

Aplicación de las `TIC` en la administración pública colombiana en línea

Por: *William D Ávila, PhD(c)**

SUMARIO: 1. Introducción. 2. Revisión de la literatura. 3. Utilización de las `TIC` en el contexto estatal. 4. e-gobierno en Colombia. 5. Conclusiones finales. 6. Glosario. 7. Referencias. 8. Bibliografía.

* William D Ávila, Ingeniero de Sistemas de la Universidad Católica de Colombia, con una Especialización en Gestión Gerencial de la Universidad Central de Colombia, graduado del Magíster en Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad de los Andes de Colombia y, candidato a Doctor en Filosofía de la Administración de Empresas de Newport University, California en los Estados Unidos.

Vinculado como Profesional Especializado en Carrera Administrativa del Concejo de Bogotá DC, desde hace más de once años, y profesor de cátedra de la Universidad Central de Colombia, en la Carrera de Administración de Empresas. Se desempeñó como profesor de cátedra en la Universidad Cooperativa de Colombia. Es actualmente miembro de la Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas ACIS, Asociación de Egresados de la Universidad de los Andes UNIANDINO, Observatorio para la Cibersociedad – Barcelona, España - OCS, Fundación Iberoamericana del Conocimiento – Barcelona, España -, Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada RENATA – Bogotá, Colombia -, Asociación Internacional de Sistemas de Información de Auditoría y Control ISACA – Capítulo 125 Bogotá, Colombia -. Su proyecto de investigación se centró principalmente en el tema de la Cibersociedad.

SÍNTESIS: El propósito de este artículo es realizar una abstracción sobre el uso de las `TIC` en el marco público colombiano, como puente de conexión entre las entidades del sector con la ciudadanía y viceversa. Con esto, le está permitiendo a la nación, renovarse como Estado, mejorar la capacidad de gobernar, promover mayor participación, economizar los recursos públicos, y unificar criterios.

1. Introducción

A partir de la década de los años noventa, las `TIC` han sido importantes en el sector gubernamental. De todos ellos, hay uno que se ha destacado de una manera especial, es el Internet, que se ha llegado a considerar como un medio de conexión superior a la conexión telefónica.

Desde que han incursionado las `TIC` en el sector público en línea, se han organizado las actividades gubernamentales, llegando al punto de que la gestión y la participación con transparencia actúen con efectividad.

La administración pública colombiana en línea, ha sido un firme reflejo de la evolución de la sociedad de la información colombiana. Hoy en día, es indiscutible el papel crucial que juegan las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones en los hábitos y costumbres del ciudadano y de los funcionarios o servidores públicos. Todos ellos, están sufriendo de una u otra forma las consecuencias de cambio de un Estado retardo a un Estado en respuesta en tiempo real, a través de los portales `agenda de conectividad` y `gobierno en línea`.

Estas nuevas `TIC` han provocado cambios tanto los hábitos como en los comportamientos de todos los integrantes de la sociedad colombiana. A partir de aquí, surgen nuevas formas de desempeñar la labor para comunicarnos y relacionarnos con los demás.

2. Revisión de la literatura

2.1. *Gobierno electrónico, e-gobierno, e-government o gobierno digital*

Consiste en el uso de las tecnologías de la información, el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado. Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquéllas correspondientes al sector privado como el comercio electrónico, mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno como los portales^[6].

Según *Gartner* define e-gobierno como la innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, Internet y las nuevas formas de comunicación. Para que éstas actúen en la prestación de los servicios públicos y en la administración de la información, es necesario seguir reforzando su liderazgo ante la sociedad. Así, el rol del Estado, es decisivo para incentivar el ingreso de Colombia en la

sociedad de la información. Sobre dicha *sociedad de la información*, expresa Linares (2003), que se debe generar desarrollo humano y conocimiento en Colombia, trabajando sobre las fortalezas de: (a) lo que existe o lo que hay; (b) valorar e identificar las debilidades o/y amenazas; y, (c) desarrollar políticas públicas que nazcan desde el reconocimiento de la esperanza de vida, de la educación, del ingreso per cápita, de la penetración de servicios de telecomunicaciones, de las actitudes - aptitudes humanas, y la creación de tecnología.

Sobre la misma temática, continua diciendo *Gartner*, que la puesta en línea de la información pública y la implementación de los modernos procedimientos administrativos, incrementarán el valor agregado de Internet. Esto estimulará el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación por parte de las entidades públicas. Para lograrlo, se requiere de una estrategia de modernización e informatización del Estado^[13], cuyo éxito dependerá de la optimización del uso de las nuevas tecnologías, a través del rediseño de procesos administrativos, la formación de recursos humanos, y la modernización de la gestión pública; como por ejemplo, mensajes de datos, comercio electrónico, firma digital, entidad de certificación, intercambio electrónico de datos, y sistemas de información. Éstas, se encuentran aplicadas en la Ley 527 de 1999 con exención de dos casos: (a) en las obligaciones traídas por el Estado colombiano en virtud de convenios o tratados internacionales; y, (b) en las advertencias escritas que por disposición legal deban ir necesariamente impresas en cierto tipo de productos en razón al riesgo que implica su comercialización, uso o consumo.

Indica también el mejicano *Abraham Sotelo Nava*, que la anhelada modernización del gobierno no significa la automatización de viejos vicios a través de aplicaciones de *e-government*, sino enfrentar el gobierno para mejorar y transformar sus servicios por medio de la implementación de nuevas tecnologías.

Señala *Rincón* (2003), que para implementar e-gobierno hay que tener presente los siguientes atributos: (a) mejorar la calidad y el acceso a los servicios, (b) reducir costos administrativos, (c) restablecer la confianza de los ciudadanos, (d) evitar el desperdicio, (e) efectuar reingeniería de procesos, (f) mejorar la infraestructura de tecnologías de información y comunicación, (g) entender la relación entre política y resultados, (h) decidir dónde gastar y cuándo, (i) rediseñar la entrega de servicios con calidad, transparencia y rendición de cuentas, (j) mejorar la capacidad de gobernar para atender los anhelos y expectativas de la sociedad, recuperando con ello la confianza en sus autoridades, (k) facilitar la implementación de la administración por objetivos, la creación de organizaciones más flexibles, el funcionamiento de estructuras menos piramidales y la creación de oficinas de gobierno más pequeñas y eficientes. Por lo anteriormente expuesto, se puede determinar que e-gobierno, ha venido sustentado a través de un modelo^[6] único, caracterizado en: (a) accesibilidad, donde se administra transparentemente el número de servicios al ciudadano. (b) eficacia, donde se optimiza la actividad operativa de la administración, facilitando la agilidad y flexibilidad de la gestión, y la racionalización de esfuerzos y recursos. (c) solidez y evolución, donde se implementa una plataforma tecnológica avanzada con el propósito de incorporar nuevas herramientas de gestión.

En conclusión, e-gobierno se ha basado principalmente en la implantación de herramientas como portales, *Customer Relationship Management*^[4] y muchas otras más, buscando una mejora en la eficiencia del servicio, una mejora en la eficacia de los procesos internos y una mejora en la vinculación con la comunidad.

2.1.1. Portales

Consiste en páginas de inicio que permite el acceso a las distintas secciones de un sitio *WEB*. Tienen como servicios *Chat*, *e-mail*, *foros*, *blogs*, etc. En dicha plataforma, posee una estructura propia y funciona como una *middleware*, por lo tanto, integra múltiples aplicaciones en un solo *Frontend* dentro de un *Browser*, el cual puede ser accesado desde cualquier sitio, en cualquier momento y con cualquier dispositivo de forma sencilla y segura^[12].

2.1.2. Customer Relationship Management

En español quiere decir administración basada en la relación con los clientes, que consiste fundamentalmente en un *modelo de gestión* de toda la organización basada en la orientación al cliente^[4].

2.2. e-administración o e-administration

Se refiere a la transformación de las oficinas tradicionales públicas, convirtiendo los procesos en papel en procesos electrónicos, con el objeto de crear oficinas públicas sin papeles. Herramienta que se utiliza para mejorar la productividad y simplificación de los diferentes procesos del día a día que se dan en las diferentes entidades públicas; logrando así, estandarizar los mecanismos de transferencia de conocimiento entre una oficina a otra o entre entidades. Uno de los objetivos, es la introducción de transparencia y responsabilidad para alcanzar un mejor e-gobierno^[5].

Para la puesta en marcha de la e-administración, es necesario cambiar la mentalidad tradicional de que la entidad es el centro de atención, pasando a ser el cliente el centro de todas las actividades de la entidad. Se debe introducir sistemas transparentes de trabajo, eliminando la dependencia específica de personas para realizar las diferentes tareas.

La e-administración se ha visto impulsada por la aparición de las tecnologías de la información y comunicación 'TIC', facilitando a los ciudadanos la interacción con la entidad y a los empleados flexibilizando las condiciones de trabajo (*teletrabajo*) y, mejorando las condiciones laborales y económicas.

2.2.1. Tecnologías de la información y comunicación 'TIC'

Son herramientas fundamentales para alcanzar la modernización del Estado, no sólo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad de los servicios públicos^[13].

La administración pública, se está centrando cada vez más al acogimiento de las tecnologías de la información y comunicación 'TIC' a sus procesos de gestión interna de la entidad.

En la actualidad se ha visto el acogimiento de las 'TIC' en el desarrollo económico y la modernización del Estado, implicando mejores prácticas comunicativas y control político entre entidades del sector público.

Con el manejo de las 'TIC', lo que se está pretendiendo en el sector público es ofrecer una mayor prestación del servicio al ciudadano, competir como cliente en la red, y plantear una nueva administración pública teniendo como eje fundamental el uso del comercio electrónico y la nueva relación en la red.

2.2.2. *Teletrabajo*

El concepto de *teletrabajo* es llevado al mundo organizacional como la estrategia funcional, consistente a la flexibilización del tiempo, lugar y recursos humanos. Lo anterior, representa el aumento de la competitividad, reducción de los costos administrativos y el empleo intenso de la tecnología de la información y comunicación 'TIC'.

Se puede acuñar el término *teletrabajo* como un trabajo a distancia basado en el conocimiento y servicios tecnológicos para desempeñar actividades profesionales (de forma permanente) sin la presencia física del empleado en la entidad^[2].

3. Utilización de las 'TIC' en el contexto estatal

Las políticas públicas se pueden verificar en la *sociedad de la información*^[13] en que vivimos, en cuatro etapas: (a) impulso de apoyos políticos y administrativos para establecer claros lineamientos; (b) definición de objetivos de las políticas públicas a fin determinar instrumentos que regulen las actuaciones; (c) priorización de programas y actuaciones de las estructuras administrativas necesarias para implementar las políticas públicas; y (d) creación de programas y políticas que inciden sobre la realidad económica y social del entorno.

La economía actual está basada en las 'TIC' y presentan ventajas^[13] que reducen los costos de transacción, tales como: (a) localización de un determinado servicio; (b) obtención de información detallada del servicio; (c) fijación del precio final de la transacción; (d) toma de decisión; (e) comprobación de las condiciones contractuales de la transacción; y (f) acuerdos que lleven al cumplimiento del contrato.

Cuando entró en vigencia la Ley 527 de 1999, bajo el gobierno del presidente de Andrés Pastrana, se logró reglamentar el acceso y el uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico, de las firmas digitales, se estableció las entidades de certificación, el intercambio electrónico de datos y utilización de sistemas de información para generar, enviar, recibir, archivar o procesar mensajes de datos, a fin de promover la uniformidad de su aplicación y la observancia de la buena fe.

Las `TIC`^[8] de hoy en día, se encuentran fundamentadas por: (a) una red de alta velocidad que interconectan las entidades del Estado a altas velocidades y con altos niveles de disponibilidad y seguridad, para transmitir información oportuna y mejorar los servicios que se entregan a los ciudadanos; y, (b) centros de datos, que están permitiendo emigrar las aplicaciones y alojar los servidores de las entidades públicas, como solucionadores computacionales que requiere el Estado.

En cuanto a la aparición del Internet en el escenario público, se ha consolidado cada vez más como medio de comunicación interactivo por excelencia. La bidireccionalidad ofrecida por esta tecnología y su capacidad casi ilimitada de transmitir diferentes formatos como imagen, video, texto, sonido, etc, hace que la capacidad de la ciudadanía se múltiple exponencialmente a razón de defender sus derechos y participación como un país democrático^[1].

En el Consejo Nacional de Política Económica y Social `CONPES`^[10], mediante el documento 3070 de Febrero 9 de 2000, subraya la importancia de las `TIC` para el desarrollo del país, ya que su economía está basada en la gestión del conocimiento^[3], como factor clave para el desarrollo y crecimiento de la Nación.

La opción de que el país sea participe en la nueva economía global, depende fundamentalmente en su capacidad para procesar eficientemente la información^[10], y para eso es necesario contar con una infraestructura computacional, una infraestructura informacional, y una infraestructura social.

	Infraestructura de información	Infraestructura computacional	Infraestructura social
Indicadores	Líneas telefónicas per cápita	Computadores per cápita	Grado de escolaridad (Bachillerato)
	Aparatos de radio per cápita	Computadores adquiridos (Hogar)	Grado de escolaridad (Universidad)
	Aparatos de televisión per cápita	Computadores adquiridos (Gobierno)	Libertad de prensa
	Aparatos de fax per cápita	Computadores adquiridos (Educación)	Libertad Civil
	Teléfonos celulares per cápita	% de computadores conectados a una red	
	Cubrimiento televisión por cable/satelital	Inversión en Hardware y Software	
	Costo de una llamada local	Usuarios de Internet (Hogar)	
		Usuarios de Internet (Gobierno)	
	Usuarios de Internet (Educación)		

Cuadro: Índices de la Sociedad de la Información.

Fuente: Mincomunicación (2008). "Documento CONPES 3072 de 2000: Agenda de Conectividad". P 8.

3.1. *Infraestructura de información*

Colombia ha introducido en los últimos años un modelo de prestación de servicios públicos domiciliarios, en el cual pasó a ser operador a desempeñar las funciones de regulación, vigilancia y control.

3.2. *Infraestructura computacional*

El país se encuentra en una situación prematura ya que la penetración de los computadores acorde con su nivel de desarrollo es muy baja. Se ha observado que el uso del Internet aún está rezagado frente a los países de un grado más de desarrollo, por cuanto el costo de acceso todavía sigue siendo elevado.

3.3. *Infraestructura social*

La educación es clave para aprender, interpretar, crear, adaptar y divulgar los conocimientos a las circunstancias particulares, que ayudan a aumentar la capacidad de la economía y saber aplicar las nuevas `TIC` en los servicios públicos.

Es indiscutible que en el uso del Internet refleja un espacio amplio donde la mayor parte de los estudios, investigaciones, se encuentran en idioma inglés; en consecuencia, tanto los funcionarios públicos como la ciudadanía en general, deben ser conscientes en aprender un segundo idioma como parte fundamental de esa economía global del siglo XXI.

4. e-gobierno en Colombia

La nueva economía creada por el uso intensivo de las `TIC`, le presenta a los Estados modernos un reto: usar la tecnología para mejorar los estándares de bienestar y satisfacción de los ciudadanos a un bajo costo. Consciente de que el gobierno que necesitan los ciudadanos para este siglo XXI debe satisfacer la exigencia de acceso democrático a la información y al conocimiento. Esto se comenzó a trabajar a finales del siglo XX, en el proyecto 'gobierno en línea' utilizando las `TIC` para modificar la forma en que el gobierno se comunica con la ciudadanía, y prestar servicios para satisfacer las necesidades públicas^[13].

El empleo correcto de las `TIC` en el sector público, ha permitido al ciudadano y a las entidades públicas, fortalecer la democracia a través de los siguientes aspectos^{[13][1]}:

- Acceder de forma oportuna a la información y servicios del Estado, ya que puede contar con el tiempo ilimitado a consulta, escasa movilidad del ciudadano para obtener información, menor costo en la distribución de la información hacia el interesado, y enorme información del ciudadano sobre las actividades del Estado (Leyes, Decretos, Acuerdos, etc) y de sus elegidos;
- Mantener informado sobre la gestión de las entidades del Estado de manera que se pueda ejercer control efectivo sobre ellas, facilitando a los ciudadanos su capacidad de opinar, apoyar, criticar, disentir, controlar, y fiscalizar las actividades de la Nación;
- Mantener una comunicación interactiva por medio de peticiones, quejas y reclamos, a fin de interactuar muy cercamente con sus ciudadanos a muy diferentes niveles de carácter Local como Nacional:

- Intercambiar ideas con funcionarios públicos, líderes comunitarios y la comunidad en general, a fin de ahorrar papel, salario y tiempo.

4.1. *Gobierno en línea*

En las cumbres mundiales realizadas sobre la *sociedad de la información* 'CMSI', han venido fomentado la inversión en la industria de la tecnología de la información, contenido y gobierno en línea, como punto de armonía y coherencia con el resto de las políticas públicas, por ejemplo, la política de la defensa y seguridad democrática, programas de anticorrupción, plan de desarrollo, reforma constitucional, reforma a la salud, reforma a la seguridad social, reestructuración del Estado, entre otros. El Estado colombiano, revisando estas agendas de la CMSI, se planteó la revisión de las temáticas del proyecto 'gobierno en línea'^[7], tales como: (a) desarrollo sustentable, donde debe estar basada en el desarrollo económico y social sostenible y en la justicia de género; (b) gobernancia democrática, donde las 'TIC' deben contribuir a la gobernabilidad democrática y a promover la participación ciudadana y estructuras de gobierno transparente, que deben rendir cuentas y ser establecidas en el nivel Local, Nacional e Internacional; (c) alfabetización, educación e investigación, donde el ciudadano pueda participar y contribuir a la sociedad del conocimiento; (d) derechos humanos, donde las 'TIC' deben ser usadas para promover la toma de conciencia, el respeto y el reforzamiento de las reglas relacionadas con los derechos humanos de las personas; (e) el conocimiento, como patrimonio mundial de la humanidad, constituye la piedra angular del interés público general. Ello debe ser protegido, expandido y promovido; (f) diversidad cultural y lingüística, donde el desarrollo cultural debe ser preservado y activamente alentado; y (g) seguridad de la información, donde no deben en ningún caso atentar a la vida privada y al derecho de comunicar libremente, bajo la cobertura del uso de las 'TIC'.

Por los anteriores planteamientos, nació el proyecto 'gobierno en línea' que se está aprovechando el poder del uso del Internet para contribuir a mejorar la transparencia y la eficacia del Estado pero, sobre todo, mejorar la interacción del ciudadano y las entidades públicas^[3]. Este proyecto, se estableció bajo la Directiva Presidencia No 02 de 2000, incorporando políticas y estándares para publicar información del Estado colombiano en Internet. Dicha información, debe ser: (a) ofrecer servicios a la ciudadanía; (b) mantener las últimas tendencias relacionadas con el gobierno digital; y, (c) articular el enfoque estratégico para ir implementando la estrategia de e-gobierno.

El desarrollo del proyecto 'gobierno en línea', es un proceso colectivo entre todas las entidades públicas que requieren información, interacción, transacción, transformación, y democracia en línea. Estas fases, permiten proveer de forma clara, veraz y precisa la información de cómo está operando el Estado^[11].

Se ha considerado que el gobierno no debe utilizar la tecnología en forma esporádica, sino considerarla como una infraestructura básica del gobierno del siglo XXI, y de esta manera, se construye la visión de un gobierno electrónico en consonancia con experiencias de países industrializados. Por lo tanto, mediante el Decreto 1151 de 2008, bajo el gobierno de Álvaro Uribe Vélez, se expidió los lineamientos generales de

la estrategia^[9] de 'gobierno en línea' que son: (a) gobierno centrado en el ciudadano, (b) visión unificada del estado, (c) acceso equitativo y multicanal, (d) protección de la información del individuo, y (e) credibilidad y confianza en el gobierno en línea.

4.2. *Agenda de conectividad*

Las estrategias de las 'TIC' en la sociedad colombiana están avanzadas cada día hacia la masificación, como lo estipula en la 'agenda de conectividad' donde se encuentra fundamentada en el desarrollo de programas y proyectos articulados entre sí, con el propósito de alcanzar el desarrollo económico y social del país. El programa se originó en el Consejo Nacional de Política Económica y Social 'CONPES', que aprobó las políticas y recursos contenidos en la 'agenda de conectividad', el salto a Internet, mediante el documento 3072 de Febrero 9 de 2000^[8], donde quedaron definidos los siguientes objetivos:

- Mejorar la calidad de vida de la comunidad, promoviendo el uso de las 'TIC' a fin de ofrecer un acceso equitativo en la educación, en el trabajo, en la justicia, en la cultura, en la recreación, entre otros.
- Aumentar la competitividad del sector público, fomentando el uso de las 'TIC' como soporte al crecimiento y aumento de la competitividad, y a la política generadora de empleo.
- Modernizar el Estado ofreciendo mejor gestión pública y control político, a través de la conectividad con la ciudadanía.
- Contribuir a la modernización del Estado a fin de que la comunidad tenga mayores oportunidades de participación en el desarrollo económico, político, social y cultural.

5. Conclusiones finales

Como cierre del presente escrito, se puede deducir que las 'TIC' han sido piezas fundamentales para innovar la participación del ciudadano en los servicios y en la administración pública en línea. Además, han promovido el desarrollo económico, mejorando prácticas comunicativas y control político. Asimismo, ha legitimado la modernización del Estado, incrementando la productividad interna y externa, simplificando los procesos, y reduciendo los gastos públicos; pero no obstante, el acceso sigue siendo restringido por sus altos costos.

Como hecho para resaltar, el funcionario o el servidor público actual, ha cambiado su esquema mental, gracias a los 'TIC', pues es un factor clave al desarrollo y crecimiento de la Nación.

La economía actual colombiana se encuentra soportada por las 'TIC'; pues junto con ellas, han logrado satisfacer las exigencias de acceso democrático, a la información y al conocimiento del ciudadano.

El orden temático de la gobernanza participativa, nació en el proyecto `gobierno en línea`, ya que es el hilo conductor para ir mejorando la transparencia y eficiencia del Estado colombiano, a través servicios e información al ciudadano en tiempo real.

Las políticas de las `TIC` en la sociedad colombiana se encuentran fundamentadas en el desarrollo de programas y proyectos relacionados entre si, consolidados en una agenda de conexión en línea, con el fin de que la comunidad tenga mayores oportunidades de participación en el desarrollo económico, político, social y cultural.

6. Glosario

Blogs

En español quiere decir bitácora, que es un sitio WEB donde se recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo el más reciente.

Chat

En español quiere decir charla y significa un tipo de comunicación mediante el cual dos o más personas pueden transmitir sus ideas a través de Internet en forma simultánea, por medio de texto, gráficas, video y audio sin importar el sitio en que se encuentren.

e-mail

Es un sistema que facilita el envío de mensajes de texto y gráficos a través de Internet sin costo alguno.

Foros

Son mensajes, discusión u opiniones en línea donde se compartir información relevante a una temática, con la cual se llega a formar una comunidad en torno a un interés común.

Frontend

Es la parte del software que interactúa con los usuarios, cuya función principal es la de recolectar los datos de entrada para convertirlos en una representación simbólica, por ejemplo el caso del cliente – servidor, donde el cliente es el *frontend* y el servidor *backend*.

Middleware

Es un software de conectividad que ofrece un conjunto de servicios que hacen posible el funcionamiento de aplicaciones distribuidas sobre plataformas heterogéneas, por ejemplo, las librerías del sistema operativo para lograr la comunicación a través de la red.

Modelo de gestión

Consiste en un movimiento de reforma del sector público, basado en el servicio como modelo de relación política y administrativa, cuyo sustento doctrinario está fundamentado en la opción pública, la teoría del funcionario público, la gerencia de calidad total, y la economía de la reducción de costos.

Sociedad de la información^[7]

Es el desarrollo de las 'TIC' en todos los sectores de la actividad humana. La noción de sociedad global de la información, es el resultado de una construcción geopolítica de los países desarrollados 'Info ricos' y las empresas de telecomunicaciones.

7. Referencias

- [1] Abelló, H (2003). *Ciudadanía y gobierno electrónico: ¿hacia una nueva democracia?* Gobierno digital: tendencias y desafíos. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 131- 146.
- [2] Ávila, W (2008). *¿Es el teletrabajo una ventaja competitiva para el trabajador, para la organización o para la sociedad?* (Artículo no publicado).
- [3] ------. *Gestión del conocimiento: Impacto e implicaciones* (Artículo no publicado).
- [4] CRM. (2008, junio 5). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Fecha de consulta: 15:25, junio 13, 2008 from <http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=CRM&oldid=17933739>.
- [5] e-administración. (2008, junio 1). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Fecha de consulta: 16:06, junio 13, 2008 from <http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=E-Administraci%C3%B3n&oldid=17840591>.
- [6] e-gobierno. (2008, mayo 29). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Fecha de consulta: 15:12, junio 24, 2008 from <http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=E-gobierno&oldid=17756096>.
- [7] Linero, M (2003). *La "sociedad de la información" y Colombia*. Gobierno digital: tendencias y desafíos. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 11- 34.
- [8] Ministerio de Comunicaciones (2008). *Agenda de conectividad: camino a la sociedad del conocimiento*. Consultado en julio 5, 2008 en <http://www.agenda.gov.co>.
- [9] ------. *Decreto 1152 de 2008: estrategia de gobierno en línea*. Consultado en julio 8, 2008 en <http://www.agenda.gov.co>.
- [10] ------. *Documento CONPES 3072 de 2000: Agenda de conectividad*. Consultado en julio 8, 2008 en <http://www.agenda.gov.co>.
- [11] ------. *Manual para la implementación de la estrategia gobierno en línea de la República de Colombia*. Consultado en julio 5, 2008 en <http://www.agenda.gov.co>.
- [12] Portal Bogotá (2003 - 2008). *Términos de uso del Blog del Portal Bogotá*. Consultado en julio 9, 2008 en <http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.2103>.
- [13] Rincón, E (2003). *La utilización de las nuevas tecnologías en el entorno estatal: el e-government (gobierno electrónico)*. Una aplicación del gobierno electrónico, el control del gasto público a través de medios electrónicos: aproximación preliminar al e-control. Bogotá: Universidad del Rosario, 31 - 46.

8. Bibliografía

- Definición.org (). *Definición de e mail*. Consultado en julio 9 de 2008 en <http://www.definicion.org/e-mail>.
- Diario Oficial No. 43.673, de agosto 21(1999). *Ley 527*. Consultado en julio 5, 2008 en www.secretariasenado.gov.co/leyes/L0527_99.HTM.
- Front-end y back-end. (2008, marzo 22). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Fecha de consulta: 23:52, julio 9, 2008 from http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Front-end_y_back-end&oldid=15992517.
- Foro (Internet). (2008, julio 4). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Fecha de consulta: 23:44, julio 9, 2008 from http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Foro_%28Internet%29&oldid=18576469
- Fundación CTIC (nd). *Ciudadanía*. Consultado en julio 9, 2008 en <http://www.fundacionctic.org/web/contenidos/es/sociedad/ciudadanos.html>.
- Guerrero, O (2001). *Nuevos Modelos de Gestión Pública*. Consultado en julio 9, 2008 en <http://www.revista.unam.mx/vol.2/num3/art3/index.html>.
- Ibermática (2007). *e-government*. Consultado en junio, 21, 2008 en <http://www.ibermatica.com/ibermatica/publicaciones/e-Government.pdf>.
- Inventario regional de proyectos de tecnologías de información y comunicación para América Latina y el Caribe (nd). *Acceso a las TICs para Todos*. Consultado en julio 9, 2008 en <http://www.protic.org/proyectos.shtml?apc=y1e011--&x=20171335>.
- Leguizamón, M (2003). *El e-government en Colombia, ¿cerca o lejos?* Gobierno digital: tendencias y desafíos. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 53 - 72.
- Middleware. (2008, junio 9). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Fecha de consulta: 23:57, julio 9, 2008 from <http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Middleware&oldid=18036384>.

- Portal. (2008, mayo 26). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Fecha de consulta: 15:43, junio 24, 2008 from <http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Portal&oldid=17674053>.
- Universidad de Antioquia (nd). *El chat*. Consultado en julio 9, 2008 en <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=30242>.