de Colombia. (2022). Servicios Ciudadanos Digitales - Gobierno digital. *Gobierno Nacional de la República de Colombia*, en línea:

<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Iniciativas/Servicios-Ciudadanos-Digitales/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20Servicios%20Ciudadanos,electr%C3%B3nicos%20ante%20la%20>. [consultado el 20 de noviembre de 2022].

Oehmke, M., & Marcus, O. (2022). A theory of socially responsible investment. *Swedish House of Finance Research*, 20(2), 317-340, <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3467644>.

Pacheco Ruíz, C., Rojas Martínez, C., Niebles Nuñez, W., & Hernández Palma, H. (2019). Integral development of adjustment processes towards change in small and medium size enterprises. *Información tecnológica*, 31(5), 206-219, <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500089>.

Picón, H. (2001). Corrupción: Efectos Económicos y Políticas Públicas. *Gestión del Desarrollo*, 8(1), 97-127, URI: <http://www.banrep.gov.co/>.

Pinillos, A., Fernández, J., & Fernández, M. (2018). A critical review of the Corporate Governance dimension in the Sustainability Indexes questionnaires. *Revista de Comunicación* 17(2), 67-88, <http://dx.doi.org/10.26441/RC17.2-2018-A1>.

Pombo, C., Gupta, R., & Stankovic, M. (2018). Servicios sociales para ciudadanos digitales: oportunidades para América Latina y el Caribe. *4RI - Cuarta Revolución Industrial*, Banco Internacional de Desarrollo, p. 16.

- Restrepo, N., Osorio, P., & Alzate, W. (2016). Los Efectos Socio-Económicos por la Presencia de Corrupción en el Gasto Público Colombiano. *Revista de la UDEA [investigación académica]*, Edición 1, pp. 1-9.
- Revista Motor. (2020). Trancón en Bogotá en citas para Impugnar Comparendos. *Revista Motor de Editorial el Tiempo*, en línea:
<https://www.motor.com.co/industria/Trancon-en-Bogota-en-citas-para-impugnar-comparendos-20220916-0010.html> [consultado el 26 de noviembre de 2022].
- Rezzoagli, B., Panis, A., Granja, P., & Celis, A. (2020). Privatización y corrupción: una revisión sistemática de la literatura. *Política y Sociedad*, 58(1), 110-127, URI:
https://www.researchgate.net/profile/Bruno-Rezzoagli/publication/350297870_Privatizacion_y_corrupcion_una_revision_sistemica_de_la_literatura/links/605bf1e092851cd8ce65e336/Privatizacion-y-corrupcion-una-revision-sistemica-de-la-literatura.pdf.
- Romero Mondragón, N. S. (2020). Generación de identidad digital para el acceso a los servicios ciudadanos digitales en Colombia. *Repositorio UniAndes [tesis de pregrado]*, URI: <http://hdl.handle.net/1992/48441>.
- Ruiz, D., & Cadena, C. (2018). Impactos de las Políticas Públicas: Administración eficiente. *Universidad Latina de América, Revista Jurídica IUS*, 18(1), 47-61, URI:
<https://ti.unla.edu.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm#:~:text=Las%20Pol%C3%ADticas%20P%C3%ABlicas%20constituyen%20una, trabajo%2C%20la%20educaci%C3%B3n%20o%20la>.

- Santos Rodríguez, J. (2018). Las facultades reglamentarias de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 18(19), 341-347, URI: [https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/rdigdad19&div=16&id=&page=.](https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/rdigdad19&div=16&id=&page=)
- Tapia, E. M. (2012). Tendencias y modelos en diseño y rediseño organizacional en el sector público: análisis comparado de las reformas en ocho gobiernos centrales de América y Europa entre 2000-2010. *XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Cartagena, Colombia*, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).
- Tommasel, A., Godoy, D. L., & Díaz Pace, J. A. (2019). Ciudadanos digitales: explorando el rol de los medios sociales de comunicación en la e-participación. *Simposio Argentino sobre Tecnología y Sociedad*, 6(1), 1-14, URI: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/89306>.
- Vasilachis, I. (2020). Estrategias de investigación cualitativa. *Gedisa*, 2(1), 81-87, URI: <https://www.gedisa.com/gacetillas/240022.pdf>.
- Villar, L. (1999). Corrupción Una constante histórica. *Revista Credencial Historia*, 119(1), 15-26, URI: <http://www.banrep.gov.co/blaavirtual/credencial/cred.htm>.

Zaldívar, F., & Molina, E. (2018). Zonas Económicas Especiales y su impacto sobre el desarrollo económico regional. *Problemas del desarrollo*, 49(193), 614-631, DOI: <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.193.61285>.

Zamitz Gamboa, H. (2020). Definición y redefinición de la ciencia política: el debate contemporáneo. *Pública social*, 12(39), 15-44, URI: <https://www.torrossa.com/en/resources/an/5242144>.

Zurbriggen, C. (2011). Governance: A view from Latin America. *Perfiles latinoamericanos*, 19(38), 598-617, URI: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-76532011000200002&script=sci_arttext.