

Principios inspiradores del gobierno electrónico presentes en la alcaldía de Valledupar

Valledupar Mayors Office Current Electronic Government Inspired Principles

Carmen Victoria MEZA Carrillo [1](#); Gilma Rosa GOMEZ Urdiales [2](#)

Recibido: 08/06/2017 • Aprobado: 10/07/2017

Contenido

- [1. Fundamentos teóricos de gobierno electrónico](#)
 - [2. Metodología](#)
 - [3. Resultados](#)
 - [4. Conclusiones](#)
 - [5. Recomendaciones](#)
- [Referencias bibliográficas](#)
- [Anexo](#)

RESUMEN:

La investigación describe los principios inspiradores del gobierno electrónico en la Alcaldía de Valledupar, Cesar. Se sustenta teóricamente por los autores Rivera (2006), la Carta Iberoamericana (2007) y Criado y otros (2002). Se contextualiza en la tendencia epistemológica cuantitativo-positivista, de tipo descriptiva, bajo un diseño de campo, no experimental. Entre las conclusiones destacan que los principios del que inspiran el gobierno electrónico: igualdad, legalidad, conservación, transparencia, adecuación tecnológica; deben evidenciarse en la política de gobierno electrónico para garantizar su efectividad.

Palabras clave gobierno electrónico, principios de gobierno electrónico, adecuación tecnológica

ABSTRACT:

The research describes the inspiring principles of electronic government in the Mayor's Office of Valledupar, Cesar. It is supported theoretically by the authors Rivera (2006), the Ibero-American Charter (2007) and Criado and others (2002). It is contextualized in the quantitative-positivist epistemological tendency, of descriptive type, under a field design, not experimental. Among the conclusions are that the principles that inspire e-government: equality, legality, conservation, transparency, technological adequacy; Must be evident in the e-government policy to ensure its effectiveness.

Keywords Electronic government, principles of e-government, technological adaptation

1. Fundamentos teóricos de gobierno electrónico

Álvaro Bellolio y A.Jomariss Rossell (2011), puntualizan que el Gobierno Electrónico (GE) es la capacidad de un gobierno y su voluntad para utilizar el internet y de igual manera las

tecnologías de información al servicio de sus actividades, con la finalidad de brindar un buen servicio a los ciudadanos y satisfacer sus necesidades.

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007) define el "Gobierno Electrónico" y de "Administración Electrónica" igual, debido a que las dos utilizan las TIC en los órganos de la Administración para optimizar la información y los servicios que ofrecen a los ciudadanos, colocar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e aumentar notoriamente la transparencia y credibilidad del sector público y la participación activa de los ciudadanos, todo lo anterior sin desconocer la normatividad y leyes colombianas.

Naser y Concha (2011) precisan el GE como la implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proporcionar servicios del gobierno sin limitarse por el tiempo, la distancia y lo compleja que sea la entidad. La íntima relación entre los antecedentes y origen del GE y el valor agregado que se genera de la integración entre las tecnologías de información en la prestación de servicios públicos, conjuntamente con la asignación óptima de los recursos, es un factor fundamental para lograr una administración ágil, flexible, eficiente y, sobretodo transparente, todo lo cual implica un trabajo estrecho y coordinado entre las áreas de negocio y las áreas técnicas.

1.1. Principios de gobierno electrónico

1.1.1. Principios de igualdad

Según la Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico (2007), este principio afirma que en el hecho que las Administraciones Públicas brinden sus servicios a través de medios electrónicos no debe ser limitante o restringir que los usuarios accedan a los mismos servicios de manera física y/o tradicional, es decir, a través de medios no electrónicos.

1.1.2. Existencia de restricciones

Pando (2008) afirma que entre las restricciones cabe mencionar la complejidad del sistema público; la carencia de cooperación interna y externamente entre entidades públicas; la falencia de normatividad legal concreta; la falta de continuidad en la vinculación laboral los profesionales expertos en informática; la implementación de exitosas que han dado resultados en otros territorios; y la complejidad de diseñar procesos y procedimientos con indicadores que permitan articular con otras entidades con funciones, metas diferentes.

1.1.3. Existencia de discriminaciones

Por otro lado, la Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico (2007) establece que debe incluirse a toda la comunidad para que acceda en el uso y se vea beneficiado en las bondades y ventajas del Gobierno Electrónico, para ello es imperativo diseñar e implementar estrategias para alcanzar la inclusión de las zonas menos favorecidas como las etnias y comunidades indígenas para recibir estos avances.

1.2. Principios de la legalidad

De acuerdo a la Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico (2007) este principio de legalidad afirma garantizar la formalidad y legalidad de los servicios y documentos expedidos de manera tradicional sean igual que a través de medios electrónicos. Al respecto, la Universidad Externado de Colombia (2010) puntualiza que el principio de legalidad administrativa es elemental para la ejecución de los procesos en la administración pública.

1.2.1 Respeto a la privacidad

Rodríguez (2004) plantea que el respeto a la privacidad en el gobierno electrónico es sinónimo implementar procesos apropiados de seguridad que respondan a los usuarios o comunidad en general por la privacidad al tener acceso a la información y de los trámites realizados.

1.2.2 Protección de los datos

Con base a la Política Editorial y de Actualización de Gobierno en Línea se debe responder por la confidencialidad en la información de los usuarios y organizaciones con que articule el proceso, que puedan afectar o generar efectos legales desfavorables a las entidades que publiquen la información, se debe entender en este aspecto conceptos jurídicos tales como juicio, indagatorias, entre otros, que de alguna manera afecten la condición jurídica de las personas o las entidad, ni informar de procesos sancionatorios en trámite,

1.3. Principios de la conservación

De acuerdo la Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico (2007), este Principio de conservación garantiza que los documentos electrónicos expedidos se conserven igual que los documentos proyectados por los medios tradicionales.

1.3.1 Comunicaciones se conservan en las mismas condiciones que medios físicos

Con base en la Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico (2007), en concordancia con el principio de conservación, los Estados Iberoamericanos deberán contar con la normatividad requerida tanto jurídicamente como técnicamente para que los usuarios y las entidades Públicas en sus procesos electrónicos cuenten con seguridad y confianza, incluyendo tanto a la identidad de la persona, entidad que se comunica, como a la autenticidad e integridad del contenido del documento.

1.3.2 Documentos electrónicos se conservan en las mismas condiciones que medios físicos

Según la Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico (2007), la norma sobre la conservación del Gobierno Electrónico que sancionen los Estados iberoamericanos deberá implantar procedimientos físicos que incluyan firmas electrónicas.

1.4 Principios de la transparencia y accesibilidad

La Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico (2007), afirma que el principio de transparencia y accesibilidad debe garantizar que los procesos que expiden documentos electrónicos en las entidades Públicas sean proyectados en un lenguaje comprensible.

De acuerdo a la Universidad Externado de Colombia (2008), el usuario desconoce las decisiones públicas. Es por ello que el internet fortalece la imagen de credibilidad de los gobiernos cuando las gestiones públicas son conocidas y concertadas por la comunidad.

1.4.1 Acceso a la información en lenguaje comprensible

Con base a la Política Editorial y de Actualización de Gobierno en Línea, la información debe ser clara, con un lenguaje sencillo, sin ambigüedades en el sentido que se quiere expresar.

1.4.2 Servicios por medios electrónicos diseñados en un lenguaje comprensible

Según la Política editorial y de actualización de contenidos de la página web y la intranet (2011), los servicios por prestados a través de medios electrónicos podrán ser implementados y usados por diferentes usuarios independientemente de su nivel de educación, región nacionalidad. Por ello deben construirse con un lenguaje sencillo, de utilizar abreviaturas o siglas, deberán ir referenciadas después del texto al que hacen referencia.

1.5. Principios de la adecuación tecnológica

De acuerdo a la Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico (2007), el principio de adecuación tecnológica sugiere que las entidades seleccionen las tecnologías más apropiadas supliendo así sus necesidades. También recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en

razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado.

1.5.1. Tecnologías más adecuadas

La Universidad Externado de Colombia (2008), plantea la importancia que administración pública invierta un presupuesto representativo para la compra y adquisición de las tecnologías. Para ello recomienda algunas directrices para orientar a un municipio que adelanta una estrategia de gobierno electrónico, en la tarea de no incurrir en costos innecesarios y para optimizar los recursos de la estrategia:

- Tener varios proveedores de una tecnología.
- Asesorarse para adoptar, adquirir o compartir tecnologías compatibles e interoperables.
- Definir un proceso formal, documentado y riguroso para seleccionar y adquirir tecnología.
- Contar con una metodología o programa que permita formular, desarrollar y evaluar proyectos.

1.5.2. Software utilizado

La Universidad Externado de Colombia (2008), plantea sugerencias en relación al uso que hagan las áreas públicas de las tecnologías en los procesos que serán sujetos a intervención automatizado, estas sugerencias son las siguientes:

- Adoptar un plan de revisión y transformación de los procesos antes de ponerlos en línea.
- Eliminar las ineficiencias.
- Los sistemas de información deben ser flexibles y actualizados
- Diseñar aplicaciones en función del ciudadano.
- Implementar políticas para compartir información.

1.6. Limitación al ciudadano al uso de las tecnologías

De acuerdo a la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (AGESIC) las entidades Públicas no deberán acomodarse a una clase de tecnología específica, ni deberán delimitar a una sola forma de relacionarse con los ciudadanos.

2. Metodología

2.1. Tipo de investigación

El estudio propuesto se adecúa a los propósitos de la investigación descriptiva. En efecto, según Hernández y otros (2010) una investigación es de tipo descriptiva cuando describe una o varias variables a través del comportamiento de sus indicadores y dimensiones sin establecer hipótesis, según este autor, en un estudio descriptivo es seleccionado una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir la variable o variables investigadas. En el presente estudio, se trata de una investigación descriptiva, cuyo propósito o fin último es analizar el gobierno electrónico como política pública en la Acadia de Valledupar.

2.2. Diseño de la investigación

El estudio estuvo orientado hacia un diseño de investigación no experimental del tipo transeccional o transversal descriptivo, puesto que se observan fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural. Hernández y otros (2010).

En relación con el tipo de datos recolectados el diseño es de campo, pues se realiza sin manipulación de la variable y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos; es decir no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

2.3. Población

La población se tipifica como finita, considerando los planteamientos de Hurtado (2007), según: “una población finita es aquella que todos sus integrantes son conocidos y pueden ser identificados y listados por el investigador en su totalidad”. (p. 153).

La unidad de análisis objeto de observación está compuesta por las jefaturas y secretarías de la alcaldía y gerencias de las entidades descentralizadas de la Alcaldía de Valledupar, las cuales se describen a continuación:

Cuadro 1. Población de Estudio

Áreas	No. de funcionarios
Secretarías	17
Entidades descentralizadas	8
Jefes de Sistemas	3
Profesionales que atienden a usuarios	5
Total Población	33

En el caso de esta investigación se realizó un censo poblacional a treinta y tres funcionarios de la Alcaldía de Valledupar, discriminados de la siguiente manera: diecisiete (17) secretarios del gabinete, tres (3) jefes de sistemas, cinco (5) profesionales de atención al usuario y ocho (8) entidades descentralizadas, tal y como lo propone Parra (2003), aquella porción de la población de la cual estudiarán las características de interés, se va a considerar el censo, dado que los elementos constitutivos de la población no son numerosos y por lo tanto manejables para el investigador.

2.4. Técnicas e instrumentos aplicados en la recolección de los datos

En este estudio, la técnica que se utilizará será la encuesta, la cual permitirá el acceso a todo material informativo para el cumplimiento de los objetivos y desarrollo de la investigación. Igualmente facilita el complemento y la verificación de las dudas e incertidumbres observadas, teniendo como propósito fundamental recoger datos significativos de los actores involucrados en el estudio.

En cuanto a instrumentos, se usó el cuestionario, cuya razón fundamental para su aplicación radica en ser dicho instrumento considerado el más adecuado para obtener de forma sistemática y ordenada la información sobre las variables en estudio.

Así mismo, el cuestionario, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), consiste en “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 276). Por ello se diseñó un cuestionario elaborado con 36 ítems o preguntas cerradas, tipo Likert, en escala ordinal con cinco alternativas de respuesta valoradas del 1 al 5 como se ilustra a continuación:

Cuadro 2. Ponderación de las alternativas de respuestas

Ponderación	Alternativa de respuesta
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

El cuestionario se aplicó a los sujetos del censo poblacional, es decir, a los secretarios, jefes de sistemas, gerentes de entidades descentralizadas y profesionales de atención al usuario, el cual se estructuró en dos partes: en la primera se encuentra la identificación de la institución donde se realizó el estudio, y las instrucciones para su aplicación. En la segunda, se establecieron los ítems que permitieron obtener la información para la medición en cada uno de los indicadores a través de una escala ordinal.

2.4.1. Validez y confiabilidad del instrumento

Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales; confiabilidad y validez. El criterio de validez del instrumento tiene que ver con la validez del contenido y la validez de construcción. La validez establece la relación del instrumento con las variables que pretende medir y, la validez de construcción relaciona los ítems del cuestionario que será aplicado; con los basamentos teóricos y los objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica.

Para el empleo del instrumento, se procedió inicialmente con la validación del mismo, a través de (3) tres expertos del área en estudio. Al respecto, Balestrini (2001) plantea:

Una vez que se ha definido y diseñado los instrumentos y Procedimientos de recolección de datos, atendiendo al tipo de estudio de que se trate, antes de aplicarlos de manera definitiva en la muestra seleccionada, es conveniente someterlos a prueba, con el propósito de establecer la validez de éstos, en relación al problema investigado. (p. 140).

Luego de estar validado el instrumento, se realizó la aplicación de una prueba piloto para obtener el coeficiente para la confiabilidad de alfa Crombach, a través de la fórmula:

$$r_{kk} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S^2 i}{S^2 t} \right]$$

Donde

r_{kk} = coeficiente de confiabilidad

$\sum S^2 i$ = Sumatoria de la Varianza de los puntajes de cada ítem

$S^2 t$ = Varianza de los puntajes totales

1 = Constante.

K = Número de ítems

Los datos obtenidos, luego de aplicada la prueba piloto fueron:

K= número de ítem = 60

$S^2 t$ = Varianza de los puntajes totales = 1181,66

$\sum S^2 i$ = Sumatoria de la Varianza de los puntajes de cada ítem = 34,38 Luego sustituyendo en la fórmula los datos y cálculos obtenidos en la prueba piloto, disponibles en la Matriz de la prueba piloto, se obtiene:

$$nkk = \frac{10}{10-1} \left\{ 1 - \frac{34,38}{1181} \right\}$$

$$Nkk = 1,11 (1 - 0,0291) = 1,11 \times 0,970 = 0,97$$

Como se puede evidenciar, luego de aplicada la fórmula de alfa Crombach y realizado los cálculos pertinentes a dicha prueba, resultó que el instrumento de recolección de datos de la presente investigación posee una confiabilidad de 0,95. Debido a que dicho valor está muy próximo a la unidad lo que indicó que el instrumento es confiable, de gran consistencia interna, cuya confiabilidad es excelente. En efecto, como criterio general, Bavaresco. (2007, p 134), sugiere recomendaciones para evaluar el valor del coeficiente de alfa de Crombach, las cuales pueden ser apreciadas en el siguiente cuadro:

Cuadro 03. Baremo para interpretación de la confiabilidad.

Valor del Coeficiente Alfa	Categorización
$0.9 \leq \text{Coeficiente Alfa} \leq 1.0$	Excelente
$0.8 \leq \text{Coeficiente Alfa} < 0.9$	Muy Bueno
$0.7 \leq \text{Coeficiente Alfa} < 0.8$	Bueno
$0.6 \leq \text{Coeficiente Alfa} < 0,7$	Aceptable
$0 \leq \text{Coeficiente Alfa} < 0,5$	Inaceptable

2.4.2. Técnicas para el análisis de los datos

La técnica que se utilizará para el desarrollo de esta investigación, es la estadística descriptiva, por medio del análisis de las frecuencias y de los porcentajes obtenidos. La información recabada a través de la encuesta se organizó en la Matriz de la Investigación. Luego esta información fue procesada mediante el paquete estadístico SPSS y se obtuvieron las tablas de análisis. Además, como el censo de la investigación tiene treinta y tres (33) sujetos, para cada ítem habrá 33 respuestas. Igualmente, como el instrumento aplicado tiene tres (3) ítems por indicador, significa para cada indicador $3 \times 36 = 108$ datos.

En otras palabras, el número total de datos en cada tabla de indicador es 1.188. Además, se diseñó un baremo, según lo planteado por Méndez (2009) para facilitar la interpretación de la información tabulada; a cada opción se le asignó un puntaje y en función del mismo, serán tomadas las decisiones para la interpretación de los datos en el próximo capítulo.

Los métodos de análisis cuantitativos o estadísticos que se realizaron en esta investigación fueron la estadística descriptiva, aplicados mediante el uso del paquete SPSS, así como de los porcentajes, cuyos valores porcentuales serán categorizados de acuerdo al siguiente cuadro:

Cuadro 04. Tendencias y alternativas para la interpretación de Porcentajes

Alternativa de respuesta	Tendencias
Totalmente en desacuerdo	Negativa
En desacuerdo	Neutra con tendencia negativa
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Neutra
De acuerdo	Neutra con tendencia positiva
Totalmente de acuerdo	Positiva

De igual manera el mencionado paquete estadístico proporcionó para cada indicador los estadísticos; Media Aritmética y Desviación estándar, lo cual permitió deducir de dichos valores los correspondientes y tomar decisiones durante la interpretación de los mismos, considerando las escalas y tendencias proporcionadas por el cuadro.

Cuadro 05. Escalas para la interpretación de la Media y Desviación Estándar

Media Aritmética	Nivel	Desviación Estándar
1,91 - 2,37	Muy Alto	1,30 - 1,59
1,44 - 1,90	Alto	1,00 - 1,29
0,96 - 1,43	Moderado	0,60 - 0,99
0,48 - 0,95	Bajo	0,31 - 0,59
0,00 - 0,47	Muy Bajo	0,00 - 0,30

2.4.3. Criterios Estadísticos

Los criterios estadísticos a tomar en cuenta para decidir cuáles son los indicadores que tienen la

tendencia dominante, según los encuestados, son los siguientes: Tendencia que prevalece en un 50% o más, según el baremo del cuadro 06. De igual manera Indicadores con mayor nivel en la media aritmética y menor nivel en la desviación estándar, según el cuadro 07. La acción impuesta por el verbo estará determinada por el indicador de la tendencia dominante.

3. Resultados

Tabla 1. Estadística de las Dimensiones

Varibale	Dimensión	Alternativas										Total	Media	Desviación Estandar	
		Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo					
		Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%	Fa	%				Fa
Principio	Principio de Igualdad	2	6,06	5	15,15	4,5	13,64	8	24,24	13,5	40,91	33	100	1,57	1,25
	Principio de Legalidad	6	19,19	3	9,09	7	19,19	8	24,24	9	28,28	33	100	1,50	1,20
	Principio de conservación	2	6,06	7	21,21	8	22,73	8	25,76	8	24,24	33	100	1,73	1,31
	Principio de transparencia y accesibilidad	3	9,09	5	15,15	6	19,70	11	31,82	8	24,24	33	100	1,46	1,19
	Principio de adecuación tecnológica	4	12,12	5	16,16	4	12,12	9	26,26	11	33,33	33	100	1,95	1,39

En la tabla 1, se observa que los resultados están conformados por cinco (5) Dimensiones, las cuales tienen una distribución homogénea en todos sus datos, para el *Principio de Igualdad* el 40,91% de la población está totalmente de acuerdo en que se presentan en la Alcaldía de Valledupar los mecanismos para que todos tengan acceso a la información, solo el 15,15% se encuentra en desacuerdo, para el *Principio de Legalidad*, el 28,28% está en total acuerdo, mientras que con un porcentaje significativo de esta población está en total desacuerdo 19,19%, en el *Principio de Conservación*, el 25,76 está de acuerdo, mientras que el 21,21% está en desacuerdo, un porcentaje importante dada la naturaleza de la dimensión, los funcionarios creen que no se conservan los documentos de acuerdo a como se expiden, por otra lado se cree como lo muestra el *Principio de transparencia y accesibilidad* a pesar de que no creen que se conservan los documentos, el 31,82% está de acuerdo que en los procesos de divulgación se presentan de manera transparente, solo el 15,15% está en desacuerdo, para el *Principio de Adecuación Tecnológica*, el 33,33% está totalmente de acuerdo, mientras que el 16,16 está en desacuerdo.

De manera general, los participantes tienen buena aceptación y están de acuerdo con las dimensiones planteadas, el porcentaje de personas en desacuerdo en promedio esta alrededor del 10%.

En cuanto a los estadísticos, la media central para cada dimensión del Principio de la Igualdad, Principio de la Legalidad, Principio de la Conservación, Principio de la Transparencia y Accesibilidad; y Principio de la Adecuación Tecnológica se ubicó en: 1,57; 1,50; 1,73; 1,46 y 1,95 respectivamente, dando un puntaje en 1,64, posicionándola en un alto nivel.

Por su parte, la desviación estándar de los resultados obtenidos de acuerdo a cada dimensión fue de: 1,25; 1,20; 1,31; 1,19 y 1,39 respectivamente, dando un puntaje de 1,27, ubicándola en un alto nivel de dispersión. Los resultados obtenidos evidencian que cada uno de los principios asociados se encuentran presente, quedando esta descrita según las prioridades de los encuestados como: Principio de la Igualdad, principio de la Legalidad, Principio de Conservación, Principio de transparencia y accesibilidad y Principio de la Adecuación Tecnológica. Interpretando lo anterior, los principios se pueden describir principalmente como la base del Gobierno Electrónico donde se debe fundamentar su esencia.

Estos resultados según el punto de vista de los encuestados, coinciden plenamente con la Carta Iberoamericana (2002) quien cita que los principios rectores indispensables del gobierno electrónico son: Principio de la Igualdad, principio de la Legalidad, Principio de Conservación, Principio de transparencia y accesibilidad y Principio de la Adecuación Tecnológica.

Sin embargo, en la descripción, también se destaca el principio de legalidad, el cual es citado por Rodríguez (2004) para quien, este principio, significa disponer de los niveles adecuados de seguridad que garanticen a los ciudadanos la privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por ellos.

De igual manera al ser destacado el principio de transparencia y accesibilidad, coincide con lo planteado por Rodríguez (2004) y que denomina principio Transformador o renovación, el cual hace referencia a una nueva forma de actuación, de operar en la administración pública, creando y modificando de manera sustancial los procedimientos de funcionamiento y la relación con el ciudadano mediante la introducción de las TICs. Se traduce en el acceso que el Estado posibilita a todos los ciudadanos a los servicios en forma electrónica, considerando una dimensión geográfica (dónde se accede), una social (quién accede) y una horaria (cuándo se accede), y asegurando que dichas dimensiones sean equitativas.

De igual manera, esta descripción por parte de los encuestados, contradice lo expresado por Pérez (2013) cuando explica que los principios del Gobierno Electrónico se fundamentan en la Ley 1341 de 2009 más conocida como Ley de las TICs, y relaciona: Principio de Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Principio de Libre competencia; Principio Uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos; Principio Protección de los derechos de los usuarios; Principio Promoción de la Inversión; Principio Neutralidad Tecnológica; Principio El Derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC y Principio Masificación del Gobierno en Línea.

En general, los resultados obtenidos evidencian que los principios del gobierno electrónico están presentes cada uno de los servicios y procesos asociados a él, coincidiendo con la Carta Iberoamericana (2002), pero a la vez contradiciendo a estos autores, pues según ellos existen otros principios reguladores del gobierno electrónico.

4. Conclusiones

Se concluye que el principio de conservación, presente fue el más débil, es decir se evidencia la poca conservación o cuidado que existen de los documentos que genera o manipula la administración municipal.

Por otro lado, se muestran falencias en el principio de legalidad, la inconsistencia se registra específicamente en la protección de datos.

Es notorio que los principios de igualdad, transparencia y de adecuación tecnológica se encuentran presentes en la gestión de la administración municipal con un mayor nivel de aceptación que los otros principios.

En relación al principio de la transparencia y accesibilidad y teniendo en cuenta que no se conservan los documentos, tíbiamente se presentan procesos de divulgación de manera transparente.

El principio de adecuación tecnológica es débil lo cual afecta el servicio oportuno y que la información fluya de manera

5. Recomendaciones

Se recomienda diseñar un mecanismo para garantizar que las comunicaciones expedidas por la administración municipal, así como los documentos electrónicos se conserven en las mismas condiciones que los medios físicos, implementando sistemas de archivos digitales para

garantizar la conservación de los documentos generados por la alcaldía. Diseñar mecanismos y los procesos requeridos para garantizar a los usuarios la protección de sus datos y el respeto a la privacidad de los mismos.

Referencias bibliográficas

Rivera Urrutia, Eugenio Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico Una revisión de la literatura Gestión y Política Pública, vol. XV, núm. 2, 2006, pp. 259-305 Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. Distrito Federal, México.

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón, Chile, 31 de mayo y 1º de junio de 2007.

Criado y otros (2002), *"La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". Caracas.*

Gobierno Electrónico y Abierto: Diagnóstico y Propuestas Álvaro Bello A. y Jomaris Rossell L., Serie Informe Sociedad Y Política, Octubre 2011 (124).

Nacer y Concha (2011): "El Gobierno electrónico en la gestión pública. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) Santiago de Chile, abril.

El Gobierno Electrónico a Nivel Local: experiencias, tendencias y reflexiones [et.al.]; compilado por Diego Pando y Nicolás Fernández Arroyo; edición a cargo de Liora Gomel. - 1a ed. - Buenos Aires: Fundación CIPPEC; Victoria: Universidad de San Andrés, 2013.

Guía de Gobierno Electrónico Local: servicios orientados al ciudadano, Equipo del Convenio Universidad Externado de Colombia (2010)

Política editorial y de actualización de contenidos de la página web y la intranet (2011)

Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (AGESIC)

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y otros; Metodología de la Investigación. 2010. Mc Graw-Hill, México D.F., México.

Hurtado de Barrera Jacqueline, El proyecto de Investigación, (2007).

BALESTRINI, Mirian. Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. 2001 Editorial BL Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.

BAVARESCO, Aura M. Proceso metodológico en la Investigación. 2007. Editorial Universidad del Zulia. Caracas. Venezuela.

Criado y otros (2002), *"La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". Caracas.*

Pocoví y Farabollini (2002). *"Gobierno Electrónico: Un Cambio Estructural la Integración de la Información como Requisito". XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública Gobierno Electrónico. Caracas*

Criado (2011): *"Gobierno electrónico en Latinoamérica. Aproximación desde una perspectiva intergubernamental"*

Nacer y Concha (2011): *"El Gobierno electrónico en la gestión pública. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) Santiago de Chile, abril.*

Plan de Desarrollo Municipal de Valledupar (2012-2015). Gaceta Oficial Extraordinaria Nro. 5.453. Valledupar.

Anexos

INSTRUMENTO					
PRINCIPIOS INSPIRADORES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO PRESENTES EN LA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR	ALTERNATIVA				
	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
VARIABLE: PRINCIPIOS	TED	ED	NAND	DA	TA
DIMENSIÓN: Principio de Igualdad					
INDICADOR: Existencia de Restricciones					
1. Los ciudadanos de todos los corregimientos de Valledupar reciben los beneficios de los servicios virtuales de la organización de manera real y efectiva					
2. La organización brinda respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios indistintamente a su intereses políticos					
3. La organización ofrece sitios web amigables, de fácil navegación, actualizados que permitan reducir la brecha digital					
INDICADOR: Existencia de Discriminaciones					
4. La organización atiende de manera oportuna a los usuarios indistintamente a la población al que pertenezca sin importar					

la raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física.

5. La organización implementa procesos y procedimientos dirigidos a los ciudadanos de cualquier nivel social

6. La organización responde de manera virtual las solicitudes e inquietudes de todos los usuarios de los corregimientos del municipio de Valledupar

DIMENSIÓN: Principio de Legalidad

INDICADOR: Tramites procedimentales

7. La organización cumple con los lineamientos enmarcados en la la ley en relación al servicio de gobierno electrónico ofrecido a los ciudadanos.

8. La estrategia de Gobierno Electrónico municipal está enmarcada a las estrategias departamental y Nacional respectivamente

9. La organización brinda las mismas garantías y protecciones de la información, servicios y transacciones que ofrece de manera tradicional.

INDICADOR: Respeto a la privacidad

10. En la organización se tienen previsto

mecanismo de registro de identificación para acceder a la información institucional

11. En la organización se tiene previsto un control y seguimiento para la consulta y descarga de la información virtual ofrecida a los usuarios

12. La organización bajo ninguna circunstancia publica información que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades que afecten el buen nombre

INDICADOR: Protección de los datos

13. En la organización la información de los usuarios registrados se utiliza para fines comerciales y privados

14. En la organización el uso de comunicaciones electrónicas garantiza la protección de datos personales del usuario

15. En la organización la información suministrada por los usuarios solo es utilizada para los fines para los cuales se requiere y que no será divulgada a terceros sin consentimiento del usuario.

DIMENSIÓN: Principio de conservación

INDICADOR: Comunicaciones se conservan en las mismas condiciones que medios físicos

16. La organización cuenta con un Centro de

Proceso de Datos" (CPD) para conservar la información que brinda al comunicarse con el usuario.

17. Las asesorías e información virtual suministrada por la organización a los usuarios es oportuna, clara, real y efectiva.

18. La organización implementa la utilización de correos electrónicos institucionales con el mismo valor que el documento físico para brindar información y respuestas a las solicitudes de los ciudadanos.

INDICADOR: Documentos electrónicos se conservan en las mismas condiciones que medios físicos

19. La organización cuenta con un Centro de Proceso de Datos" (CPD) para conservar la documentos que expide a los usuarios

20. La organización garantiza que los documentos electrónicos que expedida el ciudadano conserva las mismas condiciones que en medio físicos.

21. La organización cuenta con un sistema de búsqueda de archivos históricos tanto virtual como físico

DIMENSIÓN: Principio de transparencia y accesibilidad

INDICADOR: Acceso a la información en lenguaje comprensible

22. La información

publicada por la organización carece de tecnicismos. Si es necesario utilizarlos, se debe explicar el significado inmediatamente después de ser empleados por primera vez.

23. La información publicada por la organización de manera virtual tiene un lenguaje claro, entendible y transparente que permite un adecuado control por parte de los ciudadanos.

24. La organización publica en la página web las normas, regulaciones y servicios aplicables a los requisitos gubernamentales para el conocimiento del cliente interno y externo.

INDICADOR: Servicios por medios electrónicos diseñados en un lenguaje comprensible

25. Los gestores de búsqueda desarrollados por la organización son claros para la comunidad en general

26. La organización cuenta con un equipo de trabajo con funciones específicas para la actualización tecnológica

27. La organización realiza actualizaciones tecnológicas acorde a los nuevos requerimientos de los usuarios

DIMENSIÓN: Principio de adecuación tecnológica

INDICADOR: Tecnologías más adecuadas

28. Los empleados de la organización están entrenados en el manejo de las tecnologías adquiridas

29. La organización adquiere equipos acordes a sus necesidades tecnológicas de manera objetiva

30. La organización cuenta con licencias propias para la utilización y aplicación de las Tecnologías

INDICADOR: Software utilizado

31. La organización cuenta con un equipo desarrollador de herramientas informáticas

32. En la organización se cuenta con hardware y software para el proceso de publicación de documentos

33. Se tiene presupuestado la actualización tecnológica en la organización

INDICADOR: Limitación al ciudadano al uso de las tecnologías

34. En la organización se tienen habilitadas redes de internet para los ciudadanos

35. La organización tienen a disposición de los ciudadanos equipos tecnológicos para acceder a los servicios que ofrece.

36. La organización cuenta con funcionarios permanentes que brinden asesorías y orienten a las personas con dificultades tecnológicas

-
1. Asesora Empresarial, Docente Universitaria, Instructora, Coach. Cesar. Universidad de Santander UDES. Facultad de Ingenierías. Valledupar, Colombia. carmenvictoriam@hotmail.com
 2. Asesora Empresarial, Docente Universitaria. Cesar. Universidad de Santander UDES. Facultad de Ingenierías. Valledupar, Colombia gilmagomez1979@hotmail.com
-

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 38 (Nº 51) Año 2017

[Index]

[En caso de encontrar un error en esta página notificar a [webmaster](#)]

©2017. revistaESPACIOS.com • ®Derechos Reservados