

**Experiencias andinas de  
gobierno electrónico:  
La problemática de la  
participación ciudadana**

**FLACSO - Biblioteca'**

Belén Albornoz y Martín Rivero, editores

**Experiencias andinas de  
gobierno electrónico:  
La problemática de la  
participación ciudadana**

**FLACSO - Biblioteca**



**BIBLIOTECA - FLACSO - E C**

Fecha: 00-11-07

Categoría:

Procedencia:

Código:

Donación: FLACSO - Ecuador

750 12  
E 216  
208

REG. 00019518

CUT. 6354

BIBLIOTECA - FLACSO

© De la presente edición:  
FLACSO, Sede Ecuador  
La Pradera E7-174 y Diego de Almagro  
Quito - Ecuador  
Telf.: (593-2) 323 8888  
Fax: (593-2) 3237960  
[www.flacso.org.ec](http://www.flacso.org.ec)

IDRC-CRDI  
250 Albert St.  
P.O. Box 8500  
Ottawa, Ontario - Canadá  
Telf.: (613) 2366163  
Fax: (613) 2387230

Esta publicación ha sido posible gracias a los fondos asignados por el Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (IDRC-CDRI), Ottawa, Canadá.

ISBN: 978-9978-67-143-6  
Diseño de portada e interiores: Antonio Mena  
Imprenta: RisperGraf C.A.  
Quito, Ecuador, 2007  
1ª. edición: octubre, 2007

# Índice

<b>Presentación</b> .....	7
<b>Prólogo</b> .....	9
<i>Belén Albornoz</i>	
<b>Introducción</b>	
<b>Experiencias andinas de gobierno electrónico: la problemática de la participación ciudadana</b> .....	11
<i>Martín Rivero</i>	
<b>Estudio de caso: Versiones de gobierno electrónico implementadas en el municipio de Quito</b> .....	19
<i>Belén Albornoz</i>	
<b>Estudio de caso: Uso social, apropiación e impacto de Internet para la rendición de cuentas en el Municipio de Pasto, Nariño, al sur- occidente de Colombia</b> .....	109
<i>Olga P. Paz Martínez</i>	
<b>Estudio de caso: Gobierno electrónico en el municipio de La Paz Tendiendo puentes del e-gobierno a la e-gobernanza municipal</b> .....	209
<i>Gabriela L. Ugarte Borja</i>	
<b>Experiencia de gobierno electrónico en la región andina: una visión de conjunto</b> .....	281
<i>Belén Albornoz</i>	

En el caso de la alcaldía de Pasto la página web está en línea desde el 2003, actualmente está alojada en los servidores de la alcaldía. Parte del compromiso de la administración local, es garantizar unas óptimas condiciones técnicas para el acceso a la información por parte de la ciudadanía y la actualización de contenidos por parte de los funcionarios. Por ello y con el fin de evitar que cuestiones técnicas afectaran el normal funcionamiento de la página, se tomó la decisión de implementar una conexión dedicada a Internet y un servidor web al cual se migró la página.

- b.- Una metodología de rendición de cuentas de la alcaldía a la ciudadanía.
- c.- Un CD que contiene el software de para el desarrollo de páginas web de las alcaldías, la base de datos estándar que soporta al software, manuales de instalación, de administración y de autor y editor y un plan de trabajo para la implementación política y técnica de la página.
- d.- Una metodología para capacitar a miembros de organizaciones sociales en el uso de Internet.
- e.- El sitio web del Proyecto ([www.iprc.org.co](http://www.iprc.org.co)) en el cual los municipios interesados pueden encontrar todos los productos con el fin de revisarlos, descargarlos, probarlos o solicitar soporte técnico para su instalación y administración.

### *Segunda fase*

La segunda fase del Proyecto Internet para la rendición de cuentas que inició a fines del 2004 y culminó en el 2006, tuvo dos objetivos primordiales:

- Desarrollar la segunda versión del software para alcaldías mejorando la estructura, los contenidos, la navegabilidad y los aspectos técnicos para facilitar su implementación.
- Desarrollar el software de Internet para la rendición de cuentas e implementarlo en contralorías territoriales, con el fin de que éstas puedan fortalecer la transparencia tanto en su gestión como en la de las entidades que son sujeto de su control.

Esta fase tiene tres componentes, el tecnológico que se refiere al desarrollo del software para contralorías, el rediseño del software para alcaldías, la implementación y pruebas. También están los componentes de participación y capacitación a funcionarios públicos y a organizaciones sociales.

Los productos de la segunda fase son:

- Segunda versión del software alcaldías con mejoras técnicas y de contenido para página web de las alcaldías.
- El software para página web de contralorías territoriales.
- El software con un aplicativo para la rendición de la cuenta fiscal en línea a las contralorías territoriales por parte de las alcaldías.

Uno de los principales logros de este proyecto es que la Corporación Transparencia por Colombia y Colnodo donaron la herramienta Internet para la Rendición de Cuentas al gobierno nacional a través del Departamento administrativo de la vicepresidencia de la República y la agenda de conectividad;<sup>12</sup> esta última adoptó la herramienta y la estableció como estándar básico en su proyecto Gobierno En Línea Territorial. En este momento la herramienta ha sido instalada en unos 626 municipios y la meta es llevarla a unos 390 más en el 2007.

## Uso y apropiación social de Internet para la rendición de cuentas, página web de la alcaldía de Pasto

### Caracterización

#### *Municipio de Pasto*

Pasto, capital del departamento de Nariño al suroccidente de Colombia, está ubicada a 930 kilómetros de Bogotá, la capital del país; es una ciu-

---

<sup>12</sup> <http://www.agenda.gov.co>

dad con 406.976 habitantes (población estimada al 2003), de los cuales el 89.72% habita en las 12 comunas que conforman el área urbana y el 10.28% en los 13 corregimientos que constituyen el área rural. En Pasto se mantienen las costumbres de los pueblos y todavía sus habitantes no conocen el agite de las enormes urbes. El municipio de Pasto se extiende en un área de 1.128,4 kilómetros cuadrados, de los cuales la mayor parte corresponde al área rural y a los corregimientos y una pequeña parte representa el área urbana, (una carrera de taxi tiene un valor único de \$2.400 (US\$1,06) desde cualquier punto del área urbana de Pasto).

De acuerdo con el índice de calidad de vida, ICV, el departamento de Nariño tiene un atraso relativo de 18 años. Nariño, por tener costa al océano Pacífico pertenece a la región Pacífica, la cual tiene el nivel más bajo en calidad de vida en Colombia. En 2003 esta región tuvo 62,6 puntos, tres puntos menos que en 1997, 1,7 menos por deterioro de los servicios domiciliarios y un punto menos por deterioro de la asistencia escolar de niños y jóvenes. Hay que tener en cuenta que el ICV, valorado según los bienes y servicios que deben tener los ciudadanos según la constitución política de Colombia, debe ser mínimo de 67 puntos. Todas las regiones en Colombia, a excepción de la región pacífica, cumplen con este nivel básico constitucional. Aunque la región pacífica en general está 15 puntos por debajo del promedio nacional que es de 77, la ciudad de Pasto en particular tiene un ICV de 71,4 puntos, es decir que supera el mínimo constitucional.<sup>13</sup>

Si bien la tecnología representa una oportunidad para acercar a las instituciones del estado con la ciudadanía, fortalecer redes ciudadanas y favorecer la participación, no habría muchos efectos políticos en sociedades divididas por la brecha digital.

Contar con una conexión telefónica o de banda ancha, no es sólo un asunto tecnológico, sino que deriva en impactos sociales y políticos, hay posibilidades determinadas por el acceso. Realizar trámites en línea, descargar convocatorias o términos de referencia, es un proceso lento y difícil a través de una conexión conmutada. Con conexión de banda

---

13 Informe "Los Municipios Colombianos hacia los Objetivos de Desarrollo del Milenio". Departamento Nacional de Planeación, DNP; Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD; Programa Nacional de Desarrollo Humano; Agenda de Cooperación Técnica Alemana al Desarrollo, GTZ. 2005. Colombia.

ancha en cambio, podrán realizarse varios procesos simultáneos e interactuar con diversas herramientas.

Según la Contraloría de Pasto, hay corregimientos de la ciudad que no tienen luz eléctrica ni teléfono y menos computadores e Internet, en esos casos no se puede lograr una participación objetiva por parte de la ciudadanía usando los nuevos medios. Este punto es particularmente importante considerando el gran tamaño del área rural y los 12 corregimientos que tiene Pasto. El encargado del corregimiento de El Encano, afirma que no hay posibilidades de conectarse a Internet desde esta población y que para buscar información los ciudadanos tienen que ir hasta la alcaldía, ubicada a unos 40 minutos desde El Encano, lo cual implica para ellos más costos por servicios de transporte.

Uno de los secretarios de despacho de Pasto afirma que los usuarios de Internet en esta ciudad son especialmente la academia, los colegios, grandes empresarios y profesionales. Según los informes de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, aunque el número de usuarios de Internet ha aumentado en el país al igual que los servicios de banda ancha para acceso a Internet, continúa manteniéndose una concentración del uso de Internet en las principales ciudades del país. De acuerdo con el informe semestral de la CRT de junio de 2006, el 13,2% de colombianos (unas 5'555.946 personas, de acuerdo con el censo del 2005) tiene acceso a Internet, una cifra que aunque ha aumentado en comparación con años anteriores, continúa siendo baja en comparación con otros países latinoamericanos.

Según el informe de la CRT de julio de 2005, sólo un 25% de usuarios de Internet por acceso conmutado están por fuera de las principales ciudades del país, es decir, en ciudades capitales pequeñas como Pasto y municipios intermedios. Esta cifra es sugerente considerando además que el acceso conmutado está decreciendo significativamente en las ciudades más grandes, al aumentar la competencia en el mercado de prestadores de servicios de banda ancha. Este informe muestra que en la distribución de conectividad a nivel nacional a diciembre de 2004, la ciudad de Pasto tiene una capacidad instalada de 2.573 Mbps (mega bits por segundo), está ubicada en nivel medio en comparación con el resto del país. La capacidad utilizada es de 726 Mbps, es decir que apenas un 28% de su capacidad instalada está siendo utilizada, a diferencia de las



ciudades más grandes del país donde la capacidad usada está por encima del 80%.

Aunque no se tienen datos exactos sobre la brecha digital en la ciudad de Pasto, a juzgar por las entrevistas realizadas a los veedores, al parecer los servicios de Internet no han penetrado con fuerza en los hogares; la conexión es posible desde las universidades, las empresas y los cibercafés.

### *La información en la alcaldía de Pasto*

En el 2004 se realizó el “Diagnóstico de los Sistemas Informáticos en la Alcaldía de Pasto”,<sup>14</sup> con el fin de evaluar el estado de la infraestructura como base para iniciar el desarrollo de un sistema de información integral.

Según este diagnóstico, ante contextos cada vez más complejos y de creciente incertidumbre, se valora la información como recurso para la toma de decisiones acertadas; además, se reconocen los sistemas integrales de información como herramientas importantes en la administración pública para agilizar los procesos, almacenar información, permitir el relacionamiento de datos y facilitar la consulta de información entre funcionarios y ciudadanos, garantizando la seguridad de la misma.

En este estudio se reconoce la información como uno de los principales factores que determinan el éxito en la gestión del gobierno local. Tradicionalmente la información se obtenía de manera directa, recorriendo el municipio o en reuniones cara a cara; con el aumento en los flujos y cantidad de información, las TIC representan una herramienta clave para sistematizar y ofrecer en línea información confiable y actualizada.

La dispersión de datos, su desactualización y poca confiabilidad, llevan a toma de decisiones inmediatistas, incongruentes y poco acertadas. Otras veces se postergan las decisiones hasta tanto no se cuente con información actualizada o simplemente se toman decisiones que sólo responden a necesidades coyunturales.

El diagnóstico reconoce que el ciudadano está muy aislado de la situación interna de la alcaldía; incluso algunos funcionarios desconocen el

---

14 Diagnóstico de los Sistemas de Información en la Alcaldía de Pasto, realizado entre los meses de febrero y mayo del 2004, por la Secretaría de Planeación, ingeniero de sistemas, contratista, Galo Fabián Muñoz Espín.

manejo de los recursos municipales y esto puede conllevar a crear visiones equivocadas de la forma como actúa la alcaldía.

Este inventario se realizó en los sistemas de información de las secretarías de Planeación, Bienestar Social, Desarrollo Comunitario, Medio Ambiente, Seguridad Social y Salud, Agricultura, General, Gobierno, Educación, Obras públicas, Plan vial, Valorización, Plaza del Carnaval, Tránsito y Transportes, Despacho, Pasto Deportes, Pasto Visión y Hacienda. Se realizó una descripción de cada uno de los sistemas de información encontrados, se identificaron sus características técnicas, la interrelación y los niveles de seguridad. También se indagó sobre el grado de satisfacción de los usuarios sobre estos sistemas, las fortalezas y debilidades de cada uno y la posibilidad de integrar cada base de datos a un sistema de información integral de la alcaldía municipal.

Algunas conclusiones de este diagnóstico fueron:

- El origen de estos sistemas no responde en su mayoría a la importancia de mejorar los procedimientos, sino a necesidades presupuestales y a los requerimientos del gobierno nacional.
- Algunos manejadores de bases de datos no garantizan los niveles de seguridad requeridos.
- A pesar de que varias secretarías comparten necesidades, las soluciones se buscan e implementan de manera independiente. Los sistemas computacionales no tienen relación entre sí, cada uno es una isla de información, lo que implica que los mismos datos sean digitalizados en varias ocasiones duplicándolos y siendo susceptibles a inconsistencias. Este doble esfuerzo aumenta la carga de trabajo entre los funcionarios, en vez de disminuirla.
- En la alcaldía no existe una cultura de sistemas, la mayoría de funcionarios y en especial los directivos (directores, secretarios y subsecretarios) creen no necesitarla. Esto plantea límites a la hora de proponer soluciones de manera coordinada y relacionada.
- La sistematización integral de la información debe ser una política de la administración municipal para aumentar la competitividad, modernizar la institución y socializar el acceso a la información.

- Los sistemas de información integral necesitan de una infraestructura de computadoras y de red, así como de personal dedicado a capacitación y atención de nuevas necesidades.
- Se recomienda crear un departamento de sistemas donde se concentren los esfuerzos de desarrollo de software, capacitación, soporte técnico y aplicación de TIC.
- La Intranet y el Internet ayudan a la masificación de la información, permitiendo la transparencia en los procesos y mejorando los canales de información y comunicación.

Este diagnóstico recomienda unificar e implementar políticas de manejo de la información. La información organizada, sistematizada de manera coherente y oportuna, contribuye a una administración más eficiente y al control y planeación de la gestión. Permite analizar e integrar complejas relaciones entre los diversos tipos de información: demográficos, geográficos, ambientales, económicos, jurídicos, etc., lo que aumenta la capacidad de tomar decisiones acertadas.

### *Ejercicio de la veeduría ciudadana en la ciudad de Pasto*

En Pasto hay diversas formas de ejercer como veedor ciudadano:

- Ser veedor nombrado oficialmente por la alcaldía o por otro ente público para que ejerza la fiscalización de la gestión. En algunos casos este veedor recibe honorarios por su trabajo por parte de la entidad que vigila.
- Ser veedor independiente de la red de veedores adscrita a los organismos de control.
- Hacer parte de la red de los grupos de veedores conformados y coordinados desde los organismos de control como la contraloría y la personería o desde la Cámara de Comercio, los cuales conforman la red de veedurías de control social. Estas entidades capacitan a la ciudadanía en el ejercicio de la veeduría.

- Ser miembro de una veeduría establecida bajo el liderazgo de veedores comunitarios. Algunas de estas veedurías se crean legalmente con el fin de presentar proyectos, captar financiación y con ello manejar sus propios recursos económicos.

Para esta investigación se entrevistaron a veedores de los tres últimos grupos.

Aunque muchos veedores trabajan de manera independiente, para ejercer la veeduría o el control social, según la ley 850 del 2003, deben conformarse en comités y suscribirse mediante actas. Además, deben poseer un carnet o documento que los identifica y acredita como veedores, ante por ejemplo la alcaldía, cuando van a solicitar informes.

Desde la contraloría funcionan varios comités: el comité de salud que realiza veeduría a las instituciones hospitalarias; el comité del adulto mayor que vigila el proyecto de la Secretaría de Desarrollo Social en el tema; y el comité de rendición de cuentas. Se tiene el proyecto de conformar el comité de vigilancia del medio ambiente.

De la Asociación de vigilancia y control social (Aso-covicso), una veeduría legalmente constituida con personería jurídica, hacen parte unos 150 veedores, los cuales están adscritos a los comités creados para mejorar la operación: comité del pacto por la transparencia, comité de servicios públicos, comité del adulto mayor, comité de educación, comité de salud, comité de medio ambiente, liga de usuarios y consumidores.

Varias son las situaciones que deben atender las veedurías como falta de recursos para el funcionamiento, necesidad de apoyo institucional desde el gobierno, falta de recursos humanos calificados y conocedores de temas públicos, entre otros. Aunque se percibe un conflicto entre algunas veedurías y veedores, lo realmente importante es que quizá las veedurías no tienen la suficiente capacidad y conocimiento de los temas para hacer control social y para incidir en los asuntos públicos. La presencia de Internet, no facilita la situación y por el contrario la complejiza, como se revisará más adelante en lo correspondiente a la esfera pública.

Para las veedurías implica un reto vincular a jóvenes y convocar su interés en los temas públicos. En ese sentido, la Contraloría tiene un proyecto llamado Semillas por la Democracia a través del cual se capacitan a jóvenes de los colegios sobre temas de participación ciudadana. El

compromiso de los veedores y veedoras es poner en marcha estrategias para vincular a los jóvenes, formar opinión pública, crear conciencia sobre los problemas sociales que afectan la ciudad y formar personas capaces de ejercer sus derechos como ciudadanos.

### *Uso de Internet entre funcionarios públicos de la alcaldía*

Algunos funcionarios de niveles operativos de la alcaldía, indicaron que muchas veces ellos mismos no cuentan con acceso a un computador y a Internet y de aquellos que si tienen acceso, algunos se quejan por la regular operación de esos equipos. Sobre esto, la encargada del área de sistemas de la alcaldía, afirma que se cuenta con un canal dedicado a Internet, el cual tiene un ancho de banda de 256 K; unos 80 equipos aproximadamente tienen la posibilidad de conectarse a Internet a través de este canal, esto corresponde a un 70% de los funcionarios. Se han implementado reglas, políticas y restricciones para el ingreso a Internet de manera que se utilicen de manera eficiente los recursos.

Algunos funcionarios públicos de la alcaldía de Pasto consultados, especialmente en el nivel directivo, utilizan Internet para ubicar información de interés, navegar en sitios especializados, enviar y recibir información de otras dependencias e instituciones y buscar normas, leyes e información de los ministerios y entidades del estado. Otros funcionarios no utilizan Internet porque no tienen la posibilidad desde su puesto de trabajo o consideran que por sus múltiples compromisos no tienen tiempo para usarlo. Aunque no todos los funcionarios utilizan Internet, ni han integrado el uso de TIC a su gestión, reconocen que la administración municipal está cada vez más interesada y comprometida en el uso de estas herramientas, para hacer más eficiente la gestión municipal, informar a la ciudadanía y favorecer la transparencia.

La oficina de comunicaciones y prensa estuvo trabajando en una encuesta dirigida a los funcionarios de la alcaldía sobre el uso de la página web y el uso del correo electrónico institucional, se detectó que la mayoría de funcionarios usa correos gratuitos (hotmail, latinmail o yahoo) a pesar de contar con una dirección electrónica bajo el dominio de la alcaldía de Pasto.

En general, los funcionarios entrevistados, valoran la página web como una posibilidad de que los ciudadanos accedan a información de la alcaldía, proceso que antes era más demorado y complicado. Pocos visualizan la página como un espacio de interlocución, de encuentro y comunicación con los ciudadanos y con el mundo desde el espacio local. Los funcionarios consideran que todos los ciudadanos no tienen la posibilidad de visitar las dependencias de la alcaldía, para conocerla, hacer reclamos o solicitar información, pero si pueden visitar la página web desde su sitio de trabajo, su casa o un cibercafé para saber qué está haciendo el gobierno local.

Los funcionarios entrevistados consideran que la página web deja una impresión positiva entre los ciudadanos; ellos pueden encontrar una administración municipal moderna y actual que utiliza eficientemente las herramientas de comunicación e información para difundir sus programas, sus acciones y rendir cuentas.

Algunos de los funcionarios entrevistados en el nivel directivo, reconocen que tener la página en línea plantea un reto en cuanto a la disciplina y rigurosidad necesarias para que la página permanezca actualizada. No todos los funcionarios se han apropiado de la página web y tal vez se requiere más formación y sensibilización en Internet y en la importancia de tener este espacio de información en línea.

La página web, hace más exigente el proceso de rendición de cuentas, en la medida que debe haber más claridad, puntualidad y veracidad en la información presentada. La información que aparece en la página web, como por ejemplo los resultados de los proyectos, debe ser verificable por cualquier institución o ciudadano.

Sin embargo, los funcionarios directivos entrevistados consideran que es baja la utilización de la página por parte de la comunidad tanto para acceder a información, como para interactuar con el gobierno local. Reconocen que no hay mecanismos para hacer seguimiento y saber si la ciudadanía está usando la información que aparece en la página web. Son conscientes que quienes más acceden a la página son profesionales independientes o empresas interesadas en las contrataciones, son una especie de público cautivo que hasta la fecha no se ha cuantificado, más allá del sistema de estadísticas de acceso de la página web.

La página utiliza el gestor de contenidos Aplicaciones de Acción, el cual es reconocido por los funcionarios que lo utilizan como una her-

ramienta que facilita considerablemente la publicación de contenidos, de manera que actualizar la página no ha significado necesariamente una carga adicional de trabajo.

Algunos funcionarios aceptan que la página no se ha actualizado completamente y en algunos casos todavía está la información que se preparó cuando la página fue puesta en línea.

Se realizó un diagnóstico interno de cómo los funcionarios encuentran la página, hubo muchas sugerencias al respecto. La alcaldía de Pasto ya implementó la segunda versión de la herramienta IPRC, la cual cuenta con más secciones que responden a necesidades de información de los usuarios.

### *Acceso y uso a la página web entre las veedurías de Pasto*

Al iniciar el trabajo de campo de la investigación, lo más importante fue tomar contacto con los veedores de la alcaldía de Pasto, especialmente con quienes habían participado en la presentación de la página web de la alcaldía y en la “Capacitación a organizaciones sociales comunitarias en el Municipio de Pasto” en el marco del proyecto Internet para la rendición de cuentas a nivel municipal, realizada a fines de junio del 2003. En esa capacitación participaron veedores y líderes; aunque en el taller se explicó sobre el uso del computador y de herramientas como el correo electrónico, el énfasis estuvo puesto en la navegación, revisión y evaluación de cada una de las secciones de la página web de la alcaldía.

En esa ocasión los participantes indicaron que de los aspectos más importantes de la página web (22%) es que “la página es muy interesante, pero le falta información por completar, una información eficiente, un control efectivo”. Los participantes también valoraron los temas que más les interesaban de la página, los cuales fueron en su orden: participación ciudadana, proyectos, información sobre el territorio, información general, presupuestos, programas, licitaciones, noticias, trámites y órganos de control. Las secciones que menos llamaban la atención de los veedores eran: plan de compras, edictos, otras entidades, concejo y normatividad. Igual que ahora, los veedores indicaron que no es posible hacer veeduría con la información existente en la página.

En esa capacitación, muchos de los asistentes tuvieron su primer contacto con los computadores, aprendieron a usar Internet y sacaron su primer correo electrónico. Para este estudio de caso se buscaron esos correos electrónicos y a cada uno de ellos fue enviado un mensaje indagando sobre la posibilidad de responder una entrevista. 51 correos electrónicos fueron enviados, de ellos 47 no pudieron ser recibidos porque la cuenta ya no existía y fueron devueltos; los 4 restantes no tuvieron respuesta.

Dado que no se tenían contactos telefónicos de estos veedores, la opción fue gestionar con la Cámara de Comercio de Pasto, quien facilitó las bases de datos actualizadas que tenían nombres y datos de contacto de veedores, asociaciones de usuarios y Juntas de Acción Comunal, JAC, de Pasto. Una de las listas incluía 84 veedores, de éstos fue posible tomar contacto telefónico con 53 veedores para indagar si conocían y usaban la página web de la alcaldía de Pasto; sólo 3 veedores conocían la página y por este motivo fueron confirmados para realizarles entrevistas durante la etapa de trabajo de campo. A través de los veedores que conocían la página y con el apoyo de una funcionaria de la Cámara de Comercio de Pasto fue posible contactar a dos veedoras más que conocen y usan la página web. Resulta muy sugerente en el marco de esta investigación que la mayoría de veedores contactados telefónicamente no conocían la página web de la alcaldía.

Ante la dificultad de contactar a veedores que conocieran la página, se acudió también a los organismos de control en Pasto. La encargada de participación ciudadana de la Contraloría preguntó a unos 15 veedores si conocían la página y la respuesta fue negativa en todos los casos.

Con lo anterior no son muchos los veedores y veedoras de Pasto que conocen y tienen acceso a la página web. Esta situación se pudo corroborar en las entrevistas realizadas. Las fuentes coinciden en que la página no es todavía suficientemente conocida entre los veedores; la página fue bastante difundida luego de su lanzamiento en el 2003 y llamó la atención de los veedores y veedoras, sin embargo, en un comienzo al parecer no ofrecía una información útil y actualizada, razón por la cual los veedores no se sintieron motivados para continuar accediendo a ella.

Para atender algunas observaciones de que la página no está dirigida a públicos específicos, la alcaldía de Pasto implementó desde septiembre de



2005 un sitio sobre el tema de género, enlazado desde la página web de la alcaldía. Allí se encuentra información dirigida a mujeres, jóvenes y niños.

Tal vez sea necesario realizar un diagnóstico entre diferentes sectores sociales de Pasto para conocer qué esperan de la página web, cuáles son sus demandas de información y de servicios, que posibilidades tienen de interactuar con el gobierno local a través de Internet. Esto no sólo contribuiría a difundir la página, además la ciudadanía se sentiría consultada y con alguna participación en la definición de proyectos de TIC desde la alcaldía.

Para tener una idea de la cantidad de usuarios de la página web de la alcaldía, se revisaron en las estadísticas de acceso, el número de visitas desde el mes de septiembre de 2005 hasta febrero de 2006:

Mes/año	Visitas diarias	Visitas por mes
Septiembre/05	218	6.544
Octubre/05	245	7.603
Noviembre/05	294	8.826
Diciembre/05	224	6.951
Enero/06	226	7.036
Febrero/06	212	5.947
<b>Total</b>	<b>1.419</b>	<b>42.907</b>
<b>Promedio</b>	<b>236</b>	<b>7.151</b>

Fuente: Sistema de estadísticas de acceso de la página web de la alcaldía de Pasto.

De acuerdo con el cuadro, se tiene un promedio de 236 visitas diarias y 7.151 visitas por mes, siendo noviembre y octubre, en su orden, los meses que contaron con un mayor número de visitas. Esto puede tener alguna relación con los meses en los cuales se realizan más procesos de contratación a través de la página.

Según las estadísticas revisadas, en la mayoría de los meses, puede identificarse que los días con mayor número de visitas es entre semana, es decir de lunes a viernes; los días sábados y domingos, las visitas se reducen a la mitad. En cuanto a las horas que más acceden los usuarios, las

visitas empiezan a aumentar a las 7 de la mañana formando una curva ascendente hasta lograr el pico más alto a las 10 de la mañana. Entre las 10 y las 13 horas las visitas van descendiendo para volver a aumentar entre las 14 y las 17 horas. Esta curva de visitas a la página web coincide con el horario laboral de los funcionarios de la alcaldía y de las entidades públicas y privadas de Pasto. Aunque podría afirmarse que quienes más marcan en las estadísticas son los mismos funcionarios de la alcaldía, entre las 18 y 22 horas todavía se registra un buen nivel de visitas, quizá por los ciudadanos que están ingresando a la página desde sus hogares o desde cibercafés.

### *Promoción de acceso a TIC*

La alcaldía de Pasto es consciente que los veedores deben invertir su tiempo y dinero para hacer un trabajo social y cívico, en ese sentido, no es justo que paguen el costo de una hora en un cibercafé. Reconoce que debe buscar estrategias, direccionar unas políticas e implementar proyectos de masificación de uso de Internet, una posibilidad es hacerlo a través de establecimientos públicos de acceso a TIC.

Hasta el momento, desde la alcaldía no se han impulsado espacios especialmente dirigidos a los veedores y veedoras para que puedan usar un computador, entrar a Internet y navegar la página, en últimas para que estén en capacidad de usar y apropiarse crítica y creativamente de las TIC. Los veedores reclaman un proyecto en ese sentido, el cual resultaría novedoso y entroncaría con los esfuerzos que está haciendo el alcalde actual de Pasto en el proceso de rendición de cuentas.

La alcaldía está empezando a impulsar el uso de TIC a grupos específicos de población a través de diversos proyectos. En el marco del proyecto “Formación Virtual Gratuita”, Convenio alcaldía de San Juan de Pasto y el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, se han firmado acuerdos con unas 30 salas de Internet (cibercafés) legalmente constituidas. En este proyecto piloto el SENA provee su plataforma de tele-educación y los cursos, la idea es que los estudiantes puedan ingresar a los cursos en línea a través del cibercafé, teniendo un descuento del 50% por cada hora de acceso a Internet.

Los 20 cursos que se están ofreciendo incluyen temas como administración en ventas, cooperativismo, formulación de proyectos, mercadeo, oportunidades de negocio, servicio al cliente y contabilidad. Buena parte de los cursos están dedicados a temas relacionados con las TIC, tales como informática básica, informática e Internet, diseño web con html, php y msql, fundamentos de hardware para PC, electrónica básica y aplicaciones de oficina. Se ofrecen unos tres mil cupos a estos cursos de capacitación, los cuales se promocionan a través de la página web.

Con este programa, la alcaldía está incorporando nuevas tecnologías a servicios que se prestan tradicionalmente, como la formación y capacitación.

Igualmente, la Secretaría de Educación a través de un convenio con la Universidad de Nariño, capacitó a profesores de escuelas públicas para manejo de computadores e Internet.

Al parecer, la alcaldía ha hecho difusión de la página entre la comunidad educativa de Pasto, donde hay más posibilidades de acceso a TIC; alientan a las instituciones educativas para que los alumnos conozcan que el gobierno local ofrece un mecanismo de información y de consulta en línea.

Uno de los secretarios de despacho entrevistados, afirma que todavía faltan muchas acciones en la organización comunitaria que faciliten el acceso a TIC, allí se tiene una tarea para emprender, especialmente si se quieren alcanzar altos niveles de participación ciudadana a través de Internet.

### **Tres dimensiones de análisis**

De acuerdo con el marco teórico, la administración electrónica tendría que ver con tres dimensiones, que se asumirán como categorías para revisar la página web de Pasto: la dimensión de información y prestación de los servicios públicos, la dimensión de promoción de la democracia y la dinamización de los procesos de gobernanza.

### *Información y prestación de servicios (e-administración)*

La alcaldía de Pasto tiene una gran cantidad de datos e información que puede ser procesada, organizada y presentada a la ciudadanía a través de las TIC. Esta información puede tener diversos roles, como apoyar la gestión interna, contribuir en la prestación de servicios públicos o favorecer la rendición de cuentas.

La información que ofrece la alcaldía de Pasto en su página web está enmarcada en las siguientes secciones: municipio (información general, territorio, noticias y eventos), alcaldía (dependencias, trámites, sistema de información integral), planeación y ejecución (planes y finanzas), contratación (licitaciones, invitación pública y contratos celebrados), generales (normatividad, otras entidades, concejo y organos de control).

En cuanto a la gestión interna, la página no cuenta con técnicas e instrumentos, como una Intranet, que permita un mayor control e interacción entre los funcionarios.

La página está orientada a ofrecer información sobre el funcionamiento interno de la alcaldía, no todavía a la prestación de servicios y trámites en línea, algo que se quiere lograr en el mediano plazo. Mejorar la prestación de los servicios implica también una estructuración interna del trabajo y una organización por procesos y equipos.

La dimensión de prestación de servicios busca mejorar la comunicación entre instituciones y ciudadanos, pero especialmente fortaleciendo la faceta de consumidores de estos últimos, pero sin cuestionar la razón de ser de los servicios o la idoneidad de los procesos y de las instituciones.

El desarrollo y orientación en la implementación de las TIC en la alcaldía de Pasto involucra a los siguientes actores:

- El alcalde, como responsable político, comprometido con el uso de TIC e influenciado por las políticas y normatividad desde el gobierno central.
- Los secretarios de despacho como directivos de la administración y quienes tienen el reto de implementar estrategias basadas en TIC de una manera coordinada.

- La oficina de sistemas, ha tenido un rol central en la ejecución de los proyectos orientados a promover el uso de TIC al interior de la administración y en la relación con los ciudadanos, como la página web.
- Los funcionarios públicos, en el caso de Pasto no parece que el uso de TIC se valore como un esfuerzo añadido de trabajo. Entre los funcionarios tiene un mayor peso el hecho de que las TIC darán un valor agregado a su trabajo, en general se sienten motivados a usar estas modernas herramientas porque consideran que contribuirán en el logro de una mayor eficiencia y en la solución de problemas.
- Asesoras, es el rol que cumplen organizaciones como la Corporación Transparencia por Colombia, Colnodo y Casals. Orientan y acompañan la implementación de las TIC, en este caso de la página web, en cada una de sus fases. Es notorio el reconocimiento de estas organizaciones al interior de la alcaldía de Pasto, especialmente entre quienes han tenido un contacto directo con ellas a través de capacitaciones o acompañamientos.
- Ciudadanía, en el caso de Pasto fueron entrevistados veedores y veedoras con el fin de conocer el uso que hacen de la página.

### *Secciones con mayor dinamismo en la página web*

Aunque casi todas las dependencias de la alcaldía tienen presencia en la página, publicando lo que consideran de mayor interés para la ciudadanía, después de revisar la página web en cuanto a contenidos y frecuencia de publicación, las secciones con un buen flujo y actualización de información, son tres: eventos, noticias y contratación, secciones cuya información aparece visible desde la primera página.

La publicación de información está a cargo de diversas dependencias. La secretaría de talento humano y apoyo logístico es la encargada de publicar la información sobre las dependencias como la misión, visión, objetivos y datos de contacto; también se publican las hojas de vida de los funcionarios, con el fin de que la ciudadanía se entere de la formación, experiencia y credenciales de los funcionarios del nivel directivo. En esta sección se invierten importantes esfuerzos, la idea es que la ciudadanía tenga

un mayor conocimiento sobre los funcionarios dirigentes locales y pueda corroborar su formación y competencias.

Las secciones de eventos y noticias están a cargo de la oficina de comunicación social y la sección de contratos está a cargo de la oficina de contratación. A través de las secciones de eventos y noticias se publica información de interés general, como por ejemplo campañas de salud, actividades donde interviene el alcalde, entrega de obras de infraestructura, entre otros.

La información sobre las veedurías, entidades de control y cabildos es responsabilidad de la secretaría de desarrollo social. La recepción y respuesta a quejas y reclamos también es responsabilidad de esta dependencia.

En el tema de trámites, la página ofrece las indicaciones para hacer el trámite, pero aún no se puede realizar el trámite completo en línea. Esto es algo sobre lo cual la página podría avanzar, al tiempo que se amplía una cultura de uso de Internet y que la ciudadanía se apropia de este medio. Tener trámites en línea, sería una motivación importante para que las personas accedan a la página. La alcaldía espera en unos 2 años tener alrededor de 40 trámites en línea, de los cuales 30 estarán completos.

La información que más revisan los veedores es la relacionada con contrataciones, el plan de desarrollo, el presupuesto municipal, proyectos de pequeñas empresas exitosas, los eventos e informes de rendición de cuentas y las noticias.

## **Contratación**

En esta sección se publican las licitaciones, invitaciones públicas y contratos celebrados. Las licitaciones e invitaciones tienen sus respectivos prepliegos, pliegos definitivos, adendos, informes de evaluación de propuestas, resolución de adjudicación y listado de oferentes. Esta información generalmente se presenta a partir de documentos en formato PDF. En promedio se publican cuatro o cinco invitaciones o licitaciones por semana.

También pueden verse los comentarios realizados por los oferentes, junto con el nombre de quien hace el comentario y su dirección electróni-

ca. Sólo en pocos casos los comentarios no tienen firma. Los comentarios enviados por los posibles oferentes, quedan publicados inmediatamente en la página. La persona encargada de administrar la sección de contratación, revisa los mensajes recibidos y los responde según las indicaciones y decisiones del comité de contratación creado para atender cada licitación. En la mayoría de comentarios se solicitan aclaraciones sobre los pliegos, ampliación o modificación de los mismos.

Algunos comentarios incluso son de felicitación, por ejemplo:

“Al fin publicaron unos pliegos claros, precisos y concisos; lo de los dos sobres, uno con la documentación y el otro con la propuesta económica y lo del factor escogido por sorteo que afecta la media geométrica. Personalmente me parece lo más transparente posible”.

Algunos comentarios apelan y reclaman transparencia en el proceso de contratación por ejemplo:

“... Si es política de esta administración ser transparentes en la contratación pública espero que mi inquietud sea atendida y se corrija este pliego”.

“Solicito que las exigencias realizadas en los pliegos sean sensatas y coherentes... parecen pensadas con nombre propio, ya habíamos ganado terreno en esto, pero estamos volviendo atrás”.

Hay un promedio de 5 comentarios por licitación publicada en la página web, pueden llegar hasta 12 comentarios y lo mínimo es ninguno.

Este flujo continuo de información sobre convocatorias, licitaciones e invitaciones públicas ha implicado un reto para el área de contratación, una persona debe estar atenta a las inscripciones de proponentes, responder comentarios, subir los documentos que se van generando, entre otras actividades.

Por la página web también se anuncian las audiencias realizadas por licitación; son 3: la audiencia de aclaración de pliegos, la de adjudicación o sorteo y la audiencia de apertura de sobres. Todas estas audiencias son públicas, los proponentes pueden estar presentes y todo cuanto sucede queda registrado en un acta.

Un veedor de contratación es quien revisa y garantiza la pulcritud de todo el proceso y también que cada paso se haya publicado a través de la página web.

De acuerdo con los contratistas entrevistados, la publicación de las licitaciones genera más credibilidad y el hecho de que los comentarios enviados sean publicados en la página sin filtro ni edición alguna genera más tranquilidad. Al parecer, los contratistas están en el grupo de ciudadanos que más acceden a la página web de la alcaldía, especialmente la sección de contrataciones. Los contratistas entrevistados afirman que revisan la página una vez al día o una vez a la semana y que siempre la encuentran bien actualizada. Estos usuarios por lo general sólo revisan la sección de contrataciones y no conocen que otra información pueden encontrar en la página.

Un aspecto interesante es que publicar la información a través de la página web ha ampliado notablemente el número de proponentes por licitación y ha permitido que otros contratistas de otras partes del país participen en las licitaciones públicas, algo no muy común antes de tener las licitaciones en línea. Antes, se presentaban entre 20 y 30 oferentes por cada convocatoria; hoy, se han tenido inscripciones de hasta 380 proponentes; en el caso de las licitaciones públicas, que tienen más requisitos, se han presentado hasta 85 proponentes; esto demostraría un impacto directo de la página web.

Para algunos contratistas esto puede implicar un riesgo para los profesionales y empresas locales y para el desarrollo mismo de la ciudad, dado que deben competir con proponentes foráneos, muchas veces con más experiencia y capacidades. Una vez los proponentes de fuera ganan la licitación, llegan a trabajar a la ciudad con desconocimiento de factores sociales, culturales, ambientales, de infraestructura, etc. Sobre esto, según la alcaldía de Pasto, de 12 licitaciones realizadas y 48 invitaciones de menor cuantía, sólo una fue ganada por un proponente foráneo de la ciudad de Popayán, ubicada en el departamento del Cauca que limita con el norte de Nariño. También afirma que hay una parte de los pliegos donde se exige al proponente contratar personal de la región.

La alcaldía afirma que las oportunidades deben ser para todos, que una amplia difusión de las licitaciones públicas permite traer a la región competencias y experiencias exitosas llevadas a cabo en otros lugares del



país, y trae también profesionales formados en otras escuelas, incluso fuera del país, todo lo cual termina favoreciendo el desarrollo local y presiona la capacitación y formación de profesionales locales. De otra parte, con el Internet los profesionales de Pasto y las empresas localizadas en la ciudad, también tienen la oportunidad de competir en licitaciones públicas convocadas desde otras ciudades del país.

Aunque el objetivo de la página web de la alcaldía de Pasto, en el marco del Proyecto Internet para la rendición de cuentas, es que la ciudadanía tenga un insumo para ejercer el control social, lo que más se ha visto favorecido es el proceso de contratación, el cual se realiza ahora con una mayor transparencia según los funcionarios, los contratistas y los mismos veedores. Por otro lado ha aumentado notablemente el número de proponentes por cada licitación.

Los veedores están al tanto de quienes ganan las licitaciones y verifican que cumplan todos los requerimientos. Si tienen algún comentario sobre el adjudicatario, convocan una reunión con el alcalde y con el encargado del proyecto para que se argumente la elección de la firma. Luego de adjudicado un contrato por licitación pública, el proceso lo maneja infraestructura y a partir de allí no se publica información en el sitio web sobre el desarrollo del proyecto. Esto es algo que llama la atención de los veedores a quienes les interesaría tener la información suficiente para hacer seguimiento de los contratos.

El proceso o los criterios tenidos en cuenta para la contratación directa no son publicados en la página, lo que se difunden son los contratos como tal. Los veedores y veedoras solicitan una mayor información sobre la contratación directa, listas de contratistas, monto, cumplimiento, esta información aumenta la transparencia en la gestión pública y permite hacer seguimiento.

Semanalmente, la dependencia de contratación envía a la oficina de prensa de la alcaldía de Pasto y al despacho del alcalde una relación del estado de los procesos de licitaciones e invitaciones publicadas en la página web. Contratación prepara también un informe de las invitaciones públicas adjudicadas y publicadas cada semana, el cual es enviado a la Secretaría de desarrollo social de la alcaldía de Pasto. También se envían informes trimestrales sobre el proceso de contratación a la oficina de pactos por la transparencia de la presidencia de la República de Colombia.

## Noticias y eventos

Estas secciones son actualizadas frecuentemente por la oficina de comunicaciones y prensa del alcalde ofreciendo información oportuna y de interés para la ciudadanía y los medios de comunicación locales.

A juzgar por las entrevistas a veedores y a funcionarios de organismos de control, hubo una noticia que captó la atención y motivó que muchas personas accedieran a la página. Pasto está localizada en el Valle de Atriz a los pies del volcán Galeras, en algunos momentos el volcán ha amenazado con erupcionar, tal como sucedió en Julio de 2004; en esa ocasión la alcaldía de Pasto ofreció información en la página sobre el volcán y presentó un seguimiento permanente de la situación y de los riesgos, con esto se convirtió en una fuente de información obligada para los veedores y para los medios de comunicación.

En general, la oficina de comunicaciones y prensa hace una difusión importante de la página web de la alcaldía, los comunicados que se emiten diariamente invitan a buscar más información en la página web, al igual que los programas de radio y de televisión que se realizan.

Para el funcionario encargado, le gustaría manejar más información noticiosa desde la primera página, pero considera que el espacio para noticias es muy limitado.

Los funcionarios entrevistados afirman que la sección de noticias tiene una mayor aceptación por parte de los ciudadanos.

## *El SIGER*

La alcaldía está concentrando importantes esfuerzos en el Sistema de Información de Resultados de la Gestión Pública, SIGER. Esta es una herramienta enlazada desde la página de inicio de la alcaldía y permite a la ciudadanía consultar y conocer el avance en el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo de Pasto llamado “Pasto mejor”, sus programas y proyectos.

El SIGER, creado con el objetivo de hacer rendición de cuentas, fue lanzado por el alcalde el 21 de junio de 2005, en un evento que tuvo escasa presencia de los veedores. El 28 de junio de 2005 se realizó un

evento público en la Cámara de Comercio de Pasto y se presentó la primera rendición de cuentas en línea a través de esta herramienta.

Este sistema se encuentra en línea y demuestra el compromiso del alcalde en facilitar la fiscalización sobre el plan de desarrollo, en ese sentido constituye una herramienta importante de gobierno en línea y un insumo para aumentar la transparencia y favorecer la rendición de cuentas. Para garantizar la continuidad del SIGER, aún luego del cambio de gobierno local, se tiene un marco de operación y financiación por 10 años.

Para aumentar la difusión de la información, El SIGER está acompañado de una cartilla de metas que permite conocer los principales resultados alcanzados. El sistema en línea es actualizado periódicamente y cuenta con tres módulos:

- Un módulo de noticias relacionadas con el cumplimiento del Plan de Desarrollo algunas de las cuales son compartidas con la página web de la alcaldía.
- Un módulo de ciudadanos donde se puede consultar la información general del SIGER y se puede acceder al sistema de consulta para conocer el estado de avance del Plan de Desarrollo, cómo avanza la gestión del alcalde y de los funcionarios. En el módulo de ciudadanos se encuentra el Plan de Desarrollo con los ejes estratégicos, los proyectos, programas, alcance, objetivos, metas e indicadores de resultados, de esta manera se puede profundizar en cada tema, lo cual facilita y da calidad a la consulta. Permite que los ciudadanos puedan relacionar la información presentada en el SIGER con hechos reales y hacer un control permanente sobre los proyectos y la ejecución de las metas de gobierno. También ofrece un área de trabajo o interacción con la ciudadanía y permite que los usuarios hagan consultas, opinen, hagan comentarios, interpelaciones o recomendaciones en línea. Hay una encuesta donde el ciudadano puede opinar y valorar cada resultado.
- Un módulo de funcionarios.

Este sistema complementa la página web de la alcaldía; actualmente se hace difusión del SIGER a través de la misma página web, una cuña en televisión e información dirigida a las veedurías ciudadanas y a los líderes

comunitarios, como multiplicadores de información al interior de sus comunidades. También se iniciarán capacitaciones a la comunidad y a veedurías ciudadanas en el uso de este sistema.

La alcaldía quiere instalar puntos estratégicos en la cabecera municipal y en corregimientos; serán sitios públicos de acceso gratuito, asociados a instituciones educativas o a centros de Internet, donde la ciudadanía podrá consultar el SIGER. En estos centros de consulta, no necesariamente la persona deberá conectarse a Internet y buscar por sí misma la información, sino que habrá personas capacitadas para ofrecer la información requerida. Seguramente estos centros de consulta también favorecerán el acceso y uso de la página web de la alcaldía de Pasto.

Se está trabajando en concienciar a la comunidad para el uso del SIGER de manera que las personas se apropien y tomen responsabilidades en el conocimiento de la gestión pública y la exigencia de rendición de cuentas.

### **La dimensión de fomento de la consulta y la extensión de los procesos democráticos (e-democracia)**

#### *Rendición de cuentas de la alcaldía de Pasto y participación de la ciudadanía*

El alcalde de Pasto, Dr. Raúl Delgado, quién por su enfoque en lo social goza al parecer de popularidad y aceptación por parte de la ciudadanía, realiza rendiciones de cuentas cada tres meses a través de audiencias públicas con la comunidad. La alcaldía convoca, con al menos una semana de anticipación, a líderes comunales, veedores, corregidores, juntas de acción comunal, juntas locales, gremios y ciudadanos interesados en asuntos locales, para presentar un informe detallado, presupuesto, inversión, avance de obras y metas cumplidas. Algunas veces por compromisos adquiridos con el ejecutivo el alcalde delega a sus funcionarios para que rindan cuentas. Estas audiencias públicas son reconocidas por los veedores como un esfuerzo importante para hacer rendición de cuentas.

Además el gobierno municipal convoca consejos comunitarios o cabildos para el diseño y la estructuración de las inversiones demandadas por las comunidades en diferentes comunas y corregimientos.

El alcalde también rinde cuentas y comunica sobre su gestión a través del programa radial “por un Pasto mejor” que se emite todos los domingos y al parecer tiene una sintonía importante dado que muchos ciudadanos pueden hacer de manera directa preguntas, solicitudes, quejas, protestas, etc.

También se tiene un programa de televisión, una suerte de noticiero de la alcaldía donde se hace una breve rendición de cuentas sobre lo que hace el municipio y los debates en el consejo de Pasto.

La página web del municipio de Pasto, tiene una sección de rendición de cuentas donde están publicados los eventos programados para hacer rendición de cuentas, informes a la ciudadanía e informes del consejo municipal. Por lo general los eventos informan oportunamente sobre las rendiciones de cuentas a realizarse. El anuncio indica la fecha de la audiencia pública, el lugar, la materia (tema) y la descripción (rendición de cuentas). También se indica sobre qué proyectos se hará la rendición de cuentas.

Los informes a la ciudadanía publicados en la página son:<sup>15</sup>

- Informe de la Mortalidad Violenta 2003 y 1er Semestre del 2004
- Rendición de Cuentas 2001-2002
- Rendición de Cuentas 2001-2003
- Rendición de Cuentas 2004
- Rendición de Cuentas Cabildos 2001
- Rendición de Cuentas Cabildos 2003

De algunos informes se presenta un resumen; en todos los informes publicados está el documento completo en PDF que puede descargarse.

Según el listado de informes publicados, aunque éstos son presentados públicamente en audiencias, no están siendo puestos en línea en la página web. El informe de rendición de cuentas más actual es del 2003; sin embargo la alcaldía afirma que el SIGER está atendiendo todo el tema de

---

15 De acuerdo con revisión de la página web de la Alcaldía de Pasto en enero de 2006.

rendición de cuenta y permite hacer un seguimiento diario de los programas y las metas cumplidas.

De acuerdo con los veedores entrevistados, la página puede favorecer el proceso de rendición de cuentas siempre y cuando antes de hacer una audiencia de rendición de cuentas, se publique el informe por distintos medios, de manera que los ciudadanos puedan prepararse, conocer la información previamente y con ello estar en capacidad de controvertir. Si los informes no se dan a conocer antes de las audiencias, los veedores no tienen los recursos suficientes para prepararse, ni insumos para interpelar al alcalde y exigir una más amplia presentación de argumentos. De acuerdo con uno de los veedores, la carencia social para controvertir al gobierno, puede impactar en las rendiciones de cuentas; si los gobernantes no tienen quienes discutan sus informes, convierten las audiencias públicas en un instrumento de poder y de protagonismo y usan estos espacios para hacer publicidad de su gestión y crear una imagen de transparencia y de rectitud, pero sin contenidos de fondo.

Los veedores valoran los esfuerzos del alcalde por hacer rendición de cuentas, considerando especialmente que estos procesos están impulsados desde el gobierno nacional y desde la iniciativa de los gobernantes locales, más que desde las veedurías ciudadanas, por lo menos en el caso de Pasto.

En la sección de planeación y ejecución de la página están los siguientes planes correspondientes a la actual administración municipal.

#### Plan Desarrollo Municipal

- Plan de Desarrollo Municipal 2001-2003
- Plan de Desarrollo Municipal 2004-2007 “Pasto Mejor”

#### Plan Ordenamiento Territorial

- Plan de Ordenamiento Territorial
- Plan Parcial Centro

#### Plan Atención Básica en Salud

- Plan Operativo de Atención de Salud Pública

#### Plan Ambiental

- Plan de Gestión Ambiental

- Plan de Ordenamiento y Manejo Ambiental de la Microcuenca
- Plan Estratégico para el Manejo Integral de Residuos Sólidos en el Municipio de Pasto
- Plan Predial en las Cuencas altas del Rio Pasto, Rio Bobo y Microcuencas del Rio El Encano.

#### Otros planes

- Plan de Prevención SEM
- Plan de Manejo de Residuos Hospitalarios
- Plan de Prevención de Riesgos

Cada uno de estos planes incluye información como tipo de plan, áreas que abarca, dependencias involucradas, avances a este plan, comentarios hechos por las instancias de participación ciudadana y comentarios. En algunos casos, como en el Plan de Desarrollo Municipal o el POT, antes de esta información se hace una presentación del plan y un resumen del mismo.

En la sección de comentarios, no hay ningún comentario en algún plan, lo que demuestra una vez más la poca familiaridad que tienen los ciudadanos de Pasto y los veedores con la página web como herramienta para hacer públicas sus opiniones y demandas. En la sección de comentarios generales, se encuentran mensajes de ciudadanos preguntando por los documentos de los planes, reclamando que no pueden descargarlos o solicitando apoyo para el desarrollo de proyectos; se presentan a continuación algunos comentarios como ejemplo:

“Me gustaría poder descargar el documento completo en pdf.”

“No es posible descargar el P.O.T.”

“¿Es posible obtener los planos digitalizados que deberían estar en el POT?, ¿A quién me puedo dirigir para poder obtenerlos?”

“Me agrada ver como la alcaldía de Pasto, busca promover planes tan importantes como los de salud, y es por ello es mi deseo realizar un PAB

relacionado con salud visual, pero como no poseo información concreta sobre este solicito a ustedes por favor, me permitan conocer unos de estos planes para tomarlo como muestra y realizar uno con las variables, necesidades y ajustes correspondientes para su presentación. Agradezco de antemano su colaboración, estoy seguro que con su ayuda podré realizar este ejercicio y seguir adelante con mi formación académica en nuestra ciudad”.

“Por favor quisiera tener la mayor información sobre la realización del plan de manejo de residuos hospitalarios, conocer si es una licitación, si es una convocatoria, ya que en su página de Internet no hay esa información y el link no se deja descargar”.

En general hay pocos comentarios de la ciudadanía en esta sección de la página; no aparecen comentarios discutiendo los planes, solicitando información complementaria o haciendo seguimiento a los planes. Por parte de la alcaldía tampoco hay respuestas a las preguntas que envían las personas.

En la sección de Planeación y Ejecución de la página web, está la sección de finanzas que contiene los informes de finanzas (comportamiento de ingresos tributarios, deuda pública, gastos de funcionamiento); el informe más actualizado es el correspondiente al 2004. Sobre estos documentos los veedores indican que no son comprensibles, están presentados en términos de la alcaldía y no en términos de lo que necesitan conocer los ciudadanos para tener herramientas en el control social.

Esta sección no sólo debería estar más actualizada, sino que además podría ofrecer una mayor y más pertinente información que pueda ser revisada y comprendida por la ciudadanía.

La página web tiene algunos espacios que en teoría pueden favorecer una comunicación directa con el alcalde; hay una sección enlazada desde la primera página llamada “comuníquese con su alcalde”, se despliega un formulario donde el ciudadano incluye su nombre e información de contacto y el mensaje que quiere comunicar al mandatario local. Hay un formulario de quejas y reclamos a través del cual la ciudadanía puede plantear una sugerencia o queja. También hay una herramienta que permite inscribir el correo-e para recibir “Lo nuevo de la rendición de cuentas a nivel municipal”. Ninguna de estas herramientas es utilizada por los veedores y veedoras entrevistados.



Para los funcionarios de la alcaldía de Pasto entrevistados en esta investigación, la página web favorece la rendición de cuentas; consideran que los informes de prensa o los programas radiales y televisivos no tienen toda la información que puede contener la página; uno de los secretarios del despacho indica que no se trata solamente de producir informes estadísticos o de resultados económicos, un gobierno transparente es el que facilita al ciudadano el acceso a información no sólo sobre los resultados finales, sino sobre todo el proceso.

Además de los espacios para rendición de cuentas ya expuestos, la alcaldía tiene un programa de atención a la comunidad. Todos los jueves, el alcalde o alguno de sus secretarios atiende a la comunidad, escucha preguntas, recibe solicitudes; este programa no se hace a través de Internet porque los ciudadanos prefieren entrevistarse directamente con el alcalde, creen que si lo ven, lo saludan y hablan con él, los resultados de sus solicitudes, van a ser diferentes.

Con lo anterior se puede decir que hasta el momento, la rendición de cuentas se ha centrado en ofrecer información a la ciudadanía, pero de acuerdo con los mismos veedores, escasamente se genera una discusión pública que permita a los ciudadanos preguntar y confrontar y que exija a la alcaldía justificar y argumentar sus decisiones.

### *Espacios de interacción*

La página web cuenta con aplicaciones y herramientas que permiten extender la información y el intercambio de ideas entre el gobierno local y la ciudadanía, tales como:

- Sistema para envío de mensajes al alcalde
- Quejas y reclamos
- Sistema de comentarios en algunas secciones
- Sistema de charlas

En el marco de esta investigación, fue enviado un mensaje a través del sistema que tiene la página web para comunicarse con el alcalde; esta nota

no tuvo respuesta; de acuerdo con el encargado de la oficina de comunicaciones y prensa, no se ha implementado aún un mecanismo de respuesta a mensajes dirigidos directamente al alcalde. Según uno de los secretarios de despacho, la alcaldía está en vía de mejorar los mecanismos de respuesta a solicitudes que se realizan desde la página. Si el usuario indica un correo electrónico, aumentan las posibilidades de que obtenga una respuesta.

En el momento de realizar este estudio de caso, el sistema de charlas de la página no estaba funcionando. De acuerdo con la encargada de sistemas de la alcaldía, esta herramienta se implementará de nuevo una vez sea instalada la segunda versión del software Internet para la rendición de cuentas.

Las herramientas interactivas con las que cuenta la página y otras que podrían implementarse en el futuro como foros, encuestas, formularios, weblog, entre otras, tienen el potencial de ampliar la consulta a los ciudadanos y realizar procesos más plurales de discusión y participación en la toma de decisiones sobre temas que interesan al conjunto de la comunidad.

A diferencia de la e-administración, donde los actores que intervienen están en su mayoría en el nivel de la alcaldía, para completar la dimensión democrática todos los actores del campo social deben intervenir: la ciudadanía, los representantes a la cámara o parlamento, los partidos políticos, los medios de comunicación, las universidades, las organizaciones sin ánimo de lucro, el sector privado con ánimo de lucro y el gobierno local.

### *La dinamización de los procesos de gobernanza (e-gobernanza)*

Los veedores de Pasto aunque conocen la compleja articulación de la administración local y sus instituciones, demandan respuestas coordinadas a sus problemas, respuestas que muchas veces requieren del apoyo activo de los ciudadanos, del sector privado, de los medios de comunicación, de las organizaciones sociales, entre otros.

Sin embargo, para lograr la participación de diferentes agentes institucionales y sociales con el fin de responder a las necesidades y al tiempo garantizar la gobernabilidad del sistema, se requiere que las administra-

ciones públicas desarrollen visiones estratégicas y promuevan espacios de deliberación. En este proceso, las TIC favorece una forma de trabajo relacional e interactiva entre los diferentes actores sociales en los procesos de diseño y gestión de políticas públicas acordes con las necesidades de la ciudadanía, así como la implementación y evaluación de las mismas.

Realizar procesos de gobernanza usando las TIC. es un objetivo de largo plazo para los proyectos de gobierno en línea, especialmente en países donde la brecha digital sigue siendo grande y donde, especialmente, hace falta una mayor fortaleza de la esfera pública.

### **Información y comunicación**

Cuando se habla de aplicaciones basadas en web, la información es la materia prima con la cual se trabaja; las nuevas tecnologías al tiempo que ofrecen la posibilidad de almacenar grandes volúmenes de información, permiten manejarla de manera eficaz y favorecen el aumento en los flujos y circulación de la misma.

De acuerdo con los modelos que propone Araya, expuestos en el marco teórico, Pasto correspondería a un modelo informativo, de distribución unidireccional de la información, es decir desde la alcaldía hacia los ciudadanos. Aunque las TIC abren la posibilidad a la bi y multidireccionalidad de la información, es necesario promover espacios de participación y encuentro gobierno local y ciudadanos y favorecer el uso social de TIC. Para alcanzar las metas del gobierno electrónico, se requiere el tránsito hacia un modelo deliberativo y hacia una dimensión democrática donde los ciudadanos tengan la posibilidad, a través de las TIC, no sólo de conocer lo que está pasando en el municipio, sino de ser consultados y de participar activamente en los procesos de discusión y deliberación que conduzcan a la toma de decisiones políticas.

Considerando que mucha de la eficacia e impacto de la información, depende de cómo ésta es presentada, a continuación se revisa y discute sobre la producción de contenidos especialmente para web en el caso de la alcaldía de Pasto.

*Producción de contenidos web*

El sitio web de Pasto está desarrollado técnicamente sobre la base de un sistema que permite el dinamismo de la información. Esta herramienta se ha aprovechado para algunas secciones, pero en general falta potenciar aún más su uso.

En cuanto a los contenidos, se debe pasar de información fría y estática a temas que interesen y estén en la agenda ciudadana: actualidad, debates, asuntos controvertidos que afecten el municipio.

Sobre la preparación de contenidos, aunque se tienen en cuenta los lineamientos para la escritura de información noticiosa, muchas veces no se está escribiendo especialmente para Internet que constituye un nuevo medio y por tanto tiene otros requerimientos en el lenguaje y en la presentación de la información. En algunos casos hay errores de ortografía o el tipo de letra cambia entre una noticia y otra.

Acerca de la claridad, algunos veedores reclaman que la información no es suficientemente clara, por ejemplo los informes sobre el presupuesto, uno de los temas más sensibles en el tema de control social, no brindan un contexto, las cifras no son comprensibles para la ciudadanía. La información sobre el presupuesto ocupa un lugar importante para los veedores quienes exigen informes sobre los montos, los rubros, las distribuciones de recursos, las inversiones, la calidad de las obras, entre otros.

Algunos veedores indican que la información que se presenta es muy “ladrilluda” (aburrida), utiliza una jerga comprensible para los funcionarios públicos, pero no para el ciudadano común; muchos veedores si comprenden los términos en que se presenta la información, pero ellos representan una minoría interesada por lo público en comparación con toda la ciudadanía de Pasto.

Los veedores confían en la información que se publica en la página, les parece veraz y en algunos casos comparten la forma como es presentada. Lo que cuestionan reiteradamente es la falta de actualidad en los contenidos y por ello afirman no encontrar la información cuando realmente la necesitan, un veedor dijo en la entrevista: “la otra vez que nos metimos a la página con unos amigos, estábamos haciendo un proyecto, vimos que en la parte presupuestal estaba la información de los años anteriores y no había información reciente.”

Aunque los veedores y veedoras prefieren apelar a las relaciones directas con los funcionarios públicos, no siempre esto garantiza que efectivamente la información requerida sea conseguida; algunos veedores, por su misma experiencia, ya conocen los flujos y manejos de la información al interior de la alcaldía, además hacen uso de los derechos de petición para que les sea suministrada la información que requieren. Los veedores indican que la información financiera es la más difícil de conseguir, no porque la alcaldía no lo permita sino porque está dispersa entre diferentes oficinas. Es importante tener en cuenta que las capacidades de la alcaldía para entregar información cara a cara nunca alcanzará a cubrir las crecientes demandas de los veedores y los ciudadanos, por ello es clave y oportuno el rol de las TIC.

La alcaldía podría trabajar más en el tema de información a la audiencia, pensar los contenidos de la página, la manera como se nombran las secciones, los títulos de la información, desarrollar la página como un medio de información y comunicación. Por ejemplo, para subir proyectos e informes en la página, no se tiene en cuenta que tal vez no es necesario subir el documento completo, sino ofrecer un resumen con resultados e impactos. Además, subir archivos demasiado pesados, limita aún más las posibilidades de que las personas accedan a la información.

Una información que puede ser de mucho interés para la ciudadanía y que no está en línea, es la relacionada con la historia de los barrios, descripción de los corregimientos, de las comunas, sitios turísticos y culturales, modos de producción; mucha de esta información ya ha sido recogida y sistematizada por la alcaldía, pero todavía no se ha organizado para presentarla en la página web.

Si los ciudadanos están más inscritos dentro de una cultura oral, esto plantea un reto en la medida que los contenidos producidos para la página web, deben ser creativos y amenos, generando una visión clara de lo que se desea comunicar.

Orientar más el tema de información a la audiencia, pasa por establecer unos criterios en la publicación de contenidos y diseñar una estrategia de información; es importante mantener la descentralización en la publicación, es decir que diferentes dependencias puedan publicar sus contenidos propios, siempre bajo unos criterios definidos y una coordinación web que garantice por lo menos tres cosas:

- Ofrecer una información actualizada.
- Hacer un control de calidad de los contenidos y presentarlos no en los términos y en la jerga de la administración municipal, sino en términos comprensibles para la ciudadanía.
- Ofrecer información pertinente y útil para la ciudadanía, información que permita conocer la gestión, hacer valoraciones y en general formar opinión para estar en capacidad de interpelar, controvertir y participar activamente en la rendición de cuentas.

Si bien, la página web puede favorecer la transparencia y la interacción ciudadanos - gobernantes, esto se mide sobre la base de la capacidad que tiene la comunidad de ejercer un control; el efecto real depende de la calidad de información que se ofrezca y las posibilidades de acceder a ella.

Según la jefe de la oficina de sistemas, es necesario transitar de un municipio que tiene una página web, a una alcaldía electrónica donde muchos procesos y trámites puedan realizarse en línea, como por ejemplo un sistema para el cobro, pago de impuestos y consultas tributarias; uno de sus proyectos en el mediano plazo es implementar un sistema relacionado e integrado de información que entregue información veraz, clara y eficiente sobre trámites y servicios a los ciudadanos. Para esto, el primer paso fue la realización del diagnóstico de los sistemas de información de la alcaldía de Pasto, ya descrito.

Pasto tiene una importante ganancia y es que la jefe de la oficina de sistemas lleva más de 13 años trabajando en la alcaldía; ella fue la persona que sirvió de enlace entre el proyecto Internet para la rendición de cuentas y el municipio de Pasto, opera la página desde sus inicios y ha formado una visión a largo plazo no sólo del uso social de la página sino de un concepto amplio de gobierno en línea para favorecer la prestación de servicios y la participación ciudadana.

### *Estrategia de comunicación*

Desde el comienzo, la operación de la página web se ha delegado al área de sistemas de la alcaldía quien cumple a cabalidad su labor, garantizando que la página esté siempre al aire y haciendo seguimiento para que las

personas encargadas en cada dependencia actualicen la información, algo que según la jefe de la oficina de sistemas, se logra en un 50%. Como una manera de hacer una división coherente del trabajo, la oficina de comunicaciones podría asumir la coordinación en lo relacionado con los contenidos de la página, de manera que puedan unificarse criterios en la preparación de contenidos, garantizando la permanente actualización y calidad de la información.

Sin embargo, más allá de la producción de contenidos, la página debe estar incluida dentro de las políticas y la estrategia de comunicación de la entidad. Si bien la oficina de comunicación y prensa se encarga de producir y difundir por distintos medios información de carácter noticioso, se requiere de una instancia que oriente el manejo de información desde la alcaldía, de una información que genere preguntas y propicie el diálogo con los ciudadanos.

La oficina de comunicación y prensa prepara actualmente un modelo de comunicación pública organizacional, dentro del cual deben definir políticas de comunicación, un plan de medios y unos manuales de comunicación; la idea es incluir Internet, pensando en la importancia de masificar y aprovechar su uso dentro de la administración municipal. Sin embargo, sería esencial y urgente incluir la operación de la página web dentro de ese plan de medios.

Así como hay personas encargadas de coordinar la información que va dirigida a medios radiales, televisivos o prensa escrita, podría nombrarse un coordinador web quien asuma la tarea de orientar el trabajo y hacer seguimiento a editores de la página o gestores de información que recogen y están atentos a información generada en cada dependencia, para con base en ello producir contenidos de interés para la ciudadanía.

Estas recomendaciones tienen sentido en la medida que en la alcaldía de Pasto se ha centralizado el proceso de producción de información pública; sólo desde la oficina de comunicaciones y prensa se recibe y recoge información de las distintas dependencias y con base en ella, se preparan y difunden boletines de información a distintos medios.

Una vez actualizada la página con contenidos de información producidos para web, sería necesaria una estrategia de difusión de la misma que involucre distintos medios y formas de comunicación. De esta manera sería posible llegar no sólo a los veedores, sino a la ciudadanía en general.

## Conclusiones

### *Impacto de la página web de la alcaldía de Pasto*

De acuerdo con los cuatro modelos que propone Coleman/Gotze en el marco teórico, el caso de Pasto correspondería a un modelo de democracia electrónica de opinión pública, en el cual se presenta información a los ciudadanos y se les consulta, pero con escasa participación en la toma de decisiones. Sin embargo, el impacto de la página de la alcaldía de Pasto no depende solamente de la formación política de los ciudadanos y de sus competencias para usar las TIC, sino también de la cantidad, calidad y pertinencia de la información que está ofreciendo la alcaldía y de los espacios de interacción que está favoreciendo. El impacto, por tanto, debe revisarse tanto a nivel interno en la gestión de la alcaldía y en el nivel de los ciudadanos.

Uno de los principales logros es haber sensibilizado a los funcionarios públicos sobre la importancia del uso de las TIC y su integración en la gestión organizacional. Los funcionarios entrevistados reconocen la importancia de estas herramientas en la prestación de servicios, en la oferta de información a la ciudadanía, en la transparencia y la rendición de cuentas. Se deja el mensaje entre los ciudadanos de que el gobierno es abierto, transparente, ofrece información y rinde cuentas; esto impacta internamente en la administración municipal en la medida que contribuye a generar, entre los funcionarios, una cultura de rendir cuentas y hacer públicos los resultados de la gestión.

Los funcionarios, en términos generales, comprenden de qué se trata la página, cuáles son los objetivos, la importancia; sin embargo, en la cultura de trabajo están arraigadas otras formas de comunicación, de relación entre los funcionarios, con los ciudadanos y con el entorno. El uso de TIC ha hecho más visible, la necesidad y la importancia de que los procesos organizacionales internos sean más eficientes. La creación de una Intranet por ejemplo, favorecería una cultura de uso de TIC entre los mismos funcionarios.

Las dependencias que se han hecho cargo de la responsabilidad de producir y actualizar información en la página, como la oficina de prensa y comunicaciones, contratación y la secretaria de talento humano y apoyo



logístico, han avanzado en la apropiación de la página como medio de comunicación y ésta ha generado impactos importantes en el tema de contratación y en la oferta de información a la ciudadanía.

En el caso de las contrataciones, licitaciones e invitaciones públicas, el impacto de la página web ha estado en tres momentos: el aumento de la transparencia en el proceso; la ampliación del número de oferentes lo que redunde en más posibilidades de selección y en una mayor competencia; y el mejoramiento de los procesos a partir de los comentarios y observaciones de los interesados.

Para la oficina de comunicaciones y prensa, periodistas localizados en Suiza, Alemania, Inglaterra, España, Estados Unidos y Centro América, reciben información a través de la página web sobre hechos como el carnaval de blancos y negros, las mingas y los cabildos como espacios de participación. Además, la ciudadanía de Pasto ha encontrado información oportuna y veraz sobre asuntos como la erupción del volcán Galeras, los carnavales de blancos y negros, las reuniones de rendición de cuentas del alcalde, entre otros.

Entre los veedores ciudadanos el impacto ha sido menor y esta situación es reconocida por la mayoría de funcionarios entrevistados. Si hasta la fecha no es demasiado notorio el impacto de la página en la gestión que realizan los veedores, más allá de las limitaciones derivadas del acceso y uso de la tecnología, habría factores sociales y culturales que estarían influenciando esta situación.

En cuanto al acceso, de los veedores entrevistados, sólo dos se conectan a Internet desde su casa, la mayoría deben hacerlo desde un cibercafé; el costo promedio de la hora es de \$2.000 (US\$ 0,88 aprox.). Sin embargo, si a esto se suma el hecho de que los veedores hacen un trabajo voluntario no remunerado y deben invertir de sus propios recursos en gastos como transporte, y alimentación, se reducen las posibilidades de que inviertan en una hora de Internet.

La alcaldía de Pasto reconoce que debe direccionar políticas e implementar proyectos de masificación de uso de Internet en el municipio; la equidad en el acceso y uso de Internet es imprescindible para que los proyectos de gobierno-e tengan un impacto mayor y logren sus objetivos. Ante la brecha digital, los telecentros comunitarios o centros de acceso público a nuevas tecnologías, son una alternativa para que las personas

puedan usar Internet y acceder a las herramientas, servicios y posibilidades del gobierno en línea. También pueden expresarse, opinar en consultas electrónicas, participar en procesos deliberativos y establecer puentes de comunicación y redes de trabajo político con otros ciudadanos.

Algunos de los entrevistados, afirmaron que la página está fuera de línea con frecuencia y que aunque intentan ingresar no es posible. Sobre esto, la encargada del área de sistemas de la alcaldía garantiza que la página está en línea todos los días las 24 horas. Durante esta investigación, de unas 10 veces que se ha intentado ingresar a la página, sólo en una ocasión no fue posible porque la página no cargó.

Aunque algunos veedores afirmen que hay cierta resistencia en el uso de TIC, tal resistencia es más bien la expresión de condicionantes sociales y culturales que no son de fácil manejo por las personas y que empiezan a transitar por los imaginarios.

Todavía no hay una cultura de Internet entre los veedores de Pasto, este medio es escasamente usado por ellos como instrumento de información y comunicación. Algunos de los entrevistados coinciden en que la mayoría de veedores de Pasto son personas adultos mayores, muchos jubilados, no necesariamente familiarizados con el uso de modernas tecnologías. Otros grupos de población como jóvenes o profesionales de edad media, son minoría en las veedurías de Pasto. Además, entre algunos veedores existe el mito de que Internet es un medio muy sofisticado y difícil de usar, uno de los retos en proyectos de masificación de las nuevas tecnologías es tumbar esos mitos.

Estas limitaciones para el acceso y uso de TIC, son también el resultado de resistencias culturales y sociales. Existe entre los veedores el imaginario de que son los jóvenes quienes más usan el Internet y que entre los adultos todavía hay mucho analfabetismo en este tema; los adultos mayores son más de la cultura del libro, de las relaciones directas y les toma tiempo familiarizarse con las nuevas tecnologías; de modo que si buena parte de los veedores son personas adultos mayores y persisten en este imaginario, limitan aún más las posibilidades de que usen Internet.

La mayoría de veedores entrevistados afirman que las maneras más comunes, a través de las cuales acceden a la información que necesitan de la alcaldía es a través de reuniones visitando a los funcionarios, enviando cartas, enviado derechos de petición o haciendo llamadas telefónicas. La

comunicación entre los funcionarios y los veedores se mantiene en el nivel del cara a cara, en reuniones o cuando los veedores buscan personalmente a cada funcionario, prefieren la comunicación directa y no mediatizada a través de modernos artefactos tecnológicos. Esto tiene que ver también con la prevalencia de una cultura oral entre las personas, todavía no suficientemente familiarizadas con la comunicación escrita.

Para los funcionarios directivos de la alcaldía consultados, hace falta en Pasto fomentar una cultura de Internet y deben hacerse esfuerzos desde el gobierno local para que la comunidad se acerque al uso de Internet y de la página web de la alcaldía y que confíen en que si envían un comentario al alcalde obtendrán respuesta. Esto por supuesto plantea un reto, en tanto la alcaldía debe favorecer mecanismos de respuesta y atención a las preguntas y demandas de los ciudadanos.

El gobierno electrónico en una primera fase implica la oferta de trámites y servicios, pero necesita evolucionar para lograr un impacto en las relaciones ciudadanos/gobierno, en un proceso donde sean posibles las discusiones, deliberaciones y apuesta ciudadana en los asuntos públicos. En ese sentido, el municipio y su alcaldía tienen una enorme responsabilidad en la gestión, coordinación y seguimiento del proyecto de gobierno. Ese liderazgo es indispensable para posicionar el tema dentro de la administración municipal e impulsar nuevas lógicas de gestión y estrategias de motivación e involucramiento de la ciudadanía.

Hasta el momento la alcaldía de Pasto ha avanzado en las siguientes fases: en una primera fase se organizó, sistematizó y presentó en la página web información sobre el municipio, dependencias, hojas de vida de funcionarios directivos, teléfonos de atención al ciudadano, programas y normativas. Se publicó información relativa a rendición de cuentas, que de todos modos no es suficiente y según los veedores no se ha ofrecido oportunamente. La alcaldía está trabajando para ofrecer a mediano plazo, trámites completos a través de la página. El sitio web ofrece herramientas para recibir sugerencias de los ciudadanos y para facilitar la interacción gobierno-ciudadanos como formularios de comentarios o envío de mensajes de correo electrónico directamente al alcalde. Los comentarios funcionan eficientemente y tienen buenos mecanismos de respuesta en la sección de contrataciones, pero no es así en otras secciones.

### *Esfera pública en Pasto*

Para lograr el impacto positivo de proyectos de gobierno-e, es necesaria una cultura política preexistente, un proceso maduro de participación real y efectiva, una experiencia de interlocución gobierno-ciudadanía en la toma de decisiones públicas y unos procesos fuerte de deliberación.

De acuerdo con el marco teórico, las veedurías en Pasto estarían dentro de lo que Brunner denomina nuevas formas de ciudadanía, movimiento localizado entre lo privado y lo público, del cual hacen parte personas y organizaciones legalmente constituidas. Estas veedurías representan la base para conformar una ciudadanía extendida, participativa y deliberativa.

Aunque estas veedurías poco a poco ganan espacio dentro de la cultura política de la ciudad, en Pasto no habría un desarrollo maduro de la esfera pública (Porrás 2005); las veedurías tienen una participación limitada en los procesos deliberativos, lo cual no es sólo responsabilidad de los ciudadanos sino también del gobierno, en la oferta y promoción de espacios deliberativos.

Para algunos veedores los movimientos sociales en Pasto no están muy bien articulados, hay varios liderazgos importantes, pero parecen fragmentados, no hay una fuerza social para que interlocuten cara a cara con el gobierno local. Por tanto, es necesario fomentar y fortalecer una ciudadanía activa capaz de interpelar usando los mecanismos de participación y los medios que la alcaldía pone a disposición. Tal vez no hay aún una ciudadanía política organizada capaz de dialogar y controvertir al gobierno local, una ciudadanía formada para actuar como ente regulador, exigir la rendición de cuentas y hacer veeduría y control social, de manera directa y a través de medios como la página web.

Desde la alcaldía se han impulsado seminarios de control social con el fin de formar a los veedores en la regulación de la gestión municipal. Habría que analizar la efectividad e impacto de estos procesos en el ejercicio de la veeduría.

Una esfera pública sólida garantiza un empalme seguro con los cambios de gobierno; suele suceder que el nuevo dirigente no necesariamente garantiza la continuidad de los programas que venía adelantando su antecesor. Si la ciudadanía está informada sobre la gestión local, estaría en

capacidad de exigir al nuevo gobernante la continuidad de los programas que estén generando impactos positivos considerables.

En el caso de Pasto, al parecer se ha tenido continuidad entre las dos últimas administraciones lo que ha permitido lograr avances, por ejemplo en el tema de implementación de TIC. Según algunos veedores, si se comparan los procesos de rendición de cuentas de los dos últimos gobernantes, se ha avanzado técnicamente, sin embargo no se ha avanzado en el rol activo de la comunidad. Ese es el debate de fondo en la ciudad de Pasto, no parece haber una fuerza social que sea un centro articulador y que actúe, no como oposición del gobierno local, sino como fuerza interpeladora.

Si bien, los veedores y contratistas entrevistados avalan que la alcaldía de Pasto cuente con página web ya que permite a la ciudadanía conocer lo que está haciendo el alcalde y las secretarías, favorece la relación entre el alcalde y la ciudadanía y tiene el potencial de aumentar la participación ciudadana, en la práctica, pocos de ellos ingresan a la página web con regularidad y coinciden en que si ésta ofreciera mayor información, se ampliarían las posibilidades de lograr un impacto fuerte entre la ciudadanía. La democracia participativa implica un intercambio de información entre gobernantes y gobernados, de manera que los gobernados puedan construir puntos de vista sobre el quehacer de quienes gobiernan.

La página web de la alcaldía tiene el potencial de ser un instrumento que favorece la transparencia y puede ayudar a los veedores y a la ciudadanía en el seguimiento y control; para ello el acceso a información sobre la gestión pública es un paso importante para que las veedurías puedan realizar a cabalidad su labor. Aunque el proceso de rendición de cuentas ocurre por fuera de la página web, el SIGER está atendiendo la oferta de información referida a rendición de cuentas.

Otras páginas web del gobierno nacional son nombradas como fuentes importantes de información para los veedores, tales como los sitios web de los ministerios. Los veedores también dan un valor importante al hecho que el alcalde brinde información a la comunidad a través de diversos medios de comunicación (televisión, radio, impresos, informes, etc.).

Hace falta una divulgación masiva de la página web de los servicios y de la información que ofrece no sólo entre los veedores y veedoras, sino entre la ciudadanía en general; es importante sensibilizar y motivar a la comunidad para que sea usuaria de la página; también deben consultarse sus prefe-

rencias en relación con la información y aplicaciones que ésta tiene. Algunos veedores recomiendan que la página ofrezca información sobre lo que hacen las organizaciones sociales, que las ONG tengan un espacio, las juntas de acción comunal, las federaciones comunales, los movimientos sociales, los grupos juveniles; esto podría motivar a las personas al ver que la página web de la alcaldía está publicando lo que hacen los movimientos ciudadanos. Algunas de las organizaciones sociales podrían tener presencia en la página web de la alcaldía de Pasto, sección de participación ciudadana, al menos con el nombre y los datos de contacto, en ese sentido faltaría hacer más difusión de esta sección e implementar una estrategia para que cada organización ponga en línea su información. Las fiestas, las actividades culturales, las problemáticas de los barrios, etc., son cuestiones que llaman la atención de los veedores y que le darían un mayor dinamismo a la página en términos de los contenidos de información que ofrece.

Los avances que ha hecho hasta ahora la alcaldía de Pasto, son una base esencial, sólida y necesaria, se han logrado impactos tanto a nivel interno entre los funcionarios como a nivel externo, al menos en cuanto a motivar a los veedores en el uso de TIC y de la página. El camino recorrido ha permitido la creación y consolidación de un modelo de operación dentro de la alcaldía, para afianzar más la implementación de TIC. Sin duda, la evidente voluntad del alcalde y de los funcionarios directivos de la alcaldía para hacer rendición de cuentas y usar diversos medios, tradicionales y modernos, para informar a los ciudadanos, es un recurso vital en la transición hacia una democracia electrónica de compromiso cívico, el modelo más complejo y democrático, donde sea posible el diálogo pleno gobierno ciudadanía y el uso de las modernas TIC en el ejercicio de procesos deliberativos.

## Recomendaciones

Las nuevas tecnologías tienen el potencial de afianzar la democracia, mejorar las relaciones gobierno-ciudadanía, aumentar la deliberación pública y convocar una mayor participación ciudadana en el diseño y gestión de políticas.

Con esta confianza en el potencial comunicativo de Internet para la revitalización de la democracia representativa, alcanzar cambios significativos e impactos positivos, depende de un trabajo en varios ámbitos. En el caso de la alcaldía de Pasto, es necesario centrar la atención en dos niveles: al interior de la administración para mejorar la gestión de información desde el ente público hacia los ciudadanos y a nivel externo implementando estrategias para fortalecer la esfera pública y aumentar el uso social de TIC. A continuación se proponen recomendaciones en estos dos aspectos.

*Recomendaciones para la gestión de información y comunicación dentro de la alcaldía de Pasto*

- Crear una instancia de gestión de información y comunicación. En la alcaldía de Pasto, para la incorporación de estrategias electrónicas de administración pública, no se ha creado o nombrado una instancia organizacional dedicada al manejo, producción y difusión de la información. Por lo tanto, es necesario fundar un departamento que tenga autonomía y oriente la producción de contenidos y los proyectos de gobierno en línea garantizando que no se conviertan en comercio electrónico, con ciudadanos consumidores de servicios gubernamentales, sino como interlocutores de la administración pública (Petrizzo Paéz 2005).
- Diseñar y poner en marcha una estrategia de comunicación, que integre los medios electrónicos con los medios de comunicación tradicionales a través de los cuales se difunde información.
- Diseñar y desarrollar una forma de trabajo en la producción de contenidos para web. Una opción para ello, es tener un modelo con un comité editorial que oriente las líneas y políticas de información, una coordinación web dedicada exclusivamente a motivar la producción de contenidos y hacer control de calidad, y unos comités de información en cada dependencia, encabezados por editores o gestores de información para web que recogen y preparan contenidos de interés para los ciudadanos. De esta manera, cada equipo produce informa-

ción y está en capacidad de retroalimentar el trabajo de otras dependencias y de la coordinación web. En la alcaldía de Pasto se ha centralizado la producción de información pública en la oficina de comunicación y prensa, esta misma dependencia podría integrar la información noticiosa con la información pública y hacerse cargo de la coordinación web.

- Promocionar la página y otras iniciativas de gobierno-e. Luego de actualizada la página con contenidos de información producidos para web, es necesario poner en marcha una estrategia para promocionar la página entre la ciudadanía; esta estrategia debe involucrar distintos medios y formas de comunicación.
- Producir y difundir información veraz, oportuna y pertinente. La ciudadanía requiere una información balanceada y canales de comunicación efectivos con el gobierno y con el resto de ciudadanos. Contar con información confiable, oportuna y pertinente, permite que los ciudadanos formen opiniones calificadas.
- Integrar las lógicas e intereses de los ciudadanos y de la administración pública. Es importante que la administración local se esfuerce por producir información teniendo en cuenta los temas que pueden interesar a la ciudadanía y considerando formas de presentación de información comprensibles.
- Evolucionar de un modelo unidireccional a un modelo bidireccional de información. En una primera fase los ejercicios de rendición de cuentas se enfocan en hacer transparente la información sobre la gestión pública, metas, programas, informes, planes y formas de funcionamiento de la administración pública. La alcaldía de Pasto necesita transitar desde esa dimensión informativa, de distribución unidireccional de información a un modelo consultivo, de comunicación multidireccional donde es posible la puesta en escena de argumentos y contraargumentos, el ejercicio pleno de rendición de cuentas y la participación activa de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones. Las TIC favorecen una nueva comunicación en doble vía, un diálogo con múltiples actores que tienen iguales posibilidades de planear, defender y controvertir sus argumentos.



- Mejorar los mecanismos de información interna usando TIC. Podría implementarse una Intranet con el fin de mejorar los mecanismos de información y comunicación entre funcionarios de la alcaldía.
- Acompañar a los funcionarios públicos. Durante el desarrollo de los sistemas de información, de la estrategia de comunicación y su evaluación se debe acompañar a los funcionarios. Es importante sensibilizarlos sobre la importancia de la página web, el mantenerla actualizada y el reto que plantea como un medio de comunicación e información que tiene la posibilidad de llegar a miles de ciudadanos. Los funcionarios deben mirar la página no sólo en su posibilidad de difusión de información, también para afianzar la relación e interacción permanente con los ciudadanos. El éxito de la página depende en buena medida de la apropiación que los funcionarios hagan de ella.
- Integrar a la ciudadanía. Es necesario involucrar a los ciudadanos no como receptores de información sino como partícipes e interlocutores en las iniciativas de gobierno en línea. Se deben poner en marcha mecanismos que permitan recibir retroalimentación de los ciudadanos sobre el desarrollo de las iniciativas, el impacto, la información que se publica, etc.
- Escalar en la oferta de servicios, información y herramientas interactivas en la web. La evolución en la oferta de servicios y trámites, en la difusión de información y en el uso de herramientas interactivas, debe realizarse paulatinamente y a medida que la administración municipal se adapte a estas herramientas y a los retos comunicativos que implica mantener todo el sistema de información. Por ejemplo, no tiene mucho sentido incluir más herramientas interactivas en la página, como charlas o foros, mientras no se establezcan mecanismos efectivos de respuesta e interacción.
- Evaluar participativamente. Se deben aplicar métodos de evaluación al menos en tres aspectos: el funcionamiento técnico de la página, el proceso de producción de información y el impacto entre los usuarios. Esto permite identificar la operación óptima de la página, las necesidades que la página está atendiendo entre la ciudadanía y nuevas necesidades que deban atenderse.

*Recomendaciones para el fortalecimiento de la esfera pública  
y aumento en el uso y apropiación social de TIC*

Como se anotaba en el marco teórico, el tránsito hacia una ciudadanía activa y pública es limitado por los recursos y competencias de los grupos para hacerse escuchar, por las normas que favorecen la participación y en una buena medida por la actitud del gobierno. En ese sentido, la alcaldía de Pasto tendría que dirigirse hacia un modelo de *make it happen*, es decir que favorezca y defienda escenarios de participación cara a cara y a través de las TIC y promueva la formación ciudadana en temas públicos. Las TIC representan una oportunidad para el paso hacia una administración pública relacional, que transforme sus relaciones con los ciudadanos y que convoque la participación de diferentes actores sociales, políticos y organizativos. Para el efectivo uso de estrategias basadas en gobierno electrónico se requiere tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Una ciudadanía organizada y empoderada. En el caso de Pasto, las veedurías no están lo suficientemente fortalecidas y su escasa motivación y formación en el uso de TIC también es un resultado de esa imperfección. Aunque el gobierno local está trabajado con los organismos de control para fortalecer la formación y el trabajo de los veedores, es responsabilidad de la sociedad en general ganar una mayor organización política.
- Gobernantes comprometidos. Se requieren gobernantes y funcionarios de alto nivel, formados y comprometidos con la incorporación de nuevas tecnologías en su gestión.
- Cambio en el modelo de gestión y administración. Para la implementación exitosa de una administración electrónica se requiere una transformación en la gestión, un cambio insitucional de la administración pública en su conjunto. Se requieren administraciones públicas que transiten de un modelo jerárquico y centralizado hacia un modelo descentralizado, cooperativo que promueva la relación activa y continua público – privado y haga posible la puesta en escena de los mecanismos de participación ciudadana.

- Diagnóstico de necesidades que permita conocer las expectativas de diferentes sectores sociales de Pasto, cuáles son sus demandas de información y de servicios y sus posibilidades de interactuar con el gobierno local a través de Internet. Esto permitiría tener insumos para diseñar proyectos que favorezcan el acceso y uso de TIC, ayudaría a difundir la página web entre la ciudadanía y se ganaría más reconocimiento de las iniciativas de gobierno en línea lideradas desde la alcaldía.
- Acceso a infraestructura de TIC. Es necesario que la administración pública diseñe políticas y programas, para ampliar el acceso, uso social y apropiación de Internet al interior de la administración y entre la ciudadanía; estas iniciativas deben verse como proyectos de inversión social. Para que los derechos complejos (de expresión, información y comunicación) o de cuarta generación sean posibles en Pasto, es obligación del estado facilitar el acceso a TIC y tratar de incluir a poblaciones y organizaciones que están al otro lado de la brecha digital. Algunos mecanismos pueden ser: hacer alianzas con los cibercafés existentes, implementar proyectos de centros de acceso público a Internet (telecentros) firmar convenios con empresas privadas, instituciones educativas y organizaciones sociales. También podrían fortalecerse las alianzas con proyectos gubernamentales en el uso de TIC como el Programa Compartel<sup>16</sup> y Computadores para Educar.<sup>17</sup> En este punto es importante tener en cuenta que si bien la alcaldía de Pasto tiene una responsabilidad central en la masificación del acceso y uso de TIC, también es importante convocar el compromiso de diversos sectores sociales.
- Formación en el uso de TIC. Para aumentar el uso social de TIC, es necesario realizar capacitaciones certificadas a grupos diferenciados de población. Estas capacitaciones pueden ser en alianza con universidades, centros educativos y ong. La idea es sensibilizar a las personas sobre la utilidad de estas herramientas para resolver problemas cotidianos. Más que capacitaciones aisladas se trata de un proceso continuo de orientación y acompañamiento, iniciando con los veedores ciuda-

---

16 En: [www.compartel.gov.co](http://www.compartel.gov.co)

17 En: [www.computadoresparaeducar.gov.co](http://www.computadoresparaeducar.gov.co)

danos, de manera que ellos logren poner en práctica el uso de TIC. Como en el caso del municipio Castilla La Nueva, en el centro oriente de Colombia, las personas que reciben las primeras capacitaciones, pueden ser tenidas en cuenta para coordinar y orientar las capacitaciones siguientes. Los ciudadanos se sentirán más en confianza de aprender a usar las TIC, si encuentran ejemplos de otras personas como ellos que fueron capaces de perder el miedo y usar estas herramientas creativa y eficientemente.

- **Inclusión de TIC.** Es importante promover la inclusión de TIC en procesos como la educación escolar y universitaria, la salud y por supuesto el gobierno local. En ese sentido, son un buen comienzo los avances que está haciendo la alcaldía de Pasto a través del convenio con el SENA. También es importante tomar el riesgo de usar otros dispositivos tecnológicos para llevar la información a los ciudadanos, tales como los celulares cuyo uso ha presentado un continuo e importante crecimiento entre la población colombiana en los últimos años.
- **Socialización de proyectos exitosos.** Es importante dar a conocer entre la ciudadanía las lecciones aprendidas del uso de TIC en el gobierno local, tanto en el municipio como en otros lugares del país. Esto puede hacerse a través de los canales de comunicación tradicionales, de eventos, de la televisión, la radio y los discursos del mandatario local.
- **Evaluación.** Es importante evaluar las iniciativas de gobierno en línea bajo estándares cuantitativos y cualitativos. Los impactos no necesariamente se ven en el corto plazo y por tanto es importante mantener la voluntad política de continuar desarrollando estos proyectos aunque los resultados sean paulatinos y se evidencien en el largo plazo.

## Bibliografía

- Abers, Rebeca (1998). "Inventando a democracia: distribuição de recursos públicos a través de participação popular em Porto Alegre" RS, en <http://empresa.portoweb.com.br/long/cidade/texto2.htm>
- Araya, Dujisin Rodrigo (2005). "Internet, Política y Ciudadanía". Artículo publicado en *Nueva Sociedad* No. 195, enero-febrero pp 56-71, en: [http://www.nuevasoc.org.ve/hupload/articulos/3239\\_1.pdf](http://www.nuevasoc.org.ve/hupload/articulos/3239_1.pdf)
- Bell, Daniel (1976). *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Madrid: Alianza Editorial S.A.
- Bonilla, Marcelo y Cliche, Gilles (editores) (2001). *Internet y Sociedad en América Latina y el Caribe, especialmente la parte correspondiente al impacto social del Internet en el espacio local*. Flacso- Ecuador. Centro Internacional de Investigaciones para el desarrollo, IDRC, Canadá.
- Borja, Jordi (2002). "Ciudad y nueva Ciudadanía", *Revista La Factoría* No. 17 Febrero – Mayo, en <http://www.lafactoriaweb.com/articulos/borja17.htm>
- Bresser Pereira, Luiz Carlos "La Crisis de América Latina. ¿Consenso de Washington o Crisis Fiscal?", *Pensamiento Iberoamericano* No. 19, en <http://www.clacso.org>
- Brunner, José Joaquín (1997). "Ciudadanía y Participación, Notas para la Discusión", en [http://www.geocities.com/brunner\\_cl/paldef.html](http://www.geocities.com/brunner_cl/paldef.html)
- Campero Núñez del Prado, José Carlos (2002). "Participación, Políticas Públicas y Democracia", Bolivia, en <http://www.mpd.edu.bol/investigacion/participacionpp.pdf>
- Criado G., Ignacio y Ramilo, María del Carmen (2003). "De la administración pública electrónica a la administración pública relacional: aportaciones para una propuesta analítica integradora". Ponencia presentada al Primer Congreso On Line del Observatorio para la Cibersociedad, en: <http://www.cibersociedad.rediris.es/congreso/comms/c08criado-ramilo.htm>
- Cunill Grau, Nuria (1999). "La reinención de los servicios sociales en América Latina. Algunas lecciones de la experiencia", *Revista del CLAD Reforma y Democracia* No. 13, Caracas, en <http://www.clad.org.ve>

- Deere, Carmen Diana y León, Magdalena (2002). en *Género, propiedad y empoderamiento: tierra, Estado y mercado en América Latina*, Capítulo 3. México: UNAM, Ecuador: FLACSO.
- De Souza Verschoore Filho, Jorge Renato (2002). “El capital social y los nuevos instrumentos de políticas públicas para el desarrollo sostenido: la experiencia de Río Grande Do Sul, Brasil”, *Revista CLAD* No. 17, en <http://www.clad.org.ve>
- Levy, Pierre (1999). *¿Qué es lo virtual?* Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Levy, Pierre (2004). *Ciberdemocracia; Ensayo sobre filosofía política*. Barcelona: Editorial UOC.
- Mattelart, Armand (2004). “La sociedad de la información: La retórica en acción”; artículo publicado en *América Latina en Movimiento*, No. 385-386, edición especial. Foro Social de las Américas. Agencia Latinoamericana de Información, ALAI, Julio 20 en, <http://alainet.org/active/7444>
- Mattelart, Armand (2002). *Historia de la sociedad de la información*. Barcelona: Paidós Comunicación.
- Petrizzo Paez, María Angela (2005). “Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: Hacia una administración pública relacional”, en: [http://www.nuevasoc.org.ve/upload/articulos/3241\\_1.pdf](http://www.nuevasoc.org.ve/upload/articulos/3241_1.pdf)
- Porras, José Ignacio (2005). “Internet y las nuevas oportunidades para la deliberación pública en los espacios locales”. Artículo publicado en *Nueva Sociedad* No. 195, enero-febrero 2005, pág. 102-116. En: [http://www.nuevasoc.org.ve/upload/articulos/3242\\_1.pdf](http://www.nuevasoc.org.ve/upload/articulos/3242_1.pdf)
- Quéau, Philippe (1995). *Lo virtual virtudes y vértigos*. Barcelona: Paidós.
- Sartori, Giovanni (2001). *La sociedad multiétnica, pluralismo, multiculturalismo y extranjeros*. Madrid: Grupo Santillana de Ediciones S.A.
- Schedler, Andreas (2004). *¿Qué es la rendición de cuentas?* Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, (IFAI). 2004. México. En: <http://www.iprc.org.co>
- Serres, Michel (1995). *Atlas*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- Sojo, Carlos (2002). “La noción de ciudadanía en el debate latinoamericano”, *Revista de la CEPAL* No. 76, Abril, en <http://www.eclac.cl/publicaciones/>

- Stiglitz, Joseph E. (1998). “Más instrumentos y metas más amplias para el desarrollo. Hacia el Consenso Post-Washington”, *Revista Reforma y Democracia CLAD* No. 12, Caracas, en <http://www.clad.org.ve>
- Subirats, Joan (2002). “Los dilemas de una relación inevitable: innovación democrática y Tecnologías de la Información y la Comunicación” en *Democracia Web. S/f* , en: <http://www.democraciaweb.org/subirats.PDF>
- Touraine, A. (1995). *¿Qué es la democracia?* México: Fondo de Cultura Económica. Tomado de Sojo, Carlos, “La noción de ciudadanía en el debate latinoamericano”, *Revista de la CEPAL* No. 76, Abril del 2002, en <http://www.eclac.cl/publicaciones/>
- Vilas, Carlos (2000). “¿Más allá del Consenso de Washington?”, *Revista CLAD* No. 18, en <http://www.clad.org.ve>

## Documentos

- “Informe final del Proceso de Capacitación a Organizaciones Sociales Comunitarias en el Municipio de Pasto” en el marco del proyecto Internet para la Rendición de Cuentas a Nivel Municipal. Presentado por Aura Alina Domínguez, Capacitadora. San Juan de Pasto. Agosto de 2003.
- Video del proyecto, el cual recoge la experiencia de las alcaldías municipales de Buga, Pasto, Popayán y Rionegro, que participaron en la primera fase del proyecto Internet para la rendición de cuentas. Duración: 18 minutos. Formato AVI, 186 K. 2003.
- Folleto de presentación Proyecto Internet para la Rendición de Cuentas. Cartilla “La Rendición de Cuentas a la Ciudadanía”. Propuesta de metodología para el Alcalde. Corporación Transparencia por Colombia. Capítulo Transparencia Internacional. Colombia. Mayo de 2004.
- Informe Narrativo Final del proyecto “Internet para la Rendición de Cuentas a Nivel Municipal”. Bogotá, 15 de enero de 2004.
- Entrevista realizada al ingeniero Diego Valencia Neiva, ciudadano que usa el sitio web de la alcaldía de Pasto. Esta entrevista fue realizada por Andrés Poveda de la Corporación Transparencia por Colombia,

- durante el proceso de indagación para la preparación de un artículo. Julio 2005.
- Entrevista realizada a Lucero Guastar, funcionaria de la alcaldía de Pasto. Esta entrevista fue realizada por Andrés Poveda de la Corporación Transparencia por Colombia, durante el proceso de indagación para la preparación de un artículo. Julio 2005.
- Desarrollo Local en la Sociedad de la Información: Municipios e Internet. Susana Finquelievich (coordinadora). La Crujía Ediciones. Buenos Aires. 2005.
- La Participación Ciudadana en la Era Digital: La experiencia inicial de México. Estudio de Caso financiado por el Instituto para la Conectividad de las Américas. Judith Mariscal. CIDE. México. 2003.
- Bases de datos de veedores comunitarios de la Cámara de Comercio de Pasto.
- Informe final del “Proceso de Capacitación a Organizaciones Sociales Comunitarias en el Municipio de Pasto”, presentado por Aura Alina Domínguez Chauza, Capacitadora. San Juan de Pasto, agosto de 2003.
- Informe “Relación del Estado de los Procesos y Licitaciones e Invitaciones Publicadas en Página Web”, semana comprendida entre el 3 y el 7 de octubre de 2005. Alcaldía de San Juan de Pasto.
- Informe de invitaciones públicas adjudicadas y publicadas en la semana del 19 al 23 de septiembre de 2005. Alcaldía de San Juan de Pasto.
- Boletín Informativo No. 70, 15 de Junio de 2005. Alcaldía de Pasto, Oficina de Comunicación Social.
- Boletín “La Alcaldía Hoy” No. 71, Año 2005; Pasto, 15 de Junio. Alcaldía de Pasto, Oficina de Comunicación Social.
- Cartilla Metas y Resultados - Avance Mayo 2005. Sistema de Información de Resultados de la Gestión Pública, SIGER, Alcaldía Municipal de Pasto. Plan de Desarrollo Pasto Mejor 2004 - 2007.
- “La Política de Gobierno Electrónico del Gobierno Nacional”. Presentación realizada por María Paula Duque Samper, Viceministra de Comunicaciones. Colombia. 2004.
- Documento Conpes 3072. “Agenda de Conectividad”. Consejo Nacional de Política Económica y Social; Republica de Colombia; Departamento de Planeación; Ministerio de Comunicaciones. 9 de febrero de 2000. Bogotá.



- Directiva Presidencial No. 02. Emitida por Andrés Pastrana Arango, presidente de la república. Agosto 28 de 2000.
- Documento Conpes 3249 “Política de Contratación Pública para un Estado Gerencial”. Consejo Nacional de Política Económica y Social; República de Colombia; Departamento Nacional de Planeación. Octubre 20 de 2003. Bogotá.
- “Políticas y Estándares para Publicar Información del Estado en Internet”. Gobierno en Línea del Estado Colombiano. 5 de febrero de 2001. Bogotá.
- Informe “Los Municipios Colombianos hacia los Objetivos de Desarrollo del Milenio”. Departamento Nacional de Planeación, DNP; Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD; Programa Nacional de Desarrollo Humano; Agenda de Cooperación Técnica Alemana al Desarrollo, GTZ. 2005. Colombia.
- Diagnóstico de los Sistemas de Información en la Alcaldía de Pasto, realizado entre los meses de febrero y mayo del 2004, por la Secretaría de Planeación, ingeniero de sistemas, contratista, Galo Fabián Muñoz Espín.
- Presentación “Castilla La Nueva y el proceso de masificación de las TIC” realizada por el ingeniero Martín Darío Vega, el 16 de marzo de 2006, durante el lanzamiento del Observatorio de TIC desarrollado por la Corporación Colombia Digital. Bogotá, Colombia.
- Informe Semestral Internet a Diciembre de 2004. Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT. Boletín No. 5 de Julio de 2005. Colombia. <http://www.crt.gov.co>
- Informe Semestral Internet a Junio de 2005. Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT. Boletín No. 6. Febrero de 2006. Colombia. <http://www.crt.gov.co>

### **Páginas web consultadas**

- Página web del proyecto “Internet para la Rendición de Cuentas a Nivel Municipal”: <http://www.iprc.org.co>
- Página web de la alcaldía de San Juan de Pasto: <http://www.pasto.gov.co>
- Revisada en las siguientes fechas: Octubre 10,11 y 12 de 2005; Enero 15 y 16 de 2006.

Marzo 13 al 17 de 2006. En el momento de la revisión el dominio de la página era: <http://www.alcaldiadepasto.gov.co>

Estadísticas de acceso de la página web de la alcaldía de Pasto, <http://www.alcaldiadepasto.gov.co/webalizer> revisadas en los meses de septiembre a diciembre de 2005 y enero y febrero de 2006.

Página web de la Agenda de Conectividad de Colombia:

<http://www.agenda.gov.co> consultado en febrero de 2006.

Página web del Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción, en

<http://www.anticorrupcion.gov.co>, revisado el 10 de marzo de 2006.