

# INFORME DE TENDENCIAS EN GOBIERNO ELECTRÓNICO

# 2015



Este informe resume nueve tendencias a nivel internacional, nacional y territorial que marcarán el desarrollo e implementación de Gobierno electrónico en este año 2015. Aquí encontrarás su descripción, oportunidades, aplicación, ejemplos y otros factores para tu inspiración.

### **Temas clave**

Tendencias

### **Palabras clave**

Colaboración, confianza y conexión

### **Sobre los autores**

El Centro de Innovación en Gobierno Electrónico es una dependencia de la Dirección Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

## Tabla de contenido

Gobierno Electrónico .....	4
CONTEXTO .....	5
TENDENCIAS INTERNACIONALES .....	12
Innovación abierta para Gobiernos .....	12
Comunicación multilateral .....	15
TENDENCIAS NACIONALES .....	18
Información anticorrupción .....	18
Escucha digital .....	21
Experiencias motivadoras .....	23
TENDENCIAS TERRITORIALES.....	27
Sistemas Integrales.....	28
Servicios Distribuidos.....	30
Servidores pasionales.....	32
AGRADECIMIENTOS .....	35

## Gobierno Electrónico

Tomando en cuenta las diversas innovaciones y aplicaciones que los gobiernos nacionales, estatales y locales están aplicando a partir de tecnologías de información y comunicación, convendremos a los fines de este documento en pensar el Gobierno Electrónico en los términos más amplios como una nueva forma y filosofía detrás del relacionamiento entre Gobiernos y Ciudadanos.

En este concepto la forma se entiende como todo lo que las TIC le pueden entregar a la relación Gobierno vs Ciudadano y cómo las dos partes puedan aprovecharlo en beneficio de la sociedad. La filosofía se presenta como el fin de crear una relación cercana entre las dos partes para conseguir el bienestar.

Así la finalidad de este documento será entregar un análisis del contexto actual de la relación entre Gobierno y Ciudadano buscando identificar patrones del futuro presentando tendencias internacionales, nacionales y territoriales que marcarán este 2015 en el ámbito del Gobierno Electrónico.

Es muy probable que los gobiernos de hoy ya trabajen sobre estos temas dentro de sus planes electrónicos, lo que se debe tener en cuenta es que cada uno de los patrones de cambio, necesidades y mentalidades irán variando y el Estado debe estar preparado para entender la forma como evoluciona la sociedad y proveer soluciones que tengan la capacidad de actualizarse constantemente.

## CONTEXTO

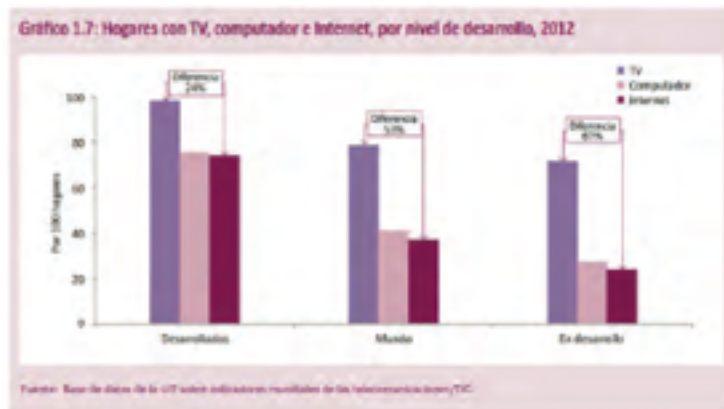
### *Consumo y penetración de TIC's*

La intensificación en el desarrollo tecnológico y el lazo que este tiene con el desarrollo social en la apertura y acceso a la información, a la formación educativa y a la economía, han hecho que las personas migren vertiginosamente al uso de dispositivos que les permiten interactuar digitalmente con su entorno.

Internet es el aliado principal dentro de este contexto ya que en sí mismo es el motor que hace funcionales todos los desarrollos en torno a los dispositivos digitales. Al respecto la ITU (*International Telecommunication Union*) en su informe anual para 2013 sobre Medición de la Sociedad de la Información presenta las siguientes cifras relacionadas con telefonía móvil, acceso a internet, y telefonía, que son fundamentales para comprender cómo se ha desarrollado el panorama en los últimos 10 años:



A su vez es fundamental tener presente que el desarrollo tecnológico ha estado fundamentado en la comunicación. Aquí una relación de la ITU sobre cómo compiten en el mundo la TV con el internet:



Para los países en desarrollo es clave la brecha entre el acceso a internet frente al acceso a TV en hogares, elemento fundamental que hace parte de las agendas de muchos gobiernos latinoamericanos, por ejemplo, que quieren aumentar dicho acceso en pro de la interacción social a través de TIC's.

En Colombia, las mediciones realizadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones MinTic (2013), reportan cifras de un crecimiento sostenido en acceso y consumo de tecnología en el país.



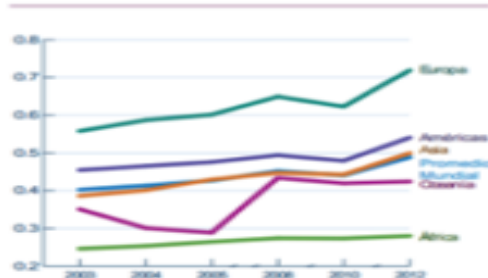
En síntesis, la penetración de Internet crece a nivel mundial, cada día más ciudadanos están conectados, por múltiples dispositivos, dedican más tiempo a estar en línea, y cuentan con banda ancha de mejor calidad que les permite ejecutar transacciones y servicios de mayor complejidad. Es en este contexto tecnológico que cada día más gobiernos se ven incentivados y obligados a proveer más y nuevos servicios, información e interacciones de mayor calidad a sus ciudadanos.

### **Incremento en el desarrollo de herramientas**

Desde el inicio del siglo XXI la migración de la información y los servicios hacia entornos digitales, han tenido una amplia acogida en el sector privado y cada vez más en la Administración Pública. Esto se ve reflejado en un incremento sostenido en el desarrollo de herramientas electrónicas para descongestionar las funciones públicas propias de la prestación de servicios a la ciudadanía, que a su vez permite modernizar y agilizar las interacciones entre las entidades estatales.

UNPAN cuenta con indicadores propios para evaluar el desarrollo de dichas

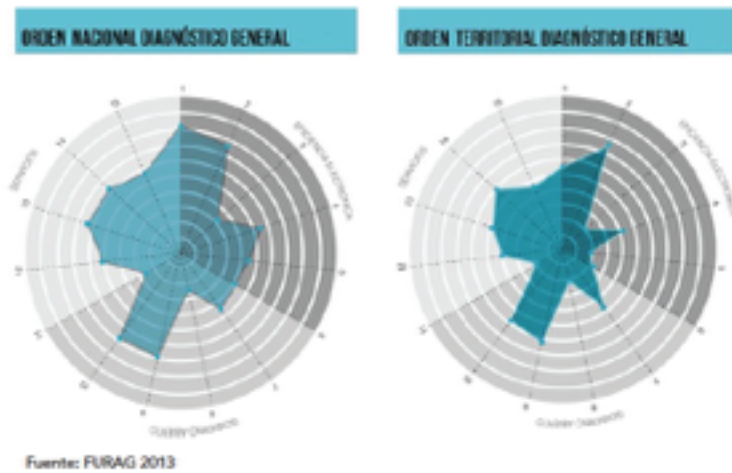
Figura 1.5 Avances en el desarrollo del gobierno electrónico a nivel regional en la última década\*



herramientas (figura de la izquierda). Según la gráfica el desarrollo mundial promediado de herramientas de gobierno electrónico ha crecido, para 2012, en un 10% en comparación con la medición del 2010, reflejando el interés en el avance de la interacción electrónica. Sin embargo los países en vía de desarrollo enfrentan limitaciones que los restringe para competir y crear una verdadera oferta de servicios

digitales y electrónicos para sus ciudadanos.

Los resultados presentes en el informe del Modelo Unificado de Planeación y Gestión y su Formulario Unificado Reporte de Avance de la Gestión Administrativa FURAG 2013 muestran la situación de 157 instituciones en cuanto a diferentes variables asociadas a gobierno electrónico. En el gráfico que se muestra a continuación se pueden ver los promedios nacional y territorial de los índices de gobierno abierto, eficiencia electrónica y servicios.



**Motivadores & Desmotivadores**

Los motivadores funcionan a partir de las oportunidades que se abren a partir de interacciones previas entre el Gobierno y la ciudadanía, pero también de las oportunidades que se fortalecen a partir de las tendencias en tecnología que cada vez más capta usuarios.

(1) Un motivador fundamental ha sido el acceso a tecnología con bajos costos gracias a leyes que han permitido importar y vender equipos excluidos de IVA y de aranceles de importación. Esto aumenta la oferta y la demanda. (Gráfico de FLURRY sobre el crecimiento de usuarios de *Smartphones* en el mundo, Colombia es el primero en velocidad de crecimiento para 2012 - 2013).



(2) Otro motivador fundamental es el rol activo de la empresa privada en la creación de canales de comunicación y de servicio por medio de herramientas tecnológicas, lo que provee un ambiente propicio para generar hábitos entre los potenciales usuarios de servicios electrónicos gubernamentales. De acuerdo con estimaciones de la firma Samsung Colombia, en Colombia se venden 3 millones de teléfonos inteligentes



(*smartphones*) al año, en los que un usuario en promedio descarga 17 aplicaciones. Esto plantea un promedio anual de 51 millones de posibles descargas de aplicaciones en Colombia, sin incluir los usuarios que ya poseen un teléfono inteligente.

(3) Actores en Alianzas Público-Privadas. Las alianzas permiten un diálogo frente al desarrollo interno de los gobiernos, sus necesidades y sus metas, y por otro lado, permite el acceso, desarrollo y participación en la contratación de inversión y gestión de dineros públicos. Como referente de este motivador se pueden mencionar tres ejemplos:

- Colombia: La gobernación del Meta firmó en el año 2009 un convenio de cooperación e intercambio de tecnología, formación y capacitación con Cuba.
- Brasil: En 2010 la CEPAL y el gobierno de Brasil firmaron un convenio para promover la formación de gestores en políticas de ciencia, tecnología e innovación en los países de la región latinoamericana y caribeña.
- México: A principios de 2014 el gobierno mexicano firmó una alianza con Microsoft que busca compartir información e inteligencia para combatir la delincuencia en ambientes informáticos.

(4) La balanza poblacional del país también es un elemento clave en el país, considerando que a las personas menores a 35 años de edad les resulta bastante natural la interacción mediante dispositivos digitales. Según Naciones Unidas, para 2010 este estimado poblacional es del 24,5%.

(5) La facilidad de los trámites electrónicos ha sido un elemento fundamental en la oportunidad que ven los ciudadanos para el uso de herramientas digitales. El portal Tendencias Digitales, afirma que más del 25% de ciudadanos en América Latina que debían hacer algún trámite para 2010, prefirieron realizarlo por medios electrónicos. Esta cifra en Venezuela, por ejemplo, fue del 37% para el mismo período.

(6) Las redes sociales son ya un elemento fundamental dentro de la cotidianidad de los individuos contemporáneos que hacen uso constante de ellas para estar comunicado. Sin embargo, hay que tener presente que en sí mismas las redes sociales han sido un gran estimulante para discutir temas de “democracia directa”, asociación libre y otros fenómenos que involucran acciones que deberían estar concentradas por el Estado.

(7) La abundancia de información personal en medios digitales se ha proyectado como una oportunidad en el diseño de políticas públicas que puedan utilizar dicha información para proyectar estrategias que puedan intervenir en la sociedad de manera positiva. Este es el caso de EEUU, en donde se realizó un pacto con el Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT por sus siglas en inglés) para aprovechar la información de la ciudadanía en la creación de políticas públicas.

(8) *Business Intelligence* (BI). La inteligencia de negocios se convierte en un aliado de los gobiernos para desarrollar proyectos y soluciones orientadas a proveer acceso y capacidad de análisis a los datos de forma ordenada, fácil y eficiente. Nacen nuevas herramientas que simplifican el proceso de análisis de datos complejos de forma que ya no sea cosa exclusiva de estadísticos o de especialistas en computación motivando a

(9) La computación en la nube (Cloud Computing) facilita que instituciones pequeñas puedan acceder a aplicaciones y sistemas complejos a un costo manejable. Entre otros beneficios, se reduce el tiempo de implementación, el “problema” de almacenaje y procesamiento de datos queda del lado del proveedor, y las instituciones gubernamentales pueden acceder a una diversidad más amplia de herramientas según sus demandas.

(10) El software libre o de código abierto (*Open Source*) es la expresión comúnmente utilizada para hablar de software desarrollado y distribuido libremente. Diversas instituciones gubernamentales están implementando iniciativas de software de código abierto con ahorros sustantivos de tiempos y recursos financieros.

(11) Entre los principales desmotivadores actuales se encuentra la frecuente rotación de personal y la falta de continuidad de los gobiernos en las políticas, proyectos e iniciativas iniciados por sus predecesores.

(12) Otro desmotivador es la falta de participación en los canales habilitados por los gobiernos para que las personas interactúen con la administración pública.

(13) La cultura de algunas instituciones que siguen manteniendo una mentalidad tradicional para el manejo de sus procedimientos y gestores públicos que dificultan la incursión del Gobierno Electrónico.



## TENDENCIAS INTERNACIONALES

Las tendencias internacionales destacan la colaboración abierta entre los distintos actores de la sociedad que participan para crear una relación con el Estado más responsable y comprometida.

En este escenario prima la contribución a la resolución de problemas y de políticas públicas con la participación de los ciudadanos quienes a través de sus experiencias e ideas pueden aportar a un mejoramiento de los servicios de la Administración Pública, por ejemplo al reportar un problema que deba ser atendido por el gobierno o mediante el análisis colaborativo de problemáticas complejas utilizando datos y recursos públicos, entre otros.

Para los Gobiernos las TIC constituyen la oportunidad para reposicionarse ante sus ciudadanos como un Gobierno inclusivo que escucha más atentamente las necesidades y propuestas de los habitantes.

En los próximos años se observarán tendencias que relacionan la inclusión con la participación proactiva de los ciudadanos, Gobiernos que promueven la innovación en procesos de contratación y procesos de participativos para la creación de contenidos. El futuro de Gobierno Electrónico es colaborativo e innovador.

Tendencias internacionales

- a. Innovación abierta en Gobierno
- b. Información multilateral

### Innovación abierta para Gobiernos

Una de las estrategias actuales utilizadas por los gobiernos que buscan brindar mejores servicios con métodos de innovación, se basan en la generación de espacios de innovación abierta donde son los mismos ciudadanos quienes de forma colaborativa entregan ideas para solucionar los problemas planteados por la Administración.

La innovación Abierta, busca desarrollar productos y/o servicios exitosos mediante

la generación de ideas concebidas por externos. Las entidades pueden hacer uso de recursos externos y de las mejores prácticas para complementar el valor de sus propios activos de innovación, obteniendo mayor retorno en la prestación de sus servicios.

### ***Implicaciones para el Gobierno Electrónico***

- La innovación como tendencia estará fuertemente condicionada a escenarios de oportunidad donde todos los actores deben salir beneficiados, principalmente entre la empresa privada y gobierno.
- La participación de los privados en la ejecución de obras o prestación de servicios es una oportunidad para la competitividad y el desarrollo, descongestionando las cargas de la administración pública. Sin embargo se requiere una adecuada veeduría para evitar errores en la planeación / ejecución de los proyectos o la malversación de fondos.
- La vinculación de la ciudadanía como un actor dinámico de las alianzas entre el sector público y privado es fundamental para priorizar las acciones y estrategias.

### ***Evidencias de la tendencia***

*UK: Nesta neighbourhood*

The Neighbourhood Challenge es un programa de Nesta y la Big lottery Fund que apoya a 17 organizaciones comunitarias de Inglaterra. Sus métodos incluyen como organización comunitaria, premios a desafíos locales, empresas sociales, habilidades compartidas y financiación complementaria a la comunidad, entre otros.

<http://vimeo.com/39075944>

<http://www.nesta.org.uk/publications/introducing-neighbourhood-challenge-seventeen-stories-begin#sthash.Qudj1pdu.dpuf>

*USA: Nasa International space app challenge*

El "International Space Apps Challenge "es una desafío de colaboración internacional masivo que se lleva a cabo durante 48 horas en diferentes ciudades de todo el mundo. El evento abarca la solución colaborativa de problemas con la meta de

generar soluciones de código abierto pertinentes para hacer frente a necesidades globales aplicables tanto a la vida en la Tierra y como en el espacio.

El desafío ejemplifica los principios de transparencia, participación y colaboración mediante la utilización de los datos abiertos disponibles, suministrados a través de las misiones y la tecnología de la NASA, y el talento y la habilidad de los voluntarios apasionados de todo el planeta para avanzar la exploración del espacio y mejorar la calidad de vida en la Tierra.

<https://2014.spaceappschallenge.org>

#### *HOLANDA: Amsterdam Apps*

La ciudad de Amsterdam ha puesto en marcha un ejercicio de crowdsourcing desde enero de 2010. En este piloto se presentan 3 desafíos de política local:

- ¿Cómo resolver el problema de almacenamiento de bicicletas en el espacio público?
- ¿Cómo rediseñar el Barrio Rojo para combatir la criminalidades y atraer nuevo tipo de negocio para que el distrito mantenga su carácter erótico?
- ¿Cómo convencer a los dueños de casa para que no sólo consuman energía, sino que también generen?

El Municipio recibió 100 ideas, y alrededor de 150 análisis de co-creación entre el público y los hacedores de política. En este momento se evalúa la utilidad del crowdsourcing como una herramienta de formulación de políticas.

<http://www.appsforamsterdam.nl/>

#### *COLOMBIA: Agrotón*

La Agrotón fue una maratón de desarrollo de aplicaciones móviles, con el propósito de dar respuesta a 10 retos del sector agrario a través de la participación de 149 desarrolladores. Durante 48 horas se juntaron las necesidades de líderes campesinos, representantes de la cadena productiva del agro colombiano, empresarios del sector de alimentos y agropecuario y entidades públicas, con la creatividad de desarrolladores, en una maratón en la que se crearon más de 60

prototipos de aplicaciones móviles. De éstas, 7 están siendo implementadas por entidades públicas.

La Agrotón es la sexta maratón de desarrolladores realizada entre 2013 y 2014, en las que han participado más de 300 desarrolladores y se han obtenido más de 40 soluciones a problemas públicos.

*MiMedellin Alcaldía de Medellín*

A través de su plataforma web [www.mimedellin.org](http://www.mimedellin.org) los habitantes pueden dar solución a las problemáticas urbanas que se presentan como retos, que son superados y solucionados desde las propuestas ciudadanas que a su vez son implementadas con recursos públicos, logrando un ejercicio de co-creación y desarrollo de ciudad entre la Administración y la población

### **Comunicación multilateral**

La comunicación multilateral posibilita que los Estados y organizaciones de la sociedad civil construyan plataformas informativas donde los datos son la materia prima para la hacer visible la gestión, y a la vez permiten la difusión de información valiosa en manos de los gobiernos.

Según el reporte de Naciones Unidas sobre gobierno electrónico para 2012, la tendencia sobre disponibilidad y acceso a información en plataformas web es cada vez mayor y las formas en que se comunica y se busca interacción con la ciudadanía son también más diversas.

La mayoría de países han enfocado sus canales comunicativos a información sobre temas puntuales, tales como finanzas, educación, salud, trabajo, bienestar social, medio ambiente, entre otras. Estas políticas sobre manejo de la información hacen parte de motivaciones locales, pero son influenciadas por tendencias globales que demandan mayor oferta de datos de los gobiernos sobre sus acciones.

Los sistemas de información como bases de datos, y sistemas de análisis en línea son cada vez más comunes, además de aquellas plataformas digitales en las que se divulga y comunica información por parte de los gobiernos u organizaciones de la sociedad civil.

Avances en el desarrollo web, han permitido que la interacción entre información y la disponibilidad de la misma se pueda hacer de forma natural y con gran potencial para ser explotada en diferentes contextos. Ejemplos:

- Sistema de información de BID: <http://datos.bancomundial.org/>
- Portal de datos abiertos del gobierno mexicano: <http://portaltransparencia.gob.mx/pot/openData/openData.jsp>
- Bases de datos del gobierno estadounidense: [http://www.usembassy-mexico.gov/bbf/bfbases\\_gov.Htm](http://www.usembassy-mexico.gov/bbf/bfbases_gov.Htm)

### ***Implicaciones Gobierno en Línea***

- La apertura de la información no puede ignorar la seguridad y confidencialidad, por ejemplo de la información clasificada que manejan los gobiernos. Experiencia de filtraciones de información generan desconfianza en la capacidad y transparencia de los gobiernos.
- Si bien la información multilateral es fundamental para hacer visible la gestión de las administraciones, la calidad y pertinencia de los datos es la clave para que la tendencia obtenga resultados satisfactorios.

Si bien la búsqueda y consumo de datos abiertos se concentra en datos cuantitativos, fundamentales para medir y evaluar la gestión pública en muchos contextos, es fundamental que también haya una oferta de datos cualitativos sobre las acciones gubernamentales, que ofrezcan la posibilidad de profundizar en ámbitos poco explorados de la gestión.

### ***Evidencias de la tendencia***

#### *Big Data y la creación de políticas públicas en EEUU*

En EEUU se realizó un pacto con el MIT para aprovechar la información de la ciudadanía para crear políticas públicas. El potencial del Big Data es el de conocer a la ciudadanía a través de sus acciones más cotidianas, sobre todo aquellas que están concentradas en canales informativos a través de sistemas de información de tarjetas de crédito, productos financieros, servicios de salud, etc., las cuales pueden ofrecer información sobre consumo de alimentos, actividades preferidas, en donde se focaliza el gasto, entre otras, que le permite a los gobiernos tener otra perspectiva sobre la ciudadanía y los temas sensibles para deben ser intervenidos.



### *Safer Products*

<http://www.saferproducts.gov>

Esta iniciativa de la comisión de protección al consumidor busca proteger al público de riesgos asociados al consumo de cientos de productos. A través del portal [www.SaferProducts.gov](http://www.SaferProducts.gov), consumidores, proveedores y profesionales de servicios del sector salud, y oficiales gubernamentales pueden enviar reportes sobre daños o fallos potenciales asociados a productos particulares. De forma automática, fabricantes o importadores reciben una copia del reporte, y tienen la oportunidad de comentar sobre la veracidad de los mismos y/o de las acciones que piensan ejecutar.

### *Tu base de datos libre – Venezuela*

En Venezuela se gestan procesos de implementación de tecnologías de información en una vía vanguardista que proclama la libertad de los contenidos en material de propiedad intelectual y gratuidad del acceso a software. En este panorama se han incentivado y desarrollado proyectos y alianzas que caminan hacia dicha dirección, entre ellos el proyecto del Centro Nacional de Tecnologías de Información con [tubasededatoslibre.org](http://tubasededatoslibre.org). Con ella se busca, en palabras del CNTI, impulsar “la ejecución de este proyecto con el propósito de crear capacidades nacionales para potenciar el diseño y desarrollo de Bases de Datos (BD) Libres en las instituciones públicas, liberar al Estado del pago del licencias de manejadores de BD privativas, proteger la información que se genera en la Administración Pública Nacional (APN) y potenciar la Industria Nacional del Software Libre”.

<http://tubasededatoslibre.org/site/>

## TENDENCIAS NACIONALES

Las tendencias nacionales vienen marcadas por el concepto de confianza. Confianza entendida como la capacidad del Gobierno de inspirar, en los ciudadanos, credibilidad en sus capacidades y acciones.

De acuerdo con un reporte de la revista Semana, basado en la encuesta realizada por IPSOS, la confianza en el gobierno nacional para noviembre del año 2014 era del 31%, que aunque ha crecido frente a las cifras de abril del año anterior (23%) sigue siendo baja y demuestra una cierta “desconexión” de las instituciones con el ciudadano.

Esto explica en buena medida por que instituciones y gobiernos locales buscan consolidar soluciones que contribuyan a mejorar la confianza y cautive a los ciudadanos escépticos.

Veremos tendencias que buscan generar buenas experiencias y buenas prácticas alrededor de la interacción con el gobierno.

La creación de herramientas con altos estándares de innovación y que combinen facilidad en la interacción y el acceso y como se construye la información.

Tendencias nacionales

- a. Información anticorrupción
- b. Escucha digital
- c. Experiencias motivantes

### Información anticorrupción

Buscando cumplir con los objetivos de transparencia las herramientas de Gobierno electrónico locales comienzan a relacionar este beneficio (ser transparente ante los ciudadanos) con la entrega de grandes cantidades de información. La realidad muestra que será más relevante entregarle al ciudadano mecanismos que le ayuden a comprender y analizar la información más allá de ser un “libro abierto” con muchas páginas difíciles de leer.

En Colombia fenómenos como la corrupción, la eficiencia del Estado y la ejecución efectiva de los dineros que recauda el gobierno en materia de impuestos y regalías, han sido materia sensible en la interacción con la ciudadanía. La integración de herramientas digitales para mejorar la transparencia, así como las de información sobre procesos de contratación contribuyen a mitigar la percepción negativa de la ciudadanía sobre el ejercicio de lo público en el país.

A esto se suman iniciativas independientes que construyen ejercicios de ciudadanía y crean un monitoreo para garantizar transparencia, evaluando la gestión de los políticos. Iniciativas como <http://www.bogotacomovamos.org/>, <http://www.congresovisible.org/> y <http://www.buengobierno.com/>, son algunas de las iniciativas que buscan crear un entorno de veeduría, pero sobre todo de información sobre la gestión pública en el país.

En Colombia para 2012, se reportó un aumento considerable en el acceso a Internet, lo que posibilita que la población tenga mayor interacción con las herramientas disponibles para servicios de Gobierno electrónico.

A través del MINTIC, el gobierno ha ejecutado programas de formación de funcionarios públicos en gobierno electrónico y permanentemente provee soluciones y lineamientos para facilitar la creación de plataformas digitales. Sin embargo, también hay espacios para que las entidades territoriales mejoren los servicios locales de información a la ciudadanía y que se vinculen a acciones de transparencia del ejercicio de lo público.

### ***Implicaciones para el Gobierno electrónico***

- A pesar de la apertura informativa sobre la gestión y la inversión de los recursos públicos, los niveles de confianza continúan siendo muy bajos. Esto exige que las herramientas sean realmente efectivas y transparentes.

El desconocimiento de los ciudadanos sobre la existencia y la forma de uso de estas herramientas, limita su efectividad. Algunas entidades buscan crear transparencia divulgando sus convocatorias pero sin la suficiente anticipación, sin una divulgación masiva y con parámetros de contratación excluyentes que reducen las posibilidades de acceso a las convocatorias.

## ***Evidencias de la tendencia***

### *Observatorio local de Tunjuelito*

A través del Decreto Distrital de Bogotá 101 de 2010 se estipula que las entidades territoriales tendrán el deber de escoger e implementar “instrumentos para una mejor gestión administrativa”. En ese marco de acción diferentes alcaldías locales han creado “observatorios” que son sistemas de información e interacción que brindan a la población la información sobre gestión, inversión y avance de los planes de acción y ejecución presupuestal. Sin embargo también se informa sobre instancias de participación y las formas en cómo la población puede hacer parte de ella.

Si bien la participación se restringe al ámbito digital, son un medio de interacción que abre las puertas de diálogo, cooperación y vinculación de la ciudadanía en la toma de decisiones y en rendición de cuentas. Ver más:

- <http://www.observatoriolocaldetunjuelito.info/>
- <http://www.observatoriolocaldeteusaquillo.info/>
- <http://www.observatoriolocaldeengativa.info/>

### *Contratación Bogotá*

Como un instrumento de transparencia el gobierno nacional y el gobierno distrital de Bogotá han implementado sistemas de información donde hacen divulgación de licitaciones y convocatorias públicas, incorporando los documentos relacionados con las ejecuciones presupuestales, el uso de dineros públicos y procesos de contratación. Al hacer de dominio público estos procesos se minimiza el riesgo de que los dineros públicos sean malversados y también se facilita que la ciudadanía haga vigilancia de los mismos. Ver más: <https://www.contratacionbogota.gov.co/>  
<https://www.contratos.gov.co/>

### *Congreso Visible*

Iniciativas de centros educativos como la Universidad de los Andes, han canalizado el interés civil y democrático para crear un sistema de información disponible al público, haciendo seguimiento a las acciones de los representantes en cámara y senado elegidos por voto popular. Se puede decir que es una herramienta de control político proveniente de una institución universitaria, sin embargo, es la ciudadanía la que genera opinión a partir de los datos presentados por la institución.

<http://www.congresovisible.org/>

### *Veeduría Distrital de Bogotá*

Esta institución tiene la función pública de hacer supervisión sobre los procesos de ejecución presupuestal y de gobierno del distrito capital. En su plataforma web concentra un canal informativo sobre los procesos de supervisión y además concentran otros vínculos que cumplen la misma función. A través este medio ponen a disposición pública la información recopilada sobre sus funciones, y también los informes de rendición de cuentas presentadas por las diferentes entidades del distrito.

<http://www.veeduriadistrital.gov.co/>

### **Escucha digital**

En Colombia, la implementación de herramientas que permitan la construcción colectiva de toma de decisiones se encuentra en una etapa de despegue. Las redes sociales han sido claves para generar diálogo con la ciudadanía para solicitar información o como espacio para la participación.

En Colombia cada vez más hay una penetración de teléfonos inteligentes (*smartphones*), que permiten el acceso a aplicaciones y plataformas que facilitan la interacción y este fenómeno se ha acompañado con un aumento significativo en el desarrollo de empresas que restan servicios digitales relacionales con Tecnologías de Información. Datos del portal Colombia Digital (2013) reflejan la importancia de este sector en el país:

- “Entre 2011 y 2012 los ingresos del sector TIC se incrementaron un 20%, lo que es equivalente a un aumento de 0,6 puntos porcentuales como proporción del PIB. El aumento estuvo liderado por los mayores ingresos provenientes de Internet de banda ancha y del sector de TI.
- La penetración de telefonía móvil ha tendido a aumentar, mientras que la de telefonía fija se ha reducido sistemáticamente. No obstante, el crecimiento en la penetración de telefonía móvil se ha desacelerado desde 2008.
- Durante los últimos diez años, la mayor generación de empleo de los sectores asociados a las TIC se ha concentrado en las actividades

relacionadas a las TI. Cabe resaltar que el sector TI está compuesto principalmente por pymes, las cuales representan el 80% del número de empresas de la industria”.

Aunque la interacción de los ciudadanos está mediada por aspectos como la preferencia de las familias por la televisión que computador o la dependencia de la infraestructura de comunicaciones, se destaca la importancia que tienen las redes sociales en el país, a pesar de que primen otras actividades antes que las relaciones con entidades del Estado. Es un escenario que, con las estrategias adecuadas, puede transformarse en un canal muy efectivo.

Desde diferentes organismos del Estado o gracias a iniciativas particulares se han generado aplicaciones para crear interactividad en asuntos públicos tales como transporte, seguridad, información, infraestructura, etc. A pesar de las exitosas, aún no se trata de un fenómeno masivo.

### ***Implicaciones Gobierno en Línea***

La falta de estrategias comunicativas y de acceso a tecnologías móviles (smartphones y tabletas) pueden limitar la implementación de estrategias de interacción activa. La credibilidad de los organismos del Estado son fundamentales para que haya una validación de la ciudadanía en querer interactuar con ellos y que sea una experiencia eficaz y masiva.

La desconexión entre las entidades territoriales de nivel regional y local, limitan los avances en lo nacional y en las experiencias de ciudades como Bogotá y Medellín en materia de interacción activa, a través de canales digitales. Esto es clave para que haya una participación significativa de la ciudadanía en la participación del GEL.

### ***Evidencias de la tendencia***

#### *Urna de Cristal*

La Presidencia de la República diseñó una herramienta de participación ciudadana disponible en internet, llamada Urna de Cristal, la cual ganó el Premio Gobierno Abierto Puntogov-Asaec 2013. La herramienta tiene disponibilidad de información que ofrece a la ciudadanía para que tenga presente los mecanismos de participación en el gobierno y también un módulo de preguntas y propuestas.

Ver más: <http://www.urnadecristal.gov.co/>

### *Participación Bogotá*

Por otro lado, el Gobierno Distrital también ha seguido la línea de los Gobiernos Abiertos e incluir a la ciudadanía en la participación del diseño de los planes que serán ejecutados a nivel distrital y también local. A través del Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal -IDPAC-, se canalizan los esfuerzos para informar a la ciudadanía sobre los eventos y procesos de participación, así como de las instancias y los calendarios. A pesar de que el IDPAC tenga un propio portal, las instancias y los mecanismos de participación no son digitales; son presenciales. Sin embargo esto se debe a que la gran mayoría de los escenarios de participación son multisectoriales y los debates son presenciales. Esto también sucede por el tipo de población que es constante en la participación y que por lo general son ciudadanos de bajos recursos o de una edad que no tiene familiaridad con la tecnología.

Ver más: <http://participacionbogota.gov.co/>

### *Urbanismo en línea*

Esta aplicación es una iniciativa particular que busca crear una red de interacción en para denunciar problemas del entorno público en las principales ciudades de Colombia. En ella se pueden generar links a través de georreferenciación integrada de teléfonos inteligentes sobre puntos críticos de la ciudad, huecos en las vías, infractores, etc. También permite compartir comentarios y fotos. Cuenta con un sistema de recompensas, que incentiva el uso de la aplicación. También está disponible como plataforma web.

<https://urbanismoenlinea.com>

### **Experiencias motivadoras**

Se observa en el corto plazo herramientas de Gobierno en Línea que se renuevan y modernizan (en términos de aplicaciones, movilidad, diseño, navegabilidad, etc.) buscando generar afinidad con sus usuarios. Para ello se inspira en los lugares de uso cotidiano en el mundo digital (Facebook, Tumblr, Skype, Twitter, etc.) y su nivel de limpieza visual. Es lúdico porque invita a la interacción y al mismo tiempo genera que la gente se eduque en las herramientas y en cómo usarlas para mejorar su experiencia con la misma.

América Latina es una de las regiones en las que más uso se hace de las redes sociales, constituyendo parte fundamental de la vida cotidiana de las personas. Este modelo de interacción hace que se establezcan costumbres y formas de aproximación a las herramientas digitales y a las interfaces que se adoptan como la forma natural de interacción digital.

Por su facilidad de uso, la implementación de este tipo de desarrollos ofrece una suerte de “enganche” entre el usuario y la herramienta. Frente a ellos el desarrollo de plataformas web y de aplicaciones móviles tiene un espacio fundamental de acción, ya que en otros espacios como el privado, se ha demostrado la efectividad que tiene la inversión en el impulso a TIC.

Colombia es uno de los países de América Latina mejor ubicados en los listados (ranking) de estrategias de Gobierno Electrónico. La experiencia de implementación le ofrece una ventaja frente a otros países, por el bagaje y la retroalimentación recibida en relación con la utilidad, la fiabilidad y la focalización de las soluciones e instrumentos que permiten una apertura en lo público.

A partir de lo anterior hay un panorama de aumento, donde la exploración en la interactividad y el desarrollo lúdico de aplicaciones ya es una realidad en la cual se trabaja, pero que aun queda espacio por fomentar y empoderar, tanto a creadores, instituciones, pero sobre todo al uso de las herramientas por parte de la ciudadanía.

En Colombia vienen creciendo las industrias creativas, que aportan importantes experiencias a la interacción entre el sector público y la ciudadanía. Sobre el desarrollo de las industrias creativas y culturales en el país UNESCO, dispone de un banco de conocimiento que socializa dichas experiencias en el país (<http://www.unesco.org/new/es/culture/themes/cultural-diversity/cultural-expressions/tools/ci-mapping/latin-america-and-the-caribbean/colombia/>).

Colombia ha tenido ya espacios de creación de herramientas interactivas y lúdicas en la construcción de interacciones con la ciudadanía. Estas han permitido un diálogo con los procesos sociales del país. Entre dichas experiencias se encuentra, por ejemplo, la aplicación del Centro de Memoria Histórica, entidad que en el marco de la ley de Justicia y Paz reconstruye la memoria de las víctimas del conflicto. La solución



desarrollada permite hacer un recorrido sobre un mapa de las zonas donde han ocurridos hechos trágicos y significativos del conflicto. Si bien, se trata de un ejercicio con un alto grado de sensibilidad, es una iniciativa que trata de vincular a la ciudadanía en el conocimiento de la realidad del país.

### ***Implicaciones Gobierno en Línea***

- La focalización de las necesidades y de estrategias comunicativas, hará de la implementación de herramientas lúdicas una oportunidad de interacción con la ciudadanía.
- El crearle la necesidad a la ciudadanía a través de la implementación de instrumentos que sean agradables y totalmente necesarios es una oportunidad que debe ser explotada en pro de que cada vez más hayan más usuarios y haya un empoderamiento sobre las tecnologías que lo permiten.
- El vínculo entre la empresa privada y la empresa pública es fundamental en la construcción de herramientas, así como el fomento en la formación, investigación e implementación de iniciativas que vinculen a creadores y a ciudadanos a construir entornos lúdicos de participación.

### ***Evidencias de la tendencia***

#### *Elecciones 2014*

La Registraduría Nacional del Estado Civil su herramienta para dispositivos móviles y para Internet en la que dispuso toda la información referente a los resultados electorales para las elecciones del 9 de marzo de 2014. La aplicación ha tenido un promedio de 30.000 descargas y el día de votaciones tuvo un papel relevante en el ejercicio democrático.

Ver más: <http://wsr.registraduria.gov.-co/Ante-la-Registraduria-el-Centro,12996.html>

#### *Mesa de conversaciones*

En el marco del proceso de paz en Colombia, se diseñó una herramienta que le da voz a la ciudadanía en las mesas de La Habana dónde se realizan los diálogos entre el Gobierno y las FARC-EP. Esta aplicación permite la inclusión de la población civil

que ha sido afectada dentro del conflicto y que se verá afectada por las reformas y acuerdos que se pacten. A través del portal se han recibido más de 6500 propuestas que serán tenidas en cuenta en el proceso. Ver más:

<https://www.mesadeconversaciones.com.co/>

#### *Moovit App*

Esta aplicación se ha consolidado como líder en materia de integrar en un sistema cómodo y actualizado las redes de transporte público de grandes ciudades. En Bogotá en 2013 se comenzó a aplicar, a propósito de la entrada en funcionamiento de SITP.

#### *Colombia Lista*

Es una aplicación que contribuye a la educación y de capacitación, desarrollada y financiada por la Fundación Capital, fue nominada a una de las mejores aplicaciones para la plataforma IOS en 2013. Brinda información, posee una calculadora financiera, además de módulos de capacitación. Esta dirigida especialmente a mujeres, con el fin de que realicen un mejor manejo de las finanzas del hogar, de los servicios financieros, así como de los canales transaccionales que habitualmente son usados, para evitar fraudes y sobre costos en los procesos.

<http://fundacioncapital.org/iniciativas/colombialista/>

## TENDENCIAS TERRITORIALES

Las tendencias territoriales vienen marcadas por el concepto de conexión. Conexión de diferentes recursos, sistemas y personas que aunar esfuerzos para poder elevar el Gobierno Electrónico a un nuevo nivel. Gobierno Electrónico en el territorio está despegando pero busca sus formas de conseguirlo de la forma que se adapte a sus circunstancias.

Colombia es un país con grandes diferencias entre los territorios que lo componen, haciendo que la tarea de homogenizar tendencias tome gran complejidad. La categorización definida en la resolución 705 del 30 de Noviembre de 2013 de la Contaduría de la Nación, señala que el país se divide en departamentos, y estos a su vez se clasifican en categorías de acuerdo con sus ingresos, de acuerdo con lo cual los departamentos de Antioquia y Cundinamarca se agrupan en una categoría especial y los restantes departamentos se distribuyen en categorías numeradas de la 1 a la 4.

Dentro de las dificultades que enfrenta la categoría especial para la implementación de estrategias de Gobierno Electrónico se encuentran la baja integración funcional y de la infraestructura tecnológica, mayores costos en la compra de soluciones tecnológicas relacionadas con procedimientos deficientes de contratación pública, y limitaciones en la usabilidad de las interfaces.

Las categorías restantes, de menores ingresos, enfrentan deficiencias en la estructuración de proyectos para acceder a recursos de fuentes externas para la financiación de soluciones tecnológicas, la ausencia de industria TI local, y baja conectividad o bajo desarrollo de los sectores productivos que demandan servicios electrónicos de gobierno, entre otras.

Lo mismo sucede con los estímulos y las oportunidades que tiene el Gobierno Electrónico para los territorios. En los departamentos de mayores ingresos se observa la aceleración de los sectores productivos que estimula la demanda de servicios electrónicos de gobierno, así como una mayor apropiación de las TIC por parte de los ciudadanos y entornos más favorables para el desarrollo de innovación

y emprendimiento en el sector TIC. Por otro lado, en los departamentos de menores ingresos, se encuentra que los estímulos están más relacionados con la identificación de alternativas para asistencia remota de servicios y programas públicos para territorios alejados o el acceso creciente a servicios públicos y la mejora de la cobertura de las políticas sociales de estado.

Las condiciones y necesidades territoriales en Colombia son muy variadas y en ese sentido las tendencias que marcan el territorio para este 2015 buscan crear condiciones sólidas para que el Gobierno Electrónico tome importancia en la cotidianidad de cada uno de municipios y departamentos. Eso quiere decir que las tendencias que se aproximan, buscan contribuir al desarrollo autónomo y descentralizado de los territorios, que les permita adaptarse a sus requerimientos y capacidades.

Se observa un claro movimiento hacia una integración de los sistemas de las diferentes entidades territoriales que permitan una optimización de recursos, servicios distribuidos que proporcionen capacidades a otros territorios y el empoderamiento de servidores innovadores que implementen proyectos en el territorio.

#### Tendencias territoriales

- a. Sistemas integrales
- b. Servicios distribuidos
- c. Servidores pasionales

#### **Sistemas Integrales**

El avance del gobierno electrónico en los municipios ha sido muy fuerte durante los últimos años, por ejemplo dos (2) millones de consejos municipales han desarrollado su presencia en Internet gracias a un servicio ofrecido por la Dirección Gobierno en Línea del Ministerio TIC. Aunque al mismo tiempo se han ido implementando otro tipo de plataformas y herramientas electrónicas, recién se empieza a reconocer la necesidad de articular los esfuerzos realizados en distintas plataformas para ofrecer soluciones integrales y optimizar procesos y recursos de la Administración.

En ese sentido, iniciativas de interoperabilidad como la del Sistema Integrado de Administración Financiera Municipal (SIAF) en Guatemala, suelen estar vinculados

con esfuerzos de entidades del orden nacional. En Colombia la situación es bastante similar y aunque se diseñó un marco de interoperabilidad, su adopción a nivel territorial no ha sido sencilla.

En la actualidad se observa una tendencia que busca integrar los sistemas de información sub-nacionales, en especial a nivel contable y financiero, para ofrecer una rendición de cuentas más eficiente y transparente a la ciudadanía.

### ***Implicaciones para Gobierno Electrónico***

- Se debe ir más allá de proporcionar un lenguaje común para las iniciativas de interoperabilidad, independientemente del ámbito sectorial en el que se produzcan. Algunos proyectos a nivel territorial y local han fracasado por la falta de una infraestructura tecnológica adecuada.
- Es necesario crear sistemas, iniciativas y proyectos que integren los intereses de muchos actores del nivel territorial y respondan a intereses comunes. Esto requiere marcos de colaboración y cooperación que vayan más allá de lo legal y aporten nuevas actitudes y perspectivas a las relaciones entre estas entidades.

### ***Evidencias de la tendencia***

#### *01: Sistema de Inversión Pública*

El Sistema de Inversión Pública, cofinanciado por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), es un proyecto que tiene como objetivo mejorar la eficiencia y transparencia en el uso de los recursos de la inversión pública a través del fortalecimiento del sistema de monitoreo y seguimiento de la inversión pública.

Para lograrlo el programa se propone: (1) el diseño de una plataforma tecnológica integrada de información (PII) para inversión pública; (2) la implementación del Módulo del Sistema General de Regalías (SGR) incluyendo el desarrollo de capacidades institucionales y técnicas requeridas para su funcionamiento y (3) la

implementación del módulo de visualización y georeferenciación de recursos y proyectos de inversión pública.

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=38018179>

## *O2: Consolidador de Hacienda e Información Pública*

Durante años la descentralización territorial no ha contado con un sistema de información único para las entidades territoriales, permitiéndose la discrecionalidad en la construcción o compra de sistemas de información.

El Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP), es un sistema de información diseñado y desarrollado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - Programa FOSIT- para que, con la adecuada reglamentación y estructura procedimental, canalice la información financiera, económica, social y ambiental de los entes públicos hacia los organismos centrales y al público en general.

Este sistema está compuesto por un conjunto de procesos e instrumentos requeridos para la generación, transmisión, procesamiento y publicidad de información pública.

<http://chip.gov.co>

## **Servicios Distribuidos**

Debido a la heterogeneidad en el grado de avance en el gobierno electrónico por parte de las entidades del orden territorial, algunos servicios ya empiezan a ser gestionados, mantenidos y desarrollados desde otros municipios que gozan de mejores capacidades, conocimientos e infraestructura para ofrecerlos.

Entre los servicios que se están implementando se encuentran los del sector salud. En ese sentido el Fondo Nacional de Regalías entregará 6,4 millones de dólares para el desarrollo de tres proyectos de telemedicina y tele asistencia, que serán complementados con el aporte de 1,2 millones de dólares por parte del operador del servicio.

Este tipo de proyectos facilitan la prestación de los servicios de salud en el departamento de Antioquia, favoreciendo el acceso remoto a la historia clínica de los

pacientes y la divulgación de contenidos de promoción y prevención en la salud a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones. También permitirán disminuir el tiempo de atención del soporte vital básico a los ciudadanos en el lugar de la emergencia y disponer de equipos de telecomunicaciones para la transmisión de información entre el lugar del accidente y los centros hospitalarios.

### ***Implicaciones para Gobierno Electrónico***

- Las condiciones del territorio hacen imprescindible empezar a gestionar los recursos de nuevas formas. Ahora ya no necesitamos tener la capacidad instaurada en el territorio sino ver desde donde se puede hacer llegar esa capacidad gracias a la tecnología.
- Otro implicación directa es la necesidad de conectar y tejer redes de colaboración de centros de investigación y desarrollo que ayuden a conceptualizar y prototipar esos nuevos servicios ya que suelen ser los que tienen la capacidad y recursos para hacerlo.
- Otra implicación para Gobierno Electrónico es la capacitación de servidores públicos para poder manejar y gestionar este tipo de servicios ya que no es un aspectos exclusivo de la tecnología (habilidad técnicas) sino una nueva forma de gestionar sus trabajos (habilidades proyecto). Requiere una gestión mucho más integrada con otras áreas, orientada al acompañamiento y con gran capacidad de resolver problemas.

### ***Evidencias de la tendencia***

#### *01: Telesistencia y telemedicina en Antioquia*

Una de las evidencias más claras son los servicios de Telemedicina que se están empezando a ofrecer en diferentes servicios. La región de Antioquia en especial es una de las pioneras en el tema. La Secretaria de Salud de la Gobernación de Antioquia, a través de los avances en el Programa Telesalud, ya está implementando servicios de telesistencia y telemedicina.

Uno de esos servicios es el que prestan 12 ambulancias de atención prehospitalaria de Medellín que emiten señales al hospital al que conducen el paciente para que los médicos estén preparados y haya atención oportuna. Además, durante el viaje en la ambulancia, estos pueden acceder a las historias clínicas en línea.

<http://parquedelavida.com/living-lab>

## *02: Programa de Tele-cirugía*

Programa con el propósito de proporcionar asistencia quirúrgica a los niños con malformaciones cráneo-faciales, niños de escasos recursos de las comunidades vulnerables.

La participación del la Secretaria de Salud Municipal de la ciudad de Cali y el Hospital Isaías Duarte Cancino y otro hospitale.s

<http://www.hospitalisaiasduartecancino.gov.co>

### **Servidores pasionales**

En la actualidad se esta pudiendo ver un cambio fundamental en la actitud de las personas que trabajan en las entidades públicas. Un estudio realizado por El Centro de Innovación en colaboración con PNUD y Mapalé al inicio de 2014 sobre la cultura de innovación en las entidades públicas colombianas nos mostro como la innovación estaba surgiendo principalmente de personas puntuales con una actitud, conocimiento y visión determinada.

Estas mostraban ser personas que no veían su trabajo como una función sino como un servicio. Este tipo de personas quieren generar un impacto en la personas y el país. Eso les hace superar barreras, obstáculos y otros elementos para poder implementar soluciones innovadores de Gobierno Electrónico. Esto se empieza a ver cada vez más como desde el territorio existen personas con una talento y actitud especial que hacen ayudan a que Gobierno Electrónico se desarrolle por encima de todo.

La innovación muchas veces está asociada al compromiso pues no se cuenta con recursos físicos y presupuestales que impulsen las iniciativas, así que los funcionarios que deciden emprender estos proyectos invierten su tiempo libre y dedicación para sacarlos adelante. En la mayoría de las entidades el compromiso entonces es parcial, y los funcionarios comprometidos enfrentan diariamente la resistencia al cambio y el escepticismo de parte de colegas que están acostumbrados a maneras más tradicionales de ejercer sus funciones.



Esta masa crítica comprometida tiene una gran vocación de servicio al ciudadano, se perciben a sí mismos como servidores públicos más que funcionarios. La participación en proyectos que reflejan un impacto positivo en las comunidades motiva a los funcionarios a enfrentar los retos que su entorno les presenta y a buscar soluciones eficientes. La variable de personas permite observar que existe en el funcionario público una disposición interna favorable a enfrentar los retos que implica la innovación en el ejercicio público y a sentirse protagonista de la misma, y con un nivel de compromiso alto para lograr impactos positivos en sus comunidades.

### ***Implicaciones para Gobierno Electrónico***

- Una de las grandes implicaciones es la organización de las mismas entidades locales tienen que estar preparadas para que estas personas puedan desarrollar su pasión y talento. Esto tiene que ver directamente con la cultura de las entidades, procedimientos y mentalidad mucho más abierta y colaborativa de las estas. Las entidades territoriales ya no son un ente que copia a lo nacional sino que buscan sus soluciones y desarrollo adaptados a las necesidades y deseos de la gente que la conforma.
- Otra de las implicaciones grandes es la autonomía de estas entidades locales a la hora de poder gestionar y dimensionar los proyectos e iniciativas que desarrollan ya que muchas veces estas van a seguir su propio camino y desarrollo.
- La visibilidad y las posibilidades que les dan la tecnología es que estos entes ya no buscan apoyo de lo nacional sino que saben tejer sus propias redes de personas y conocimiento para conseguir sus objetivos.

### ***Evidencias de la tendencia***

#### *01: Alcaldía de Tunja*

La Alcaldía de Tunja a través de un grupo de personas reducido pero muy comprometido a conseguido llevar la innovación a la transformación de la ciudad como una ciudad del conocimiento, en alianza con entidades españolas de Barcelona, por citar algunas, representan un cambio cultural que garantiza la participación de la comunidad, la transparencia en los procesos, y la eficiencia en el logro de las metas trazadas. De esta manera es posible construir una relación sinérgica en la que interactúen los diferentes estamentos; una idea de comunidad en la que cada uno de estos actores tiene un lugar activo desde el cual participa y en

este proceso se construyen y desarrollan apuestas viables que al articularse evidencian la inmensa potencialidad del nuevo paradigma colaborativo intrínseco a la revolución tecnológica y cultural que nos envuelve.

<http://www.tunja-boyaca.gov.co/index.shtml>

*O2: Touris lab CARTAMA, Santuario de Arte Rupestre, Arqueología y Turismo en el municipio de Támesis, Antioquia.*

Este proyecto es un living Lab Certificado por la Red LEILAC, "Living Labs y Espacio de Innovación para Latino América y el Caribe". Se basa en el desarrollo del e-Turismo y el e-Patrimonio; en donde se pretende generar espacios de innovación abierta y colaborativa a través de un uso masivo y sostenible de las TIC como medio, para que las personas del común puedan generar cambios personales y de su entorno social.

El proyecto es impulsado por Alexander Colorado como líder de proyecto. Alexander vivió y trabajo en Europa para multinacionales de tecnología y luego decidió trasladarse de nuevo a Colombia para aplicar sus conocimientos y talentos.

<http://tourislabcartama.blogspot.com.es>

<http://youtu.be/8bYXZbD9AY4>

## AGRADECIMIENTOS

Este informe ha sido posible gracias a la colaboración de diferentes actores y personas en la investigación, análisis y comunicación de las tendencias.

Centro de Innovación en Gobierno Electrónico

Diseño e Innovación, Dirección de Gobierno en Línea, Ministerio de las Tecnologías de las Comunicaciones

Mapalé, LTD

Bautista, S.A.S