



ORIGINAL

Fortaleciendo la gobernanza en Caquetá: el papel de los mecanismos de transparencia basados en la web para la información pública

Strengthening Governance in Caquetá: The Role of Web-based Transparency Mechanisms for Public Information

Martha C. Correa Moreno¹  , Gina L. González Castro¹  

¹Universidad de la Amazonia. Florencia, Colombia.

Citar como: Correa Moreno MC, González Castro GL. Strengthening Governance in Caquetá: The Role of Web-based Transparency Mechanisms for Public Information. Metaverse Basic and Applied Research. 2022;1:16. <https://doi.org/10.56294/mr202216>

Enviado: 08-10-2022

Revisado: 01-11-2022

Aceptado: 23-12-2022

Publicado: 26-12-2022

Editor: Lic. Mabel Cecilia Bonardi 

RESUMEN

Objetivo: es evaluar la página web de la Gobernación del departamento del Caquetá como mecanismo para la transparencia y acceso a la información pública durante el periodo correspondiente a los años 2020 a 2021.

Método: este estudio se enmarca en un enfoque mixto de tipo exploratorio con un método inductivo. Las técnicas de recolección de datos utilizadas incluyen una lista de chequeo, un cuestionario tipo escala de Likert aplicado a 30 veedores de la Gobernación del Caquetá, y una entrevista realizada a un profesional experto en el tema.

Resultados: los resultados del estudio indican que el sitio web de la Gobernación de Caquetá cumple con la normativa en cuanto a los mecanismos de transparencia y acceso a la información. No obstante, existen datos y documentos desactualizados que dificultan que las personas que acceden al sitio encuentren lo que buscan.

Discusión: los hallazgos del estudio revelan un escaso uso del sitio web, lo que afecta de manera directa la participación activa de los ciudadanos en el escenario público, y su capacidad para ejercer funciones de control.

Conclusión: Se hace necesario implementar estrategias de divulgación del sitio web que permitan impulsar la participación ciudadana y promover la democracia digital como medio de transformación.

Palabras clave: Datos Públicos; Democracia Digital; Normatividad; Sitio Web.

ABSTRACT

Objective: the objective of this study is to evaluate the website of the Caquetá Governorate as a mechanism for transparency and access to public information during the period from 2020 to 2021.

Method: this study is framed within a mixed exploratory approach with an inductive method. Data collection techniques include a checklist, a Likert scale questionnaire applied to 30 observers of the Caquetá Governorate, and an interview with a professional expert in the field.

Results: the study's results indicate that the Caquetá Governorate's website complies with regulations regarding transparency mechanisms and access to information. However, there are outdated data and documents that make it difficult for people who access the site to find what they are looking for.

Discussion: the study's findings reveal a low use of the website, which directly affects citizens' active participation in the public arena and their ability to exercise control functions.

Conclusion: it is necessary to implement website dissemination strategies that promote citizen participation and digital democracy as a means of transformation.

Keywords: Public Data; Digital Democracy; Regulations; Website.

INTRODUCCIÓN

Existe un común denominador en la historia de América Latina denominado corrupción, el cual está particularmente enraizado en los sistemas políticos y administrativos que afectan la eficiencia del gobierno y la credibilidad del mismo, por lo que el acceso a la información, se convierte en una herramienta que permite que las personas puedan construir opiniones razonables, argumentadas con fundamento y por tanto, puedan opinar verazmente propiciando el debate público, cierto grado de control y en general la participación en el sistema democrático.^(1,2) Dicha herramienta debe ser transversalizada por la transparencia, la cual más allá de permitir el acceso a la información dentro de una política pública, al tener que facilitar el uso masivo de la información como una manera de monitorear las acciones y procesos que se realizan en la administración pública y por tanto prevenir ejecuciones y manejos corruptos.⁽³⁾

A partir de lo anterior y teniendo presente que la dinámica social actual es cambiante y da apertura a otras formas de acceder a la información pública, los medios virtuales han cobrado protagonismo, al posibilitar poner conocimiento en común y debatir experiencias locales que sirven en contextos más amplios,⁽⁴⁾ además de permitir un acceso inmediato y universal a la información, esto, en el campo de la administración pública, ahorra costes y posibilita la potenciación de una buena gestión pública de la información.⁽⁵⁾ En este escenario tiene un alto impacto el uso de internet y de plataformas digitales, las cuales, muchas veces,⁽⁵⁾ no son utilizadas con la regularidad que se esperaría y por tanto, no generan el impacto deseado.

Al respecto, los resultados obtenidos en la Encuesta Nacional de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (ENAI) realizada en 2016 en México, muestra que la población que accede a plataformas digitales es relativamente escasa: 14 de cada 100 ciudadanos mayores de edad en poblaciones urbanas de 100000 o más habitantes, consultaron información en alguna página web del gobierno, es decir, 6,5 millones de mexicanos están interesados en obtener información pública, de los cuales, sólo 5,4 millones declararon haber encontrado información.⁽⁶⁾

Este hallazgo permite reconocer que aún falta validar con más precisión la familiaridad y utilidad que pueda representar en los ciudadanos, el uso de plataformas virtuales para conseguir la información pública.

En el contexto nacional, el Gobierno colombiano a través del Ministerio de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) ha determinado unos lineamientos para fortalecer la participación ciudadana, con la implementación de estrategias como *gobierno en línea*, implementada mediante el Decreto 1151 de 2008, el cual pretende lograr un impulso en la inclusión social y en la competitividad del país, mediante la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dicha estrategia busca contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia de los gobiernos locales, regionales y nacionales, a través de la construcción gradual de un gobierno electrónico, así como de promover el actuar de los gobiernos como usuario modelo y motor de la utilización de las TIC.^(5,7)

De la misma manera, con la creación y aplicación de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ley 1712 de 2014), la cual define la manera en que los ciudadanos pueden conocer la información, evitar que sean vulnerados sus derechos y vigilar la gestión pública, se dispusieron herramientas tecnológicas como páginas web, a través de las cuales se crean espacios de contenidos relacionados con Transparencia, implementando formatos para la radicación de PQRS, encuestas de satisfacción y ventanillas únicas de atención, que demuestran el interés del Estado colombiano, por promover una cultura de acceso a la información y participación ciudadana, evidenciando que por medio de los recursos tecnológicos, es posible democratizar la información.^(8,9)

Por su parte, el órgano encargado de verificar y ejecutar metodologías según lo designado por la Ley 1712 de 2014 es la Procuraduría General de la Nación, mientras que el Ministerio Público tiene como deber y compromiso “fortalecer la participación y el control social, por lo que contribuye desde sus competencias a garantizar el cumplimiento de las normas constitucionales y legales, creadas para que los ciudadanos puedan acceder sin obstáculos a la información pública”.⁽¹⁰⁾

En el contexto local, a la Gobernación del Caquetá se le han otorgado una serie de obligaciones administrativas en el marco del derecho de las personas a acceder a la información pública, con el objeto de promover la participación y control de sus actuaciones, en esa medida desde la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en consonancia con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación DNP, se ha dispuesto desarrollar el componente denominado “Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información”, integrado como quinta unidad en el *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, el cual busca la implementación de instrumentos que materialicen el acceso a la información pública. En razón a lo anterior, resulta pertinente plantear la pregunta ¿Cómo se ha implementado el mecanismo para la transparencia y acceso a la Información Pública, sitio web, en la Gobernación del departamento del Caquetá en el periodo 2020 a 2021?

MÉTODOS

El presente estudio se enmarca en el enfoque Mixto el cual de acuerdo con Hernández⁽¹¹⁾ procura reconocer y combinar las fortalezas de la investigación tanto cualitativa como cuantitativa para lograr una mayor comprensión

del fenómeno de estudio; razón por la cual confía en la medición numérica propia de lo cuantitativo, pero a su vez es flexible al realizar descripciones y observaciones de los sujetos y colectivos humanos en contextos explícitos, característica propia de los estudios cualitativos.⁽¹²⁾ En coherencia este estudio recurre a técnicas cualitativas y cuantitativas que permiten realizar una aproximación más articulada al tema de estudio específicamente en lo relacionado a la implementación de los mecanismos de transparencia y acceso a la información pública de la Gobernación del Caquetá, desde el cómo son percibidos por los usuarios, es decir los ciudadanos del común.

Consecuentemente, el método utilizado en el estudio, es el inductivo el cual, a partir del estudio individual de los hechos, busca formular conclusiones universales que se proponen como leyes, principios o fundamentos de una teoría,⁽¹³⁾ es decir, desde los resultados obtenidos, se propician nuevos conocimientos que permiten o sirven de referente para pensar cómo mejorar o fortalecer este mecanismo de transparencia, no solo en la gobernación del Caquetá, sino en todas las que integran el territorio colombiano.

Por su parte, el tipo de investigación es exploratoria, la cual permite “aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, esta clase de estudios son comunes sobre todo en situaciones donde hay poca información”;⁽¹¹⁾ en este caso, debido a que en el departamento del Caquetá no se encuentran estudios previos acerca de los mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información pública. De esta manera, a través de este estudio exploratorio, se “prepara el terreno”, para realizar posteriores investigaciones más elaboradas.⁽¹¹⁾

Finalmente, en cuanto al procesamiento de la información, en el caso de la lista de chequeo, se realizó el conteo y síntesis de los aspectos que cumplen y no de acuerdo con la resolución 3564 de 2015 (Ley 1712 de 2014), igualmente se hace la respectiva descripción y la presentación de estos a través de una tabla que contiene cuatro aspectos, criterio, elementos o subcriterios, cumplimiento y la descripción del hallazgo. En el caso de la información obtenida a través del cuestionario tipo escala de Likert, se realizó una tabulación de la información utilizando el programa de Excel, en este se descargaron los datos, los cuales se incluyen en una tabla que contiene el formulario y se grafican datos relevantes que son presentados con detalle. En cuanto a la entrevista, se reduce la información a través de codificación abierta organizándola por proposiciones agrupadas, nombradas como categorías inductivas, codificadas y señalando las recurrencias de cada uno de ellas. Finalmente, se realiza la discusión de los resultados, donde se triangula la información obtenida, la teoría existente y la visión de las investigadoras.

A continuación, se presenta la matriz de categorías elaborada en el estudio. (tabla 1)

Tabla 1. Matriz de categorías					
Objetivos específicos	Categoría	Subcategoría	Pregunta orientadora	Técnica	Fuente
Identificar las condiciones de cumplimiento del sitio web dispuesto para la divulgación de la información pública en la Gobernación del departamento del Caquetá.	Condiciones de cumplimiento / página web	-Mecanismos de contacto con el sujeto obligado -Información de interés -Estructura orgánica y talento humano -Normatividad -Presupuesto -Planeación -Control -Contratación -Trámites y servicios -Instrumentos de gestión de la información pública	¿Cuáles son las condiciones de cumplimiento sitio web dispuesto para la divulgación de la información pública en la Gobernación del departamento del Caquetá?	Lista de chequeo	Página web de la Gobernación de Caquetá Resolución 3564 de 2015 (Ley 1712 de 2014)
Conocer la percepción que tienen los ciudadanos frente al sitio web.	Percepción de los ciudadanos /página web	Grado de satisfacción Importancia de la página web	¿Qué percepción tienen los ciudadanos frente al sitio web de la gobernación del Caquetá?	Encuesta tipo escala de Likert	Veedores ciudadanos de la ciudad de Florencia
Proponer acciones de mejora del sitio web de la Gobernación del departamento del Caquetá.	Acciones de mejora /página web	Sociocultural Administrativo	¿Qué acciones se pueden implementar para mejorar el sitio web de la Gobernación del del Caquetá?	Entrevista	Experto

Participantes

El presente estudio tiene como contexto la Gobernación del Caquetá; el universo son los veedores tanto de zona rural como urbana de la ciudad de Florencia en el departamento del Caquetá. La muestra, definida por López⁽¹⁴⁾ como “el subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación”, es de 30 veedores ciudadanos, los cuales fueron seleccionados de acuerdo a los siguientes criterios: hombres y mujeres mayores de edad, activos en el servicio a la comunidad y que tengan la voluntad de participar en el estudio. Conviene mencionar que se recurre a un profesional experto en el tema de mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública, como apoyo en la verificación de la información obtenida para los objetivos uno y tres.

INSTRUMENTOS

Las técnicas utilizadas para recolección de datos en el presente estudio son la lista de chequeo, el cuestionario tipo escala de Likert y la entrevista.

La técnica de *lista de chequeo* es definida por Oliva⁽¹⁵⁾ como: una herramienta metodológica que consta de una serie de ítems que evalúan detalladamente una serie de elementos teóricos o prácticos. Son dispositivos metodológicos y mnemotécnicos, que reducen la complejidad para comprobar solamente los elementos importantes, con ello reducen errores de omisión.

De esta manera, la lista de chequeo es un instrumento que permite ilustrar con calidad una secuencia de acciones, lo que la convierte en una herramienta con una alta posibilidad de aprovechamiento,⁽¹⁶⁾ especialmente en los escenarios investigativos. La lista de chequeo sirve para “verificar el grado de cumplimiento de determinadas reglas o actividades establecidas con un fin determinado”, es decir que es una técnica que permite una verificación rápida de los criterios planteados de acuerdo con el estudio o actividad a realizar.

Para el caso de la investigación, se recurre a la lista de chequeo fundamentada en los Estándares de publicación de la Resolución 3564 de 2015 (Ley 1712 de 2014), a partir de la cual se evalúan diez criterios para tener en cuenta la evaluación de los medios electrónicos dispuestos para la divulgación de la información pública.

El primero denominado, *Mecanismos de contacto con el sujeto obligado*, desglosa cuatro subcriterios que son: Mecanismos para la atención al ciudadano, Localización física, sucursales, horarios y días de atención al público, Correo electrónico de notificaciones judiciales, Políticas de seguridad de la información del Sitio Web y protección de datos personales. Conviene mencionar que subcriterio Mecanismos para la atención al ciudadano, contiene cinco elementos: A. Espacios Físicos, B. Teléfonos móviles, fijos, líneas gratuitas (Con indicativo), C. Correo electrónico institucional para recepción de solicitudes de información, D. Correo físico o postal y E. Link al formulario de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.⁽¹⁷⁾

El segundo, *Información de interés*, contempla nueve criterios: Publicación de datos abiertos; Estudios, investigaciones u otras publicaciones; Convocatorias; Preguntas y respuestas frecuentes; Glosario; Noticias; Calendario de actividades; Información para niños, niñas y adolescentes e Información general. El tercer criterio se denomina *Estructura orgánica y talento humano* y se divide en ocho subcriterios; Misión y Visión; Funciones y deberes; Procesos y procedimientos; Organigrama; Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas; Directorio de entidades; Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés y Ofertas de empleo.⁽¹⁸⁾

El cuarto criterio hace referencia a la *Normatividad* y chequea el elemento Leyes, decretos, resoluciones. El quinto criterio en la lista de chequeo es *Presupuesto* y de él se desglosan el Presupuesto general; la Ejecución presupuestal histórica y anual y los Estados financieros. El sexto elemento se titula *Planeación*, y se divide en seis criterios, Políticas, lineamientos y manuales, el cual se subdivide en: A. Políticas y lineamientos institucionales, B. Manuales, C. Planes Institucionales, D. Plan de rendición de cuentas, E. Plan de servicio al ciudadano, F. Plan Anti trámites y G. Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano; Plan de gasto público; Programas y proyectos en ejecución; Metas objetivos, indicadores de gestión y/o desempeño; Participación en la formulación de políticas y los Informes de empalme.⁽¹⁶⁾

El criterio siete se denomina *Control* y se divide en: Informes de gestión, evaluación y auditoría, este evalúa, A. Informe al Concejo, B. Informe de rendición de cuentas fiscal, C. Informe de rendición de cuentas a ciudadanos, D. Informes a organismos de inspección, vigilancia y control; Reportes de control interno; Planes de mejoramiento; Entes de control que vigilan y mecanismos de supervisión; Defensa judicial el cual contempla, A. Número de demandas, B. Estado en que se encuentra, C. Pretensión o cuantía de la demanda y D. Riesgo de pérdida.⁽¹⁶⁾

El criterio octavo es el de *Contratación* y evalúa cuatro aspectos, Publicación de la información contractual; Publicación ejecución de contratos; Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras y Publicación plan anual de adquisiciones. El noveno criterio es el de *Trámites y servicio* y el criterio diez se denomina Instrumentos de gestión de la información pública y contempla nueve aspectos: Registro de activos de información; Índice de información clasificada y reservada; Esquema de

publicación; Programa de gestión documental; Tablas de retención documental; Registro de publicaciones; Costos de reproducción; Mecanismo para presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias; Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información, este último considera cuatro aspectos, A. Número de solicitudes recibidas, B. Número de solicitudes trasladadas, C. Tiempo de respuesta y D. Número de solicitudes negadas.⁽¹⁹⁾

En cuanto al *cuestionario*, Matas⁽²⁰⁾ considera que esta técnica permite llevar un proceso estructurado de recogida de información a través de la contestación de una serie de ítems, estructurados con cinco alternativas de respuesta.

Por su parte Hernández et al.⁽¹¹⁾ consideran que el cuestionario es “el instrumento más utilizado para recolectar datos”, que aunque es utilizado más ampliamente en investigaciones propias del paradigma cuantitativo, no se excluye ni se desconoce la utilidad que tiene en la investigación cualitativa particularmente en el diseño del formato de entrevista estructurada y semiestructurada. En coherencia, para el presente estudio, se estructura un cuestionario compuesto por diez ítems, a través de los cuales se exponen varias frases que expresan una opinión o grado de acuerdo o desacuerdo acerca de la percepción que tienen los ciudadanos frente al medio electrónico (sitio web) de la Gobernación del departamento del Caquetá, dispuesto para la divulgación de la información pública.

Finalmente, se recurre a la técnica de la *entrevista* la cual es definida por Guerrero⁽²¹⁾ como una técnica en la que el entrevistador solicita a través de preguntas, información al entrevistado acerca del problema o el tema que requiere conocer, para lo cual se necesita la existencia de al menos dos personas y la posibilidad de interacción verbal. En el caso del presente estudio se realiza una entrevista a un profesional experto en los mecanismos de transparencia para el acceso a la información pública, quien desde su experiencia en el manejo de las Tic y como funcionario público, permite profundizar en el tema y realizar triangulación de la información obtenida en los resultados que responden a los objetivos uno y dos.

RESULTADOS

Condiciones de cumplimiento de los medios electrónicos (sitio web)

A continuación, se presenta la tabla 1 en la que se describen los hallazgos conseguidos con la aplicación de la lista de chequeo.

Tabla 2. Lista de chequeo: Condiciones de cumplimiento de los medios electrónicos

Estándar/ Criterio	Elementos/subcriterios	Cumplimiento	Descripción del hallazgo
Mecanismos de contacto con el sujeto obligado	Mecanismos para la atención al ciudadano	Cumple	Se encuentra que la Gobernación del Caquetá cuenta con cinco mecanismos para atender al ciudadano: espacios físicos, Teléfonos móviles, fijos, líneas gratuitas, Correo electrónico institucional, Correo físico o postal y Link al formulario para PQRS.
	Espacios Físicos	Cumple	La Oficina de Gobierno en Línea está ubicada en el 5° piso de la Gobernación.
	Teléfonos móviles, fijos, líneas gratuitas (Con indicativo)	Cumple	Existe el Teléfono Conmutador: (60+8) 4366860 y la Línea de atención gratuita: 018000931008
	Correo electrónico institucional para recepción de solicitudes de información	Cumple	Cuenta con correo institucional: contactenos@caqueta.gov.co
	Correo físico o postal	No Cumple	En la actualidad la Gobernación del Caquetá no tiene un correo físico o postal.
	Link al formulario de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Cumple	El link para realizar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias es: https://sedelectronicaqueta.gov.co/formularios/updInfo/165012500029364/
	Localización física, sucursales, horarios y días de atención al público	Cumple	Dirección: Calle 15 Carrera 13 Esquina, Barrio El Centro Horario de atención: Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
	Correo electrónico de notificaciones judiciales	Cumple	Correo notificaciones judiciales: ofi_judica@caqueta.gov.co

Información de interés	Políticas de seguridad de la información del Sitio Web y protección de datos personales	Cumple	La gobernación del Caquetá en el sitio web (caqueta.gov.co) dispone de manera visible y de fácil acceso las políticas de seguridad de la información del sitio web y la protección de datos personales en la pestaña <i>servicios de atención a la ciudadanía</i> .
	Publicación de datos abiertos	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá dispone de la pestaña Normatividad, de la que se despliega la pestaña Infórmate y de esta la pestaña de datos abiertos, en la cual se encuentra información relacionada con datos estadísticos, sector agrario, salud, educación, entre otros.
	Estudios, investigaciones u otras publicaciones	Cumple	Los estudios, investigaciones u otras publicaciones disponibles en el sitio web de la Gobernación del Caquetá, se encuentran liderados por Planeación, Agricultura y Cultura.
	Convocatorias	Cumple	Al realizar la búsqueda de las convocatorias se encuentra éstas aparecen publicadas con fechas actualizadas.
	Preguntas y respuestas frecuentes	Cumple	La última respuesta que se observó en el sitio web de la gobernación de Caquetá, está con fechas de enero 20 de 2020.
	Glosario	Cumple	Se observa que existen palabras en el glosario con conceptos de datos personal, privado, público y sus respectivas definiciones.
	Noticias	Cumple	Las noticias es lo que más tiene dinámica, ya que es la plataforma para dar a conocer los avances de la gestión pública y del cumplimiento del plan de desarrollo y de las demás actividades que hace la entidad.
	Calendario de actividades	Cumple	A medida que se acercan las fechas de conmemoración o celebración, la entidad pública invitaciones, pero no tiene establecido un cronograma de eventos por año.
	Información para niños, niñas y adolescentes	Cumple	El sitio web dispone de una pestaña con información de contenido importante para niños, niñas y adolescentes.
	Información general	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá cuenta con todos los contenidos y temáticas de información general.
Estructura orgánica y talento humano	Misión y Visión	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá dispone de la pestaña donde el ciudadano encuentra con facilidad la misión y la visión.
	Funciones y deberes	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá dispone de la pestaña donde el ciudadano encuentra con facilidad las funciones y los deberes.
	Procesos y procedimientos	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá dispone de la pestaña donde el ciudadano encuentra con facilidad los procesos y procedimientos.
	Organigrama	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá dispone de la pestaña donde el ciudadano encuentra con facilidad el organigrama.
	Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas	Cumple	Se encuentra por actualizar el directorio toda vez que han rotado personal y pertenecen a otras oficinas. En el link de contratistas aparecen información de que ya no laboran en la Gobernación del Caquetá.

	Directorio de entidades	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá dispone de la pestaña donde el ciudadano encuentra con facilidad el directorio de entidades.
	Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés	Cumple	Aunque el sitio web de la Gobernación del Caquetá dispone de la pestaña donde el ciudadano encuentra con facilidad directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés, este no está robustecido especialmente en los grupos de interés.
Normatividad	Ofertas de empleo	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá se aprecian ofertas de empleo de fechas recientes.
	Leyes, decretos, resoluciones	Cumple	Los actos administrativos que se generen en la entidad no están en tiempo real.
Presupuesto	Presupuesto general	Cumple	La información presupuestal no se encuentra actualizada
	Ejecución presupuestal histórica y anual	Cumple	En el sitio Web aparece en la pestaña <i>transparencia y acceso a la información</i> el presupuesto donde a partir de él se subdivide en presupuesto general, estados financieros, ejecución presupuestal, modificación del presupuesto entre otras.
Planeación	Estados financieros	No cumple	La información no se encuentra publicada por la entidad que le corresponde.
	Políticas, lineamientos y manuales	Cumple	En el sitio Web se encuentra la información frente a contratación, control, planeación y en esta última los informes de empalme, participación en la formulación de políticas, metas, objetivos, indicadores de gestión y/o desempeño, programas y proyectos en ejecución, plan de gastos, entre otros.
	Políticas y lineamientos institucionales	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá cuenta con un espacio para presentar las Políticas, lineamientos y manuales.
	Manuales	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá cuenta con un espacio para presentar las Políticas, lineamientos y manuales.
	Planes Institucionales	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá cuenta con un espacio para presentar los planes institucionales.
	Plan de rendición de cuentas	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá cuenta con un espacio para presentar el plan de rendición de cuentas.
	Plan de servicio al ciudadano	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá cuenta con un espacio para presentar el plan de servicio al ciudadano.
	Plan Anti trámites	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá cuenta con un espacio para presentar el plan anti trámites.
	Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá cuenta con un espacio para presentar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
	Plan de gasto público	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá cuenta con un espacio para presentar el plan de gasto público.
	Programas y proyectos en ejecución	Cumple	El sitio web de la Gobernación del Caquetá cuenta con un espacio para presentar programas y proyectos en ejecución.
	Metas objetivos, indicadores de gestión y/o desempeño	Cumple	Las metas objetivos, los indicadores de gestión y/o desempeño aparecen con fecha de 2019.

Control	Participación en la formulación de políticas	Cumple	Se observa el espacio para la participación de las diferentes comunidades, dando cumplimiento a lo exigido en la norma.
	Informes de empalme	No cumple	No aparecen publicados los informes de empalme que demuestren el estado en que se encuentra la entidad, cuando un gobierno le entrega a un nuevo legislativo.
	Informes de gestión, evaluación y auditoría	Cumple parcialmente	El último informe que aparece aparentemente es de enero a marzo de 2020 y fue colgado en la página el 16 de marzo de 2020, pero más que un informe es un cuadro en Excel, donde no se encuentra el dato de número de demandas claro, pero aparentemente existen 421 en este informe.
	Informe al Concejo	No cumple	
	Informe de rendición de cuentas fiscal	Cumple parcialmente	
	Informe de rendición de cuentas a ciudadanos	Cumple parcialmente	
	Informes a organismos de inspección, vigilancia y control	Cumple parcialmente	
	Reportes de control interno	Cumple parcialmente	
	Planes de mejoramiento	Cumple parcialmente	
	Entes de control que vigilan y mecanismos de supervisión	Cumple parcialmente	
	Defensa judicial	Cumple parcialmente	
	Número de demandas	Cumple parcialmente	
	Estado en que se encuentra	Cumple parcialmente	
	Pretensión o cuantía de la demanda	Cumple parcialmente	
Riesgo de pérdida	Cumple		
Contratación	Publicación de la información contractual	Cumple parcialmente	Aunque existe la publicación, no está del todo actualizada.
	Publicación ejecución de contratos	Cumple parcialmente	Publica los nombres del contratista, objeto y número de contrato; pero en la opción de picar para que arroje más información, es decir cómo se encuentra el estado actual de la ejecución, envía a una página no disponible.
	Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras	Cumple parcialmente	Se nota que no se encuentra actualizada la información, toda vez que el Plan de Adquisición y compras se debe presentar por cada año y existe plazo hasta el 31 de enero de cada anualidad. Último aparentemente publicado el 02 de julio de 2019, pero al dar clic, no aparece el documento.
	Publicación plan anual de adquisiciones	No cumple	Se nota que no se encuentra actualizada la información, toda vez que el Plan de Adquisición y compras se debe estar elaborado y publicado por cada año y existe plazo hasta el 31 de enero de cada anualidad, es decir no se encuentra publicado la actual vigencia. Último publicado el 29 de enero de 2021 (vigencia 2021) Lo que se encuentra publicado el 07 de septiembre de 2021, es la codificación de los bienes y servicios Código UNSPSC que actualmente aplica.
Trámites y servicios	Trámites y servicios	Cumple	Lo que actualmente se tramita en línea es conocer la liquidación de los impuestos sobre vehículos automotores, pero el pago se realiza en banco o cajero disponible en la Gobernación.

Instrumentos de gestión de la información pública	Registro de activos de información	Cumple	Aparecen archivos en PDF de “Formatos único de Inventario documental” por diferentes secretarías u oficinas, pero de años anteriores (último reportado 2017 de algunos). Última fecha de cargue reporta en el año 2018.
	Índice de información clasificada y reservada	No cumple	Se tiene conocimiento que existe un formato denominado “Índice de información clasificada y reservada”, pero no existe cargado ningún formato por parte de la Gobernación al sitio web. Se abre un link y aparece una pregunta de marcar si o no y posteriormente comentarios, al parecer como mecanismo de participación.
	Esquema de publicación	No cumple	No se encuentra publicado en este link, lo cual este esquema se debe realizar a través de un formato según lo contemplado por el Archivo General de la Nación (AGN), donde se registra la secuencia o periodicidad de publicación que debe reportar las dependencias o áreas (Secretarías y/o oficinas) que posee la Gobernación. Aunque existen algunos informes o información publicada en otros link, que son de obligatorio cumplimiento.
	Programa de gestión documental	Cumple	Existe un Plan de gestión documental en formato PDF actualizado y que corresponde al periodo de gobierno del actual mandatario 2020-2023.
	Tablas de retención documental	Cumple	Existe el documento en PDF “Tablas de Retención Documental” por Secretaría, Dependencias, Despacho u Oficina, las cuales fueron presentadas por el Gobierno de Oportunidades 2012-2015.
	Registro de publicaciones	No cumple	Sin documento publicado.
	Costos de reproducción	No cumple	Sin documento publicado.
	Mecanismo para presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Cumple	Existe el paso a paso para ingresar petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, solicitud de información, solicitud de datos personales y agendar cita (si el ciudadano lo cree necesario).
	Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información	Cumple	Los informes que se encuentran cargados en la página, son los que se remiten a la oficina de control interno, se aprecia que el 17 de diciembre de 2019, se cargó el informe correspondiente de enero a octubre de 2019; este y los anteriores informes se aprecia algunas de las características descritas anteriormente, y los informes los emitió Ventanilla única.
	Número de solicitudes recibidas	Cumple	Se valora el número de solicitudes recibidas y asignadas, resueltas (a tiempo), resueltas (vencidas), sin resolver (a tiempo), sin resolver (vencidas) y radicados en línea como peticiones y denuncias.
	Número de solicitudes trasladadas	No cumple	Posteriormente se aprecia el informe correspondiente al periodo de enero a junio de 2021 y fue emitido por el director de la TIC; en este punto se denota que no cargaron noviembre y diciembre de 2019 y todo el año 2020 y 2021.
	Tiempo de respuesta	Cumple	
	Número de solicitudes negadas	No cumple	

En los resultados obtenidos en la lista de chequeo se puede evidenciar que el primer estándar o criterio denominado *Mecanismos de contacto con el sujeto obligado* cumple con los cuatro elementos o subcriterios adscritos a él, esto significa que la Gobernación del Caquetá en su sitio Web, ha dispuesto los mecanismos requeridos para la atención al ciudadano tanto en espacios físicos, teléfonos móviles y fijos con líneas gratuitas, correo institucional y el link para el formulario de las PQRS, lo cual es muy útil cuando de reclamaciones, peticiones y denuncias se trata. También en este sitio web se cuenta con un espacio que deja claro cuáles son las políticas de seguridad de la información del sitio web y de protección de los datos personales, de tal manera que el ciudadano sienta la tranquilidad de realizar consultas y tramites, pues queda claro que su integridad estará salvaguardada dentro este escenario virtual; pues como ya es conocido, estos mecanismos para la

transparencia facilitan la participación social y son una herramienta válida para optimizar tiempo, espacio, recursos, al realizar todo tipo de consulta, trámite, peticiones y demás.

En el segundo criterio denominado *información de interés*, se encuentra que, los nueve subcriterios cumplen con lo dispuesto en la normatividad, es decir, que el sitio web incorpora un apartado puntual para cada uno de estos subcriterios. Es muy importante aclarar que en este criterio se busca que la gente pueda tener información real y verdadera frente a los temas de interés. En el caso de la Gobernación del Caquetá se observa amplia divulgación de temas en el sector Agrario, educación y cultura, lo que facilita que los ciudadanos estén actualizados en dichos temas tan vigentes y pertinentes.

Recordando a González et al.⁽⁹⁾ se trata de que los ciudadanos tengan la oportunidad de acceder a cualquier tipo de información o soporte emitido por las entidades públicas.

El tercer subcriterio denominado *estructura orgánica y talento humano* todos los ocho subcriterios cumplen con lo requerido al disponer de pestañas que con un clic entregan la información acerca de la visión, misión, deberes, función, los procesos y procedimientos, el organigrama, las ofertas de empleo y los directorios, que en el caso particular requiere ser actualizado el de las agremiaciones, asociaciones y otro grupos de interés, como parte de una acción que permita fortalecer los procesos que se realizan en la administración pública y que fortalece el derecho de acceso a la información, tal como lo expresa Muñoz.⁽¹⁷⁾

En el criterio *normatividad*, aunque se incluyen en la página, leyes, decretos y resoluciones, la información no está del todo actualizada, razón por la cual requieren modernización, debido a que son estas temáticas las que podrían tener mayor demanda en las consultas que realizan los ciudadanos, pues se supone que el sitio web es un espacio autorizado, que cuenta con información actualizada en cuanto a normatividad y aspectos legales. No se puede desconocer que no es una tarea sencilla, pues con cierto tiempo de frecuencia algunos aspectos legales se van modificando, se dirimen decretos, se sustituyen y reemplazan acuerdos, sin embargo, es un ejercicio necesario de realizar, si se tiene en cuenta que como lo afirman considera que la transparencia no Troitiño et al.⁽²²⁾ y Gértrudix et al.⁽²³⁾ han incidido en generar desconfianza de las personas hacia las instituciones públicas, es decir, que queda en tela de juicio la credibilidad de este tipo de instituciones.

En cuanto al criterio de *presupuesto* de los tres subcriterios que se consideran solo uno, estados financieros, no cumple, debido a que la información no se encuentra publicada en el sitio web, esta situación requiere ser revisada pues como lo indica Terán⁽²⁴⁾ todos los procedimientos relacionados con el poder público deben estar fundamentados en la transparencia, a partir de la cual se pueda conseguir la información real de la organización o del gobierno y aunque la persona que consulte no tenga la claridad o el conocimiento suficiente de la misma. Esto significa que la Gobernación del Caquetá está en la obligación de ponerse al día en el suministro de todos los documentos que dan cuenta de los estados financieros, a fin de primero, no dar lugar a interpretaciones frente a la transparencia del mecanismo dispuesto para el acceso a la información pública y segundo, para garantizar que el ciudadano del común acceda a este derecho fundamental.

Por su parte, en el criterio *planeación*, el sitio web de la gobernación del Caquetá cuenta con un espacio preciso para presentar las políticas, lineamientos y manuales, los planes institucionales, de rendición de cuentas, de servicio al ciudadano, anti trámite, anti corrupción, de gasto público, así como los programas y proyectos en ejecución, así metas, indicadores de gestión, objetivos y la participación en la formulación de políticas, sin embargo en el subcriterios informe de empalme no se observan publicados en el sitio web y esto deja un vacío, debido que con estos informes se muestra el estado en el que se encuentra la entidad cuando un gobierno le entrega a un nuevo legislativo. Como se ha mencionado en párrafos anteriores, independientemente de quien consulte o del porqué lo hace, estos sitios web deben incluirlos, de tal manera que se garantice la generación de procesos democráticos que puedan ser evaluados y con los cuales se puedan prevenir eventos de corrupción, tal como lo sugiere Moreno et al.⁽²⁵⁾

Posteriormente, se encuentra el criterio *control*, el cual llama la atención, pues de los cinco subcriterios solo en uno, *defensa judicial*, riesgo de pérdida, se cumple, los demás subcriterios tienen un cumplimiento parcial, debido específicamente a la desactualización de la información ya que el último informe reporta hasta el 20 de marzo del 2020, lo que indica que del resto del año y del siguiente, 2021, no existe la información. En este sentido es importante recordar que la información completa y detallada de los documentos permite demostrar los procesos, procedimientos y la gestión que los representantes hacen para mejorar sus actuaciones y en este caso particular, asegurar que en las prácticas se evidencie transparencia en la comunicación pública, así como lo señala Medranda⁽¹⁾.

En el ámbito de la *contratación*, también se encuentra un cumplimiento parcial de los subcriterios que corresponden especialmente a la desactualización de la información, relación errónea de enlaces que no corresponden, pestañas inexistentes (se dan clic y no tiene acceso al link). En el caso del subcriterio *publicación plan anual de adquisiciones*, se encuentra como hallazgo, que la información publicada no corresponde, situación que preocupa, pues las páginas web dispuestas para que las personas tengan acceso a la información, requieren suministrar los datos precisos y acordes a lo que indica cada pestaña, no hacerlo, podría ser visto como engaño o desacato al principio de transparencia, el cual de acuerdo con Rivero⁽²⁶⁾ implica información

“completa, veraz, simétrica, equitativa y en tiempo útil”.

Por su parte, en el ámbito *Trámites y servicios*, se observa que la página web cumple, pues presenta de manera visible, información desde la necesidad particular, por ejemplo, relacionada con liquidación de impuestos sobre vehículos automotores, con el fin de que los ciudadanos puedan realizar el pago en las fechas correspondientes. Este hallazgo resulta muy importante, en la medida que los ciudadanos requieren tener actualizada este tipo de información y al estar colgada en sitio web, se agiliza los tiempos para realizar los trámites correspondientes, cumpliendo con el propósito que tiene este mecanismo de acceso a la información, ya que la ley establece a todas las entidades públicas divulgar la información activamente de forma periódica, actualizada y dinámica, lo que supone que además de colgar documentos en el sitio web, se facilite la información directamente “a partir de las bases de datos administrativas que correspondan”.⁽²⁶⁾

Finalmente, en el criterio *Instrumentos de Gestión de la Información Pública*, el registro de activos de información, programa de gestión documental, tablas de retención documental, mecanismos para presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias y el informe de peticiones de las mismas, cumplen, los demás subcriterios, es decir, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación, registro de publicaciones, costo de reproducción, no cumplen, debido a que no hay un enlace o link disponible para dar este tipo de información, en algunos casos, aparece un enlace que no lleva a la información solicitada o un documento que no corresponde.

Es conveniente detenerse en el subcriterio *informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes*, en donde se observa que los informes que se encuentran cargados en la página, son los que se remiten a la oficina de control interno, se aprecia que el 17 de diciembre de 2019, se cargó el informe correspondiente de enero a octubre de 2019; en este y los anteriores informes se evidencia algunas de las características descritas anteriormente, los informes los emitió ventanilla única. Se valora el número de solicitudes recibidas y asignadas, resueltas (a tiempo), resueltas (vencidas), sin resolver (a tiempo), sin resolver (vencidas) y radicados en línea como peticiones y denuncias. Posteriormente se aprecia el informe correspondiente al periodo de enero a junio de 2021 que fue emitido por el director de las TIC; en este punto se denota que no cargaron noviembre y diciembre de 2019 y todo el año 2020 y 2021. En este informe se denota algunas de las características, como tiempo de respuesta.

Con estos resultados y haciendo un promedio del cumplimiento del sitio web en cuanto a transparencia en el acceso a la información pública, se encuentra que el 92 % de lo establecido, se efectúa, en el 8 % faltante, se identifica que el no cumplimiento obedece particularmente a aquellos espacios sin actualización, porque disponen de documentos atrasados en fechas o porque los enlaces y pestañas no conducen a la información solicitada, esto resulta un hallazgo importante, en la medida en que permite comprender que aún falta implementar con mayor rigurosidad la transparencia como concepto vinculado a la democracia, por lo que como menciona Terán⁽²⁴⁾ es necesario que la sociedad no pare en su empeño de exigir mejora en la transparencia en todos los niveles. De esta manera los políticos y gobiernos deben dar una respuesta que sea pertinente y contextual a las necesidades, pero a su vez, que aporte a la normatividad y sobre todo que sea ejemplo en las prácticas diarias que realizan. El reto también afecta a las Administraciones, debido a que supone, que se debe ir más allá del cumplimiento de lo establecido en la ley para conseguir la confianza y credibilidad de las personas.

Percepción de los ciudadanos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario de escala tipo Likert con el que se da respuesta al objetivo dos. Inicialmente se exponen los datos sociodemográficos, lo cuales permiten conocer la población participante; seguidamente se da respuesta a las preguntas que exploran la percepción de los ciudadanos.

Los resultados demuestran que de los 30 encuestados el rango de edad predominante es *más de 54 años*, con una cantidad de 17 personas que equivale a un 57 %. Le sigue el rango de 45 años a 54 años con un total de 7 personas que equivale a un 23 %. En el tercer puesto se ubica el rango de 35 años a 44 años con 5 personas equivalente al 17 %. Seguido del rango de 25 años a 34 años con 1 persona equivalente a 3 %. Por último, los rangos, menor a 18 años y de 18 años a 24 años con una cantidad de 0.

Por su parte, de los 30 encuestados el género predominante es el masculino con una cantidad de 18 personas que equivale a un 60 %. En contraposición con el femenino con una cantidad de 12 personas que equivale al 40 %.

En cuanto al nivel de escolaridad predominante se halla que es primaria, con un dominio del 47 % que equivale a 14 personas, de segundo se halla secundaria con un 20 % que a su vez convertido a cantidad arroja 6 personas. En tercer lugar, se encuentra el nivel profesional con una cantidad de 5 personas que equivale al 17 %. En el cuarto lugar se sitúa con igual cantidad de personas tecnólogo y especialización cada uno con 2 personas cifrando un 7 % cada rango. En la quinta posición con 1 persona se encuentra el nivel técnico equivalente a 3 %. Por último, con 0 se hallan maestría, Doctorado y ningún tipo de estudio.

La ocupación preeminente es independiente con una cantidad de 20 personas que equivalente a un 67

% Le sigue empleado con un ponderado de 20 % en cantidad 6 personas. En el tercer lugar se halla el rango desempleado con 4 personas dando un 13 %. Como final la categoría estudiante con 0 %.

Con relación a la pregunta ¿Conoce el sitio web de la gobernación de Caquetá, dispuesto para la divulgación de información pública? de los 30 encuestados la respuesta dominante fue en desacuerdo con un 87 % total de personas 26, seguido la respuesta de acuerdo con una cantidad de 3 personas que equivalen a 10 %. En la tercera posición se halla la opción Totalmente de acuerdo con un 3 % en total 1 persona. Por último, con 0 las opciones ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, tal como se muestra en la figura 1.

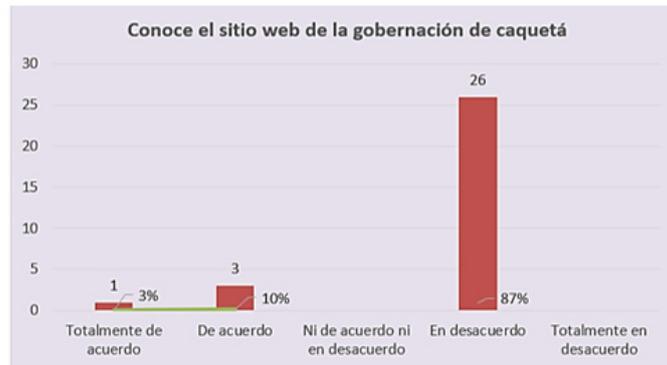


Figura 1. Reconocimiento del sitio web de la Gobernación de Caquetá

En la pregunta ¿Utiliza el sitio web de la Gobernación de Caquetá para informarse? De los 30 encuestados la respuesta dominante fue en desacuerdo con un 87 % total de personas 26. Le sigue la respuesta de acuerdo con una cantidad de 4 personas que equivalen a 13 %. Por último, con 0 las opciones Totalmente de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Referente a la pregunta ¿La calidad de la información que se publica en la página web de la Gobernación de Caquetá es útil? De los 30 encuestados la respuesta dominante fue en desacuerdo con un 87 % total de personas 26. Seguido de la respuesta de acuerdo con una cantidad de 4 personas que equivalen a 13 %. Por último, con 0 las opciones Totalmente de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, tal como se evidencia en la figura 2.

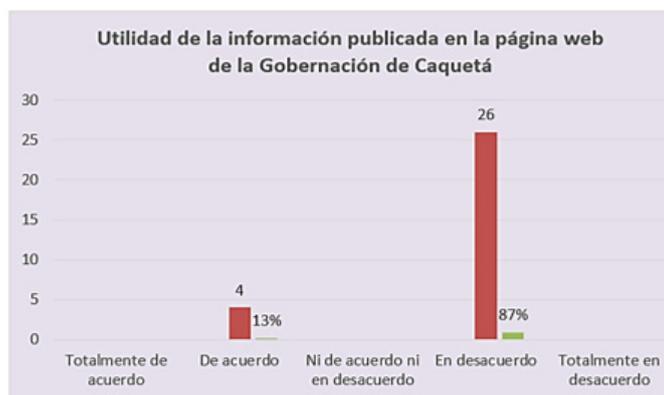


Figura 2. Utilidad de la información de página web

A la pregunta ¿El contenido que ofrece el sitio web de la gobernación del Caquetá es comprensible?, se obtuvo como respuesta que de los 30 encuestados la respuesta dominante fue en desacuerdo con un 87 % total de personas 26, seguido de la respuesta de acuerdo con una cantidad de 3 personas que equivalen a 10 %. En la tercera posición se halla la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 3 % en total 1 persona. Por último, con 0 las opciones Totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo.

En cuanto a la pregunta ¿El sitio web de la gobernación del Caquetá proporciona respuestas satisfactorias a sus preguntas y/o inquietudes? De los 30 encuestados la respuesta dominante fue en desacuerdo con un 87 % con total de personas 26, seguido de la respuesta de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo con una cantidad igual de 2 personas que equivalen a 7 % cada opción.

En cuanto a la pregunta ¿Al utilizar asesoría en tiempo real en el sitio web de la gobernación del Caquetá, la experiencia fue satisfactoria? De los 30 encuestados la respuesta dominante fue en desacuerdo con un 87 % total de personas 26, seguido la respuesta de ni de acuerdo ni en desacuerdo con una cantidad de 3 personas que equivalen a 10 %. En la tercera posición se halla la opción de acuerdo con un 3 % en total 1 persona. Por

último, con 0 las opciones totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo.

Por su parte, en la pregunta ¿Es fácil navegar por el sitio web de la gobernación del Caquetá? De los 30 encuestados la respuesta dominante fue en desacuerdo con un 87 % total de personas 26. Seguido de la respuesta de acuerdo con una cantidad de 4 personas que equivalen a 13 %. Por último, con 0 las opciones Totalmente de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Con relación a la pregunta ¿El sitio web de la gobernación del Caquetá le resulta confiable? De los 30 encuestados la respuesta dominante fue en desacuerdo con un 87 % total de personas 26. Seguido de la respuesta de acuerdo con una cantidad de 4 personas que equivalen a 13 %.

En la pregunta ¿Le parece llamativa la presentación de la información del sitio web de la gobernación del Caquetá? De los 30 encuestados la respuesta dominante fue en desacuerdo con un 87 % total de personas 26. Seguido de la respuesta de acuerdo con una cantidad de 4 personas que equivalen a 13 %. Por último, con 0 las opciones Totalmente de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Finalmente, en la pregunta ¿Visitaría nuevamente el sitio web de la gobernación del Caquetá y lo recomendaría a otras personas? De los 30 encuestados la respuesta dominante fue en desacuerdo con un 87 % total de personas 26. Seguido de la respuesta de acuerdo con una cantidad de 4 personas que equivalen a 13 %.

Acciones de mejora

Las respuestas obtenidas en la entrevista al experto se encuentran sintetizadas a través de las categorías inductivas que se muestran en la tabla que aparece a continuación:

Tabla 3. Acciones de mejora según experto / Categorías inductivas			
Pregunta	Subcategoría	Categorías inductivas	Código y No. De recurrencias
¿Qué debe contener una página web que busque la transparencia y el acceso a la información del ciudadano común?	Administrativo	Mecanismos de contacto	MC (3)
		Información de interés	II (4)
		Niños, niñas, adolescentes	NNA (2)
		Estructura orgánica	EO (5)
		Normatividad	N (2)
		Presupuesto	P (2)
		Ingresos-gastos	IG (2)
		Planeación	P (4)
		Planes de acción	PA (3)
		Impacto a la comunidad	IC (3)
		Control	C (2)
		Controles internos	CI (2)
		Contratación estatal	CE (2)
		Sistema Integrado de Compras Públicas	SICOP (2)
		Trámites en línea	TL (4)
		Instrumentos de gestión de la información.	IGI (2)
		Rutas claras, entendibles	RCA (2)
		Opciones de tipo de letra y colores adecuados	OTLC (2)
		Enlaces que dirijan a la información precisa.	EDIC (2)
		Centro de ayuda en tiempo real.	CATR (2)
¿La página web de la Gobernación del Caquetá cumple con el objetivo de transparencia y el acceso a la información del ciudadano común?	Administrativo	Falta incorporar elementos puntuales desde la normatividad.	EPN (5)
		Acoge la plantilla MinTIC	PM (2)

¿A qué cree que se deba que este tipo de sitios web no sean tan consultados y/o conocidos por los ciudadanos del común?	Sociocultural	Mayor divulgación del sitio web.	MD (3)
	Administrativo	Mayor capacitación en el uso de la plataforma.	MCUP (4)
		Falta de masificación en las redes sociales	FMRS (5)
¿Cómo se podría mejorar el sitio web de la Gobernación del departamento del Caquetá?	Sociocultural	Mecanismos de publicidad	MP (2)
	Administrativo	Información oportuna Información actualizada	IO (4) IA (4)
¿Qué estrategias se pueden implementar para socializar con la ciudadanía el sitio web de la Gobernación del departamento del Caquetá?	Sociocultural	Divulgación presencial del sitio	
	Administrativo	Capacitación al ciudadano	
		Aplicaciones móviles Divulgación en línea	AM (3) DL (1)
Si usted tuviera la posibilidad de proponer un plan de mejora al Ministerio de las TIC frente a los mecanismos de transparencia y el acceso a la información pública a la que tiene derecho el ciudadano del común, ¿qué le propondría?	Sociocultural	Diseño y puesta en marcha de estrategias favorezcan y fortalezcan el desarrollo e implementación del “Gobierno en línea”	DPER (2)
	Administrativo	Modernidad en los procesos de toda la estrategia.	MPE (3)

Como se evidencia en la tabla 3, los resultados arrojan que una página web debe contener como mínimo los criterios dispuestos en la normatividad vigente, en este caso lo reglamentado por el Ministerio de las TIC, el cual dispone de una plantilla para los sitios de las entidades territoriales enlazadas con la estrategia de gobierno digital, esto permite establecer que aunque la gobernación del Caquetá, sigue estos lineamientos, requiere pensar en cómo dar cumplimiento a la totalidad de los criterios establecidos.

En cuanto a la pregunta que cuestiona por los motivos por los cuales este sitio web no es tan consultado y visitado, la respuesta que se obtiene, tiende a reconocer que se trata de tener una mayor divulgación del sitio web, mayor capacitación en el uso de la plataforma, masificar su uso y bondades a través de las redes sociales e invertir en mecanismos de publicidad para darla a conocer a más personas. Por parte, el entrevistado considera que para mejorar el sitio web de la gobernación del Caquetá, es necesario, contar con información oportuna y actualizada y para socializarlo con la ciudadanía se debe básicamente pensar en tres aspectos, divulgación de manera presencial del sitio web, capacitación al ciudadano e incorporación de un aplicativo en los dispositivos móviles que permita que aun en territorios de difícil acceso, se pueda contar con este mecanismo de transparencia de acceso a la información pública.

Como último punto, el experto entrevistado, considera que se debe diseñar y poner en marcha estrategias que favorezcan y fortalezcan el desarrollo e implementación del “Gobierno en línea”, teniendo en cuenta, especialmente, que los procesos son dinámicos y la tecnología es un recurso que debe estar actualizado y contextualizado a las necesidades de las personas y las comunidades.

DISCUSIÓN

Una vez presentados los resultados se puede decir que la página web que utiliza como mecanismo para la transparencia y acceso a la información pública la Gobernación del departamento del Caquetá, cuenta con la mayoría de los requerimientos que están dispuestos en la Resolución 3564 de 2015 (Ley 1712 de 2014), lo que sugiere que existe un interés importante en el reconocimiento de cumplir con la normatividad vigente, a través de la cual se busca equidad en la oportunidad de acceder a la información pública, como un derecho fundamental de todos los ciudadanos colombianos, en consonancia con los planteamientos de Zambrano⁽²⁷⁾ quien considera que la transparencia en el acceso a la información, es propia de un sistema democrático y por tanto es un derecho fundamental.

Pese a lo anterior, se encuentran falencias para llevar a cabo plenamente algunos de los componentes, por ejemplo, se encontró que de los diez evaluados en la lista de chequeo y sustentados en la Resolución 3564 de 2015, cinco cumplen parcialmente, como es el caso de *presupuesto, planeación, control, contratación e instrumentos de gestión de la información pública*, esto significa que, pese a los esfuerzos por cumplir con el mecanismo de transparencia y acceso a la información en lo que a la página web de la Gobernación del Caquetá

se refiere, se deben implementar medidas de control y seguimiento que garanticen el cumplimiento efectivo de todos los criterios, para ello, la Gobernación del Caquetá debe actualizar los documentos que se encuentran desfazados, completar o subir los inexistentes, verificar que todos los link de acceso, lleven a la información y que la que contengan sea la indicada, pues de esto depende en gran medida, que las personas retomen confianza y credibilidad en las instituciones públicas; no basta con solo pensar que los procesos se hacen correctamente, es necesario que estas páginas la estén revisando con frecuencia y encuentren la posibilidad de mejorar el servicio presentando toda la información de manera completa, pues se trata de entender la transparencia como un principio rector tanto de las actuaciones, como de los procedimientos, como afirma Camacho⁽²⁸⁾ “la transparencia se convierte en una aliada de la regeneración de la vida pública y la recuperación del prestigio de las instituciones”.

Teniendo en cuenta el anterior planteamiento, es preocupante encontrar que la percepción que tienen los ciudadanos del sitio web de la Gobernación del Caquetá, no es la mejor, en primer lugar, porque de los 30 participantes de la encuesta, solo cuatro afirman que conocen el sitio web, dato curioso, si se tiene en cuenta que la estrategia de gobierno en línea surgió a partir de año 2000 mediante el Decreto 1151 de 2008,⁽¹⁷⁾ es decir que a la fecha del estudio había transcurrido una década de establecido, lo que sugiere que ese 13 % de población que conoce la página web, es muy poca, surgiendo la inquietud frente a las estrategias utilizadas para la divulgación la misma, porque si bien es cierto, la Gobernación del Caquetá da cumplimiento a la normatividad, con la creación e implementación del sitio web como mecanismo de transparencia para el acceso a la información pública, se evidencia una debilidad significativa en el cómo han socializado con la ciudadanía este mecanismo, temiendo en cuenta que tiene una población aproximada de 137 896 habitantes.⁽²⁹⁾

Esto significa que, no es suficiente cumplir con la normatividad, se requiere de un esfuerzo que vaya más allá, donde se integre de manera genuina a la comunidad, se le muestren las bondades y beneficios de este mecanismo y se capacite en su uso, pues como es bien sabido, gran cantidad de la población adulta colombiana, tiene resistencias para el uso de los medios electrónicos, entonces hay que empezar a trabajar con ellos, desde experiencias tan importantes, como los sitios web creados para este requerimiento, con el objetivo de fomentar un sistema “más consultivo, participativo, colaborativo y transparente”.^(30,31)

Dentro de las estrategias, podría ser útil primero, utilizar las redes sociales con todo su impacto en la divulgación, según el experto entrevistado en este estudio, “una de las herramientas que hoy en día es lo mejor que pueda haber para llegar a más ciudadanos son las redes sociales, entonces es cuestión que las entidades se apropien de esas redes sociales y organicen una estrategia”, él por ejemplo propone, un programa en línea con la gobernación en diferentes horarios o plataformas “para que las personas a través de las redes sociales tengan interacción en tiempo real con muchas inquietudes frente a la entidad”, generando una integración en las redes sociales y por tanto, maximizando su uso.

En segundo lugar, implementar el uso de estas plataformas, en los dispositivos móviles, teniendo en cuenta, que aun en zonas con baja conectividad, la mayoría por no decir todas las personas, tienen dispositivos móviles como celulares, no solo para comunicarse, sino para estar informados.⁽³²⁾ De la misma manera, no se descarta la posibilidad de realizar divulgación presencial, es decir, tanto en la Gobernación, como en la sede de la administración municipal, en colegios, escuelas, comercio, con la distribución de información puntual, de qué contiene la página, las bondades de utilizarla e incluso, como ingresar a ella.

En este aspecto de capacitación y divulgación del sitio web, se debe contemplar decisivamente, lograr fomentar la inclusión ciudadana en la toma de las decisiones y la implementación de las mismas, utilizando la participación electrónica como una pauta, donde se precisen lineamientos claros para el suministro de información seguidos por la consulta, la retroalimentación y la inclusión de la opinión de los ciudadanos en la toma de decisiones activa, siendo un aspecto crucial, el fortalecimiento al acceso a la tecnología, lo que requiere que el Gobierno Nacional asuma con diligencia la responsabilidad de fortalecer aspectos como la infraestructura de las telecomunicaciones, para que crezcan los niveles de usuarios de internet, suscriptores de telefonía e internet móviles y acceso a banda ancha fija, en el entendido que tenga accesibilidad las comunidades en general, sean de zona urbana o rural, para que se dé una participación ciudadana que se interese por lo público. Queda claro, que estos mecanismos para la transparencia en el acceso a la información deben ser incluyentes, atrayentes, contextuales, pertinentes y con espacios de comunicación sincrónica, a través de los cuales, los ciudadanos sientan que realmente son tenidos en cuenta, que sus aportes en este medio, facilitan y validan la construcción de una sociedad genuinamente democrática fundamentada en la transparencia; se trata entonces de aplicar, lo que Medranda et al.⁽¹⁾ mencionan, “la transparencia es consustancial a la concepción de democracia, pues esta implica el Estado de derecho y la participación de la ciudadanía, no solo para controlar el poder, sino para compartirlo”.

De otro lado, en cuanto a la calidad de la información publicada en el sitio web los participantes se sienten satisfechos, pues aseguran que la información consultada les ha sido útil, ha resultado de su interés, ha alcanzado las expectativas o ha dado respuesta puntual a alguna inquietud, esto deja un parte de tranquilidad desde la perspectiva de la responsabilidad e cuanto a la información que se presenta, precisando que es

un deber garantizar que sea clara, verás, imparcial, segura, confiable, es decir de calidad. Añadido a esto, la página requiere mostrar sus contenidos de manera atractiva y especialmente incluyente; se debe tener en cuenta que, estos contenidos deben ser entendibles y claros, además de tener la característica de que cualquier ciudadano pueda acceder a ellos. No se trata de colgar o subir documentos por cargar la página de información, se debe buscar integrar con creatividad, los que sean requeridos y necesarios, por ejemplo, con aplicaciones más interactivas, colores, imágenes, figuras, mapas llamativos y, sobre todo, de fácil manejo.

Todo esto sustentado en el planteamiento de Pina et al.⁽³³⁾ quienes consideran que los mecanismos de transparencia y acceso a la información, acercan más a los ciudadanos con el gobierno y sus representantes políticos, de tal manera que, a través de ellos, éstos responden más efectivamente a las necesidades y demandas de la ciudadanía, la cual que en muchos casos, por el nivel bajo de educación, les resulta complejo tener un acercamiento frecuente, con este tipo de mecanismos. Para mejorar, se requiere que las preguntas o inquietudes de los ciudadanos, sean resueltas en tiempos oportunos, quizá, podría contemplarse la posibilidad de retomar el asesor en línea para tener respuestas en tiempo real a las diversas inquietudes que se presenten y así brindar un acompañamiento permanente que transmita interés y apoyo real al solicitante.

Por otro lado, en cuanto a la navegación, la confiabilidad y la presentación de la página, los participantes al afirmar que están de acuerdo, dan a entender, que el grado de satisfacción es positivo, es decir que el sitio web en este sentido, cumple con las expectativas de los visitantes, al percibirlo como un lugar confiable, para visitar nuevamente y recomendar a otras personas. Este resultado es muy importante en la medida de la aceptación del ciudadano frente al sitio web, pues de alguna manera corrobora lo sugerido por la Presidencia de la República⁽³⁴⁾ en cuanto a la generación de estrategias encaminadas a mejorar la calidad de la información, a partir de las cuales el contenido, la forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información, sean una prioridad. Razón por la cual, es necesario e imperativo actualizar los datos, la información, los documentos y realizar verificación de los mismos, de tal manera que se garantice alcanzar los estándares establecidos en la normatividad, para contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, transparente, participativo y sobre todo confiable, en el que se impulse la participación ciudadana como mecanismo de transformación hacia una democracia digital.⁽³⁵⁾

CONCLUSIONES

De manera general se encuentra que las condiciones de cumplimiento de los medios electrónicos (sitio web) dispuestos para la divulgación de la información pública de la Gobernación del departamento del Caquetá tienen un grado de cumplimiento importante de lo que establece la normatividad, relacionado principalmente con los mecanismos de contacto, información de interés, estructura orgánica y talento humano y normatividad; sin embargo, en los ámbitos, presupuesto, planeación, contratación, control e instrumentos de gestión de la información pública, tienen un cumplimiento parcial que obedece principalmente a la desactualización de la información, bien sea por fechas que no corresponden o por enlaces que no tienen acceso, lo que deja en entredicho el cumplimiento cabal del mecanismo de transparencia, el cual hace referencia a la posibilidad que tiene el ciudadano, de tener acceso libre, claro y veraz de la información pública. Esto significa que la Gobernación de Caquetá, no cumple de manera satisfactoria para que la ciudadanía logre ejercer un control social de manera confiable, toda vez que la estructura y la información no ayuda a promover e incentivar que la ciudadanía participe y se interese por los asuntos públicos, debido a que la mayoría de la información, como ya se ha mencionado, no se encuentra desactualizada.

En cuanto a la percepción de los ciudadanos frente al sitio web de la Gobernación, preocupa, el desconocimiento generalizado de este mecanismo, una mínima parte de los veedores que participaron en el estudio, han tenido acceso a ella. La razón principal que se adjudica a este hallazgo, tiene que ver con el difícil acceso de conectividad, a lo que se le suma, que las mismas entidades no propician espacios para culturizar a la ciudadanía y sociedad en general para que hagan parte de los asuntos públicos, conllevando a ahondar más espacios de corrupción en los procesos que adelantan las diferentes administraciones públicas, en el entendido que una entidad no nace cada que hay un nuevo cambio de gobierno, sino que los procesos en la gestión pública prevalecen, a los que en algunos casos se les debe dar continuidad y otros deben adelantarse paralelamente, de acuerdo a la nueva normatividad que vaya surgiendo. Por consiguiente, es necesario que el gobierno genere nuevas estrategias de capacitación en el uso de este medio, donde se involucren desde niños hasta adultos mayores y se enruten por la pasión de participar de manera dinámica en todos los escenarios que manejan las administraciones; pero además, mejore la estructura de las páginas web, como una posibilidad de hacer genuinamente real el acceso a la información pública, entendida como un derecho atado a la democracia, el cual permite perfeccionar en el ejercicio legítimo de poder y la actividad de la ciudadanía.

Finalmente, se considera fundamental implementar acciones de mejora tendientes a generar espacios de divulgación de este mecanismo de transparencia al acceso a la información pública, desde la inclusión, en el sentido de brindar la oportunidad a todos ciudadanos para que conozcan y utilicen esta importante herramienta, que proporciona muchas bondades en tiempo, distancias, recursos, además de ser un mecanismo

de participación ciudadana en el control del cumplimiento de la norma y la prevención de la corrupción en las administraciones públicas. Por tanto, se requiere un sistema de control interno desde todos y para todos, que funcione correctamente y que este orientado al cumplimiento de los objetivos organizacionales, con el fin de evitar riesgos en su entorno, pero sin perder de vista, una de las razones fundamentales por la cual han sido creadas este tipo de páginas web, ser instrumentos de control social a las actuaciones de las administraciones públicas que se encuentran reglamentadas desde la constitución política. Por último, conviene mencionar que los resultados del presente estudio, deben convertirse en una oportunidad para mejorar la información, contenidos y presentación de la página web de la Gobernación del Caquetá, permitiendo que los ciudadanos puedan ejercer su derecho de realizar veeduría y control como parte de la sociedad democrática que identifica al país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Medranda Morales NJ, Molina Rodríguez-Navas P. Calidad y transparencia en la información y comunicación que se emite a través de las páginas webs de los municipios: comparación de caso Ecuador y España. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona; 2017.
2. Vinaixa JP. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. XIV Conferencia Internacional de Bibliotecología “Información y ciudadanía: desafíos públicos y privados,” Santiago de Chile: COLEGIO DE BIBLIOTECARIOS DE CHILE, A. G; 2009.
3. Rivas MB, Prats GM, Hernández FS. Transparencia y acceso a la información pública ante situaciones de pandemia. *Publicaciones e Investigación* 2020;14. <https://doi.org/10.22490/25394088.4351>.
4. Moreno Sardà A, Molina Rodríguez-Navas P, Corcoy Rius M. La información de las administraciones públicas locales. Las webs de los ayuntamientos de Cataluña. *Revista Latina de Comunicación Social* 2013;502-28. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2013-987>.
5. Guichot Reina E. Transparencia y acceso a la información pública en España: Análisis y propuestas legislativas. *Documentos de trabajo (Laboratorio de alternativas)* 2011;1.
6. Transparencia y plataformas digitales. *El Economista* 2017. <https://www.economista.com.mx/opinion/Transparencia-y-plataformas-digitales-20170821-0034.html> (accessed April 3, 2023).
7. Jiménez LSR. Dimensiones de emprendimiento: Relación educativa. El caso del programa cumbre. *Región Científica* 2022;1:202210. <https://doi.org/10.58763/rc202210>.
8. Carrillo ELH. Aspectos clave en agroproyectos con enfoque comercial: Una aproximación desde las concepciones epistemológicas sobre el problema rural agrario en Colombia. *Región Científica* 2022;1:20224-20224. <https://doi.org/10.58763/rc20224>.
9. González Bedoya DC, Abril Daza JJ. Ley de transparencia y acceso a la información pública colombiana y su relación con el contexto latinoamericano 2018.
10. González JJS. La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. *Espacios Públicos* 2022;18.
11. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Pilar Baptista Lucio M. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill; 2014.
12. Guelmes Valdés EL, Nieto Almeida LE. Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. *Revista Universidad y Sociedad* 2015;7:23-9.
13. Ander-Egg E, Aguilar MJ. Técnicas de investigación social. vol. 24. Buenos Aires: Lumen Buenos Aires; 1995.
14. López PL. Población muestra y muestreo. *Punto Cero* 2004;9:69-74.
15. Comunidad Biblioteca Ministerio de Salud. Construcción de listas de chequeo en salud: la metodología para su construcción. Santiago de Chile: Ministerio de Salud. Subsecretaría de Redes Asistenciales; 2009.

16. García-Rodríguez IJ, Ramírez-Rozo LK, Torres-Serrato CS. Lista de chequeo dirigida a la identificación de rasgos de psicopatía subclínica en el ámbito de la violencia conyugal desde un contexto colombiano (LCRPS-R) 2019.
17. Presidencia de la Nación. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Presidencia de La Nación 2016. <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/tejiendo-justicia/Documents/publicaciones/transparencia/ABC.pdf> (accessed April 4, 2023).
18. Servicios especializados del Corazón. Transparencia y acceso a la información pública 2020. <https://sefcb.co/quienes-somos/transparencia/> (accessed April 5, 2023).
19. Archivo General de la Nación. Gestión de información pública. Archivo General de La Nación 2022. <https://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/gestion-informacion-publica> (accessed April 5, 2023).
20. Matas A. Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa* 2018;20:38-47.
21. Bejarano MAG. La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal* 2016;1:1-9. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>.
22. Silva García G. Corrupción y derechos humanos: El estado hacendal y la cleptocracia. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales* 2019:12-49.
23. Gértrudix M, Gertrudis-Casado M-C, Álvarez-García S. Consumption of public institutions' open data by Spanish citizens. *Profesional de La Información* 2016;25:535-44. <https://doi.org/10.3145/epi.2016.jul.03>.
24. Teran Ramos L. La gestión de la reputación desde la perspectiva de la transparencia como responsabilidad social en las organizaciones gubernamentales de Guerrero. 2020.
25. Moreno-Sardà A, Molina-Rodríguez-Navas P, Simelio-Solà N. Impacto de la legislación sobre transparencia en la información publicada por las administraciones locales. *Profesional de la información* 2017;26:370-80. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.may.03>.
26. Rivero Torre P. Responsabilidad social y gobierno corporativo: Información y transparencia. *RAE: Revista Asturiana de Economía* 2005:9-29.
27. Zambrano Yépez CA. Las TIC en la administración pública y su impacto en la transparencia y acceso a la información en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales del Ecuador. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos* 2021.
28. Cepeda GC. Sobre la transparencia, el derecho de acceso a la información pública y los deberes de publicidad. Su diferencia conceptual y práctica. *Revista de Derecho Público* 2018:75-95. <https://doi.org/10.5354/0719-5249.2018.51252>.
29. Municipios de Colombia. Florencia en la region de Caquetá - Municipio y alcaldía de Colombia n.d. <https://www.municipio.com.co/municipio-florencia-caq.html> (accessed April 5, 2023).
30. Ledesma F, González BEM. Patrones de comunicación científica sobre E-commerce: un estudio bibliométrico en la base de datos Scopus. *Región Científica* 2022;1:202213. <https://doi.org/10.58763/rc202214>.
31. Bonsón E, Torres L, Royo S, Flores F. Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly* 2012;29:123-32. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.10.001>.
32. Miranda OMG. La franquicia: de la inversión al emprendimiento. *Región Científica* 2022;1:20229-20229. <https://doi.org/10.58763/rc20229>.
33. Pina V, Torres L, Royo S. ARE ICTs IMPROVING TRANSPARENCY AND ACCOUNTABILITY IN THE EU REGIONAL AND LOCAL GOVERNMENTS? AN EMPIRICAL STUDY. *Public Administration* 2007;85:449-72. <https://doi.org/10.56294/mr202216>

org/10.1111/j.1467-9299.2007.00654.x.

34. Presidencia de la Nación. Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio - Decreto 297/2020. Boletín Oficial de La República Argentina 2020. <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227042>.

35. Enríquez A. Gobierno digital: pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA 2022.

FINANCIACIÓN

Sin financiamiento.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Martha C. Correa Moreno, Gina L. González Castro.

Análisis formal: Martha C. Correa Moreno, Gina L. González Castro.

Investigación: Martha C. Correa Moreno, Gina L. González Castro.

Metodología: Martha C. Correa Moreno, Gina L. González Castro.

Redacción-borrador original: Martha C. Correa Moreno, Gina L. González Castro.

Redacción-revisión y edición: Martha C. Correa Moreno, Gina L. González Castro.