

# Sistemas de Información de Gobierno en línea e-gobierno. Caso comparativo Chile y Colombia

Luis Roberto Téllez Tolosa\*

## RESUMEN

El que un Estado pueda propender por garantizar una gobernabilidad democrática, implica, entre otras razones, su competitividad para generar procesos de interacción válidos y eficientes con sus ciudadanos, su capacidad para rendir cuentas de sus acciones y su potencial para facilitarle a la comunidad el ejercer su ciudadanía plenamente. El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones se convierte, por tanto, en una herramienta fundamental en las actuales condiciones de desarrollo a nivel mundial y requiere mantener sistemas de información pertinentes, con acceso amplio y eficiente. Esta investigación propone un análisis comparativo entre dos sistemas de e-gobierno en el entorno Latinoamericano, partiendo de la metodología propuesta dentro de investigaciones similares por la Unión Europea.

**Palabras clave:** gobierno en línea, acceso a la información pública, sistemas de información públicos, organización de la información en Internet, normalización de información en Internet, e-administración.

## ON-LINE GOVERNMENT INFORMATION SYSTEMS: COMPARATIVE CASE CHILE AND COLOMBIA

### ABSTRACT

When a State is able to tend toward guarantee a democratic government, it implies among other reasons, State's capacity to generate valid and efficient interaction processes with its citizens, its capacity to give an account of its actions, and its capacity to facilitate the community exercise completely its citizenship. Regarding the present conditions of development at worldwide level, the use of technologies of information and communications become a fundamental tool and it requires keeping appropriate information systems with wide and efficient access. This research proposes a comparative analysis between two systems of e-government in Latin America from the proposed methodology with similar investigations made by the European Union.

**Key words:** On-line government, access to Public information, Public Systems of Information, organization of information on the Internet, Information Standardization on Internet, e-government.

\* Bibliotecólogo y Archivista de la Universidad de La Salle. MBA Universidad de los Andes. Docente Facultad de Sistemas de Información y Documentación Universidad de La Salle. Jefe de la Sección de Servicios al Público de la Biblioteca Luis Ángel Arango. Correo electrónico: ltellez@lasalle.edu.co

Fecha de recepción: 11 de enero de 2008.  
Fecha de aprobación: 5 de febrero de 2008.

## INTRODUCCIÓN

La investigación, aunque se tipifica como un estudio de casos en línea, también puede ser vista como un *benchmark*, denominación por la que son más conocidos estos tipos de trabajos. Aunque el objetivo básico es evaluar y comparar dos sistemas de información gubernamentales “e-gobierno”, la investigación va más allá de la simple comparación y basa su fundamentación en la importancia de estos sistemas dentro del actual desarrollo globalizado y específicamente sobre su importancia dentro del desarrollo de un sistema gubernamental cualquiera que sea.

El objetivo fundamental de la investigación se centró en comparar la estructura y operatividad de los sistemas de información gubernamentales “e-gobierno” de dos países Latinoamericanos, Colombia y Chile. Requirió por lo tanto, construir un fundamento teórico, consolidar parámetros generales de comparación, evaluar la estructura de los sistemas de información y evaluar la operatividad de los sistemas de información.

Toda la comparación se realizó sobre la base de las páginas Web de los gobiernos de Chile [www.gobiernodechile.cl](http://www.gobiernodechile.cl) y gobierno de Colombia [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co). Las bases teóricas fundamentales en sistemas de e-gobierno provienen de los trabajos de la ONU y la UE, organismos internacionales que se presentan como las que más han abordado la temática del *e-government*. La metodología para el comparativo de los servicios públicos, parte del modelo elaborado por Capgemini para la Dirección general de información y media de la UE.

## FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Introducimos en los Sistemas de información gubernamentales implica necesariamente abordar teóricamente tres aspectos esenciales: el concepto de *governabilidad y democracia*, ahondando en las debilidades de los sistemas democráticos actuales especialmente en Latinoamérica, en la medida que esta es la sustentación para la existencia de los gobiernos en línea, el *gobierno en línea* o el *e-government*, como objeto mismo de la investigación y la estructura general de *un sistema de información*, especialmente de los gubernamentales.

### GOVERNABILIDAD Y DEMOCRACIA

Wolfensohn, ex-presidente del Banco Mundial,<sup>1</sup> precisa que el buen gobierno no es un lujo, es una necesidad vital; se requiere de un Estado eficaz para alcanzar un desarrollo sostenible tanto en el plano social como en el económico.

Buen gobierno es sinónimo de buena gobernabilidad y en este contexto, es imprescindible iniciar por esta definición, que por uno u otro camino nos lleva a la necesidad de información de una sociedad y como la gobernabilidad no es una responsabilidad de los gobernantes por sí solos, sino una condición de la interacción social de los ciudadanos. En este orden ideas, Prats (2001: 12) quien a propósito la define como un atributo de las sociedades, define la gobernabilidad como “la capacidad de una determinada sociedad para enfrentar positivamente los restos y oportunidades que se le plantean en un momento determinado”. Otros como Roa Suárez (1999: 15), la definen como la capacidad del sistema político, para

<sup>1</sup> Para mayor información se puede consultar el documento completo: *Informe sobre el desarrollo mundial, 1997: El Estado en un mundo en transformación*. Washington: El Banco. 1997: iii.

ejecutar políticas públicas, dirigidas a la realización de un proyecto, que permita la satisfacción de las necesidades fundamentales de la mayoría de la población, asegure la estabilidad de un orden político democrático y permita una acción eficiente.

Sin embargo, la gobernabilidad es amenazada por fenómenos producto de las interacciones de sus participantes o por el deficiente desarrollo de esas relaciones, Carrillo (2001: 9 - 41), los define como déficit de gobernabilidad y para el caso de América Latina, vale la pena tomar cuatro de ellos y abordarlo de manera descriptiva:

**El Déficit de ética pública.** La corrupción es un problema ético, económico y político con capacidad para vulnerar las posibilidades de un desarrollo sostenible y equitativo y frenar la consolidación del sistema político democrático.

**Las condiciones institucionales de la gobernabilidad.** La gobernabilidad implica estabilidad política asociada a condiciones de integración socioeconómica interna, instituciones democráticas fuertes y participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones. Así mismo, la gobernabilidad supone condiciones de confianza, seguridad.

**Un estado capaz de generar gobernabilidad democrática.** La sostenibilidad de la estabilidad política vendrá de la mano de instituciones democráticas con disposición a rendir cuentas a sus ciudadanos (Lowenthal, 2000: 41 - 55), de un rol creciente para las organizaciones de la sociedad civil y los medios de comunicación social, y de una participación mayor de las minorías, las mujeres, los indígenas y los pobres. Aquí, aparecen las TIC generando una nueva

institucionalidad, las organizaciones públicas tanto como las privadas pueden asumir nuevas expresiones organizacionales, más descentradas, más descentralizadas, más participativas, más horizontales y con esquemas institucionales más flexibles que antes. Se abren nuevos espacios de interacción entre gobernantes y ciudadanos que dan paso al gobierno virtual, con expresiones que implican una relación distinta de las autoridades públicas con la ciudadanía en campos como la prestación de los servicios públicos domiciliarios por las vías electrónicas.

## GOBIERNO EN LÍNEA

En la documentación internacional es más fácil encontrar la denominación generalizada de *e-governement*, la cual puede sintetizarse<sup>2</sup> como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las administraciones públicas, asociadas a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. El objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar las políticas públicas.

Los organismos internacionales que más han trabajado el tema han sido la ONU, la Unión Europea (UE) y la OEA, fuentes fundamentales en las cuales se ha basado esta descripción.

## PRINCIPIOS

Un sistema de gobierno en línea, por supuesto, cuenta con unas ventajas potenciales sobre un país, persigue unos objetivos, se basa en unos principios y, por supuesto, se enfrenta a unas barreras y limitantes. Las Naciones Unidas (Szeremeta y Kerby, 2007),<sup>3</sup> en su informe del sector público, propone unas líneas

2 El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa [COM (2003) 567]. Comunicación de la Comisión, de 26 septiembre 2003, al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones - En: <http://europa.eu/scadplus/leg/es/lvb/124226b.html>.

3 SZEREMETA, Jerzy and KERBY, Richard. PUBLIC ADMINISTRATION AND DEMOCRATIC GOVERNANCE. Governments Serving Citizens. ST/ESA/PAD/SER.E/98. 7th Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government. 26-29 June 2007, Vienna, Austria En: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN025063.pdf>

de trabajo a seguir por los gobiernos, de donde vale la pena destacar quince principios sugeridos para un sistema de gobierno en línea:

- Priorizar las necesidades de desarrollo.
- Los criterios dominantes que debe buscar el gobierno son la eficacia y la efectividad.
- Disponibilidad financiera.
- Habilidad y cultura de la función pública.
- Coordinación y cultura del servicio civil.
- Marco jurídico.
- Infraestructura de TIC.
- Dirección política a largo plazo.
- Contrato público.
- Planes para el desarrollo del capital humano y de la infraestructura técnica.
- Socios.
- Supervisión y evaluación.
- Valor agregado.
- Acceso y habilidades.
- Seguridad.

### PROPÓSITOS

Es evidente que el ciudadano es el eje central, hacia él se dirigen finalmente las políticas públicas, de la misma manera la búsqueda de una gobernabilidad más efectiva se constituye en el propósito fundamental. Aun así, es importante precisar propósitos específicos, que dentro de este contexto, caben perfectamente las sugerencias realizadas en el 7° Foro global de la ONU (2007: 168):

- La participación de los e-ciudadanos tendrá valor verdadero solamente si todas las secciones de la sociedad civil pueden participar igualmente.
- Simplificar la entrega de servicios a la gente.
- Proporcionar el mayor acceso a la información en línea.
- Aumenta la responsabilidad del gobierno frente a sus ciudadanos haciéndose más transparente.

- Elimina las estructuras jerárquicas la gerencia gubernamental.
- Ampliar la penetración de los servicios en la comunidad, beneficiar a un mayor número de personas.
- Simplifica los procesos del negocio del gobierno, reduciendo la burocracia.
- Reducir la corrupción, que existe en muchos gobiernos.
- Promueve el diálogo centrado en las personas, permitiendo que el público interactúe recíprocamente con los responsables de las políticas públicas.
- Aumentar el grado el cual los responsables escuchan a los ciudadanos, es decir participación.

### BARRERAS

Existen obstáculos en la implementación de sistemas de información gubernamentales, que se convierten así mismo en cuestiones prioritarias que deben ser abordadas por los gobiernos.

- Acceso para todos.
- Confianza de los usuarios.
- Interoperabilidad.
- Accesibilidad y usabilidad.
- Interacción.
- Recursos.

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTALES

La estructura básica de cualquier sistema de información se compone de entrada, procesamiento y salida (Reyes, 2007). La retroalimentación consiste en entradas devueltas para ser evaluadas y perfeccionadas. Los sistemas de información de e-gobierno, asimilándolo a un sistema internacional se componen de unos subsistemas más o menos comunes a todos. Osuna (1999) los describe de manera detallada, pero para los efectos de este documento sólo serán mencionados así:

- Subsistema Informativo-efímero.
- Subsistema de contratación.
- Subsistema de Servicios públicos.
- Subsistema de Política Pública.
- Subsistema Editorial.
- Subsistema Estadístico.
- Subsistema de Bases de datos.

## METODOLOGÍA

La investigación se desarrolla bajo el modelo de estudio de caso en línea (*online*). En el cual se desarrolla la recuperación a través de los recursos en línea que brindan las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

La estructura vertebral de la investigación se desarrolló en tres fases de trabajo, así:

**Propuesta teórica:** el referente teórico se construyó orientado fundamentalmente al concepto de gobernabilidad orientado de manera específica hacia Latinoamérica como objeto relacionado, al e-gobierno y sus implicaciones en la gobernabilidad de un Estado y en la descripción general de un sistema de información gubernamental.

**Recuperación y análisis de la Información:** por ser una metodología de caso en línea, la búsqueda de

información se realizó específicamente sobre los sistemas de información, revisado a través de las páginas Web de los gobiernos de Colombia (<http://www.gobiernoenlinea.gov.co>) y Chile (<http://www.gobiernodechile.cl>)

Para la construcción de las variables de la comparación, se utilizó en gran parte el modelo, aunque no en su totalidad, en la medida que requiere contextualización y adaptación al entorno latinoamericano, realizado dentro de la Unión Europea por Capgemini (2006) y presentado por la dirección general para información y media. Este estudio dedica un capítulo especial al *e-government* y define un número determinado de servicios públicos (20) y diferentes niveles de sofisticación en cuanto al desarrollo de los servicios *online*.

**Discusión:** el análisis e interpretación de los resultados permiten debatir los sistemas de e-gobierno de Chile y Colombia, frente al marco teórico y las bases conceptuales, aun dentro de sí mismos ha permitido evidenciar un desarrollo y acercamiento al ciudadano de diferentes maneras.

Las tablas 1 y 2 resumen las variables de trabajo y los parámetros para evaluar el acceso a los servicios públicos.

**TABLA 1. VARIABLES DE COMPARACIÓN**

	<b>Estructura del sistema</b>	<b>Como se presenta organizado a la comunidad</b>
<b>VARIABLES GENERALES</b>	Accesibilidad	Quienes tienen acceso. Población limitada.
	Interoperabilidad	Como inter-opera el sistema internamente y con otros organismos del Estado.
<b>VARIABLES ESPECÍFICAS</b>	Servicios públicos	1) Pago de servicios públicos 2) Obtención del pasaporte 3) Pago de impuestos y tasas 4) Cédula de ciudadanía o tarjeta de identificación 5) Empleo y capacitación 6) Seguridad social y servicios de Salud 7) Acceso a Archivos y Bibliotecas públicas o nacional 8) Obtención de licencia de conducir 9) Obtención de licencia ambiental o de construcción 10) Servicio de correos nacional.
	Contratación	Obtención de información para contratación, contratos disponibles, resultados de contratación.
	Políticas públicas	Como se hace llegar la información sobre las políticas públicas del Estado.

**Parámetros:** en general, las variables a revisar se abordarán desde una perspectiva meramente descriptiva, en el caso de servicios públicos, se trabajará con el

esquema propuesto en el documento de la Unión Europea, en donde cada servicio, puede encontrarse en uno de los cuatro estados siguientes.

**TABLA 2. PARÁMETROS PARA EVALUAR SERVICIOS PÚBLICOS**

<b>Estado 0</b>	<b>No se encuentra ninguna información, para poder iniciar algún trámite con el Estado.</b>
Estado 1	La información necesaria para iniciar el trámite se encuentra en línea.
Estado 2	El sitio ofrece la posibilidad de acceder a una forma electrónica o no electrónica para iniciar el trámite del servicio.
Estado 3	Se puede acceder al servicio, requiere alguna forma de autenticación con el sistema.
Estado 4	Incluye la posibilidad de acceder totalmente al servicio, incluyendo resolución del asunto, decisiones. No incluye ninguna forma de papel en el proceso.

## RESULTADOS

### ESTRUCTURA DEL SISTEMA

Las páginas principales de los gobiernos de Chile y de Colombia (en adelante Chile y Colombia), presen-

tan estructuras generales similares, destacándose la imagen y el diseño en la de Chile, mientras que la de Colombia es plana y con alto contenido textual.

La estructura de Chile, se da en cuatro bloques claramente definidos:

- **Proyectos y políticas públicas.** Describe el estado de los proyectos presentados por la presidencia.
- **Presidencia de la República.** Destaca de manera especial la figura presidencial e incluye información textual sobre la constitución política, estructura del gobierno chileno, pero en general se concentra en la institución presidencial.
- **Noticias y temas de interés.** Las noticias hacen referencia, exclusivamente a asuntos gubernamentales, es decir, no son noticias de contenido general, sino asociadas a aspectos de la administración gubernamental.
- **Chile regional y sitios de gobierno.** Presenta dos desplegables, en los cuales aparecen las diferentes regiones que integran el país, y los diferentes organismos del gobierno, las cuales presentan una estructura similar a la página principal, no tiene posibilidad de retorno.
- **Otros.** Tiene la página principal, *links* a fotografías del ejercicio presidencial, chilenos en el exterior, prensa-presidencia, agenda de la presidencia y efemérides.

La estructura de Colombia, se presenta básicamente en cuatro partes:

- **Ciudadanos.** Toda la información se encuentra en áreas temáticas, como: turismo y viajes, economía comercio e impuestos, medio ambiente y agricultura, vivienda y servicios públicos domiciliarios, justicia, etc. Dentro de cada bloque se encuentran cinco áreas repetitivas para todos los temas.
- **Empresas.** Continúa manteniendo la estructura temática y dentro de cada uno, textualmente refiere a normalización, desarrollo del sector.
- **Servidores públicos.** El área de servidores públicos, Figura 12, mantiene la misma estructura temática y dentro de ellas las cinco zonas de destacados, entidades, trámites, información y normatividad.
- **Lo más destacado, noticias, audiencia para el ciudadano, información sobre y lo más impor-**

**tante.** Es información general sobre proyectos y noticias del gobierno, no se encuentra un aspecto que diferencia de manera rotunda uno u otro ítem.

Cada uno los bloques en que se presenta la página colombiana, contempla cinco zonas, que se mantienen uniformes para todos los bloques:

- **Zona de destacados:** el ciudadano encontrará en esta zona la información más relevante del tema, ya sean trámites, entidades o enlaces directos a información publicada en otros sitios web de entidades que pertenecen al sector central del Estado.
- **Zona de entidades:** en esta zona el ciudadano encontrará relacionadas todas las entidades del sector central del Estado, con alguna responsabilidad sobre el tema que el ciudadano está navegando.
- **Zona de trámites:** acá aparecen los trámites relacionados con el tema seleccionado y que se adelantan ante entidades del sector central del Estado.
- **Zona de Información:** aquí el ciudadano encontrará enlaces directos a información de interés (relacionada con el tema que está navegando) y que se encuentra publicada en otros sitios web administrados por entidades del sector central del Estado. Básicamente las últimas políticas públicas pertinentes.
- **Zona de normatividad:** el usuario verá aquí enlaces a las páginas de normatividad, siempre sobre el tema que está navegando.

Aunque la estructura es similar, es importante precisar como la estructura de la página colombiana corresponde más a las instituciones del Estado, que en el caso chileno en donde corresponde casi exclusivamente a la presidencia de la República.

## ACCESIBILIDAD

Entendiendo la accesibilidad como la posibilidad de que más ciudadanos puedan usar el sistema, puede precisarse que el sistema de información colombiano

no presenta en ninguna de sus páginas facilidades para las personas con algún tipo de limitación, situación diferente presenta el sistema chileno, quien en cada una de sus páginas permite inicialmente agrandar el tamaño de la fuente, para personas con disminución de la visión, contiene sonido (para personas ciegas) y video de las noticias principales y posee una página de interacción de alto contraste para personas con limitaciones de la visión.

Así mismo, es necesario ver la accesibilidad como la facilidad de obtener servicio de Internet, la cual en ambos países latinoamericanos es muy baja,<sup>4</sup> 11,5 y 7,4% respectivamente para Chile y Colombia, frente a un 80% México y un 90% de EE.UU. por ejemplo; a nada conduce la estructuración de un sistema de información para el ciudadano, si no se tiene la posibilidad real de usar.

### INTEROPERABILIDAD

En ambos casos, se puede llegar con relativa facilidad hacia los diferentes organismos estatales. Sin embargo, el funcionamiento no es en red, es decir, la estructura de cada dependencia es totalmente independiente. En el sistema de Chile, por lo menos en el diseño existe mayor uniformidad.

En el caso colombiano prácticamente en todas las páginas de ministerios e institutos descentralizados, hay un retorno al programa de gobierno en línea, situación poco frecuente en el caso de Chile. Adicio-

nalmente, en el caso chileno se accede directamente desde la página principal a los organismos estatales, en Colombia se debe pasar por *links* adicionales, primero ubicando el tema dentro del cual está el organismo y conectándose por la dirección URL.

### SERVICIOS PÚBLICOS

El resultado obtenido en el caso de servicios públicos se puede condensar en la Tabla 3, en la cual se listan los servicios y la valoración obtenida de acuerdo con el grado de sofisticación determinado en la metodología. Vale la pena realizar una precisión frente al esquema presentado en los dos sistemas de gobierno analizados.

Para el caso de Colombia se accede a los servicios suministrados por el Estado directamente desde la página principal, en ella se da información general o total sobre como acceder al servicio. Sin embargo, es necesario, en este caso, ingresar directamente a la institución prestadora del servicio para precisar detalles que permitan realizar una evaluación con más certeza. En el caso Chileno, se cuenta con una página exclusiva para trámites, <http://www.tramitefacil.gov.cl> Este servicio, sin embargo, no aparece mencionado en ninguna de las páginas principales de presentación del sistema de e-gobierno de Chile. De tal manera que llegar a él requiere de un previo conocimiento del ciudadano y seguramente de una campaña fuerte de recordación.

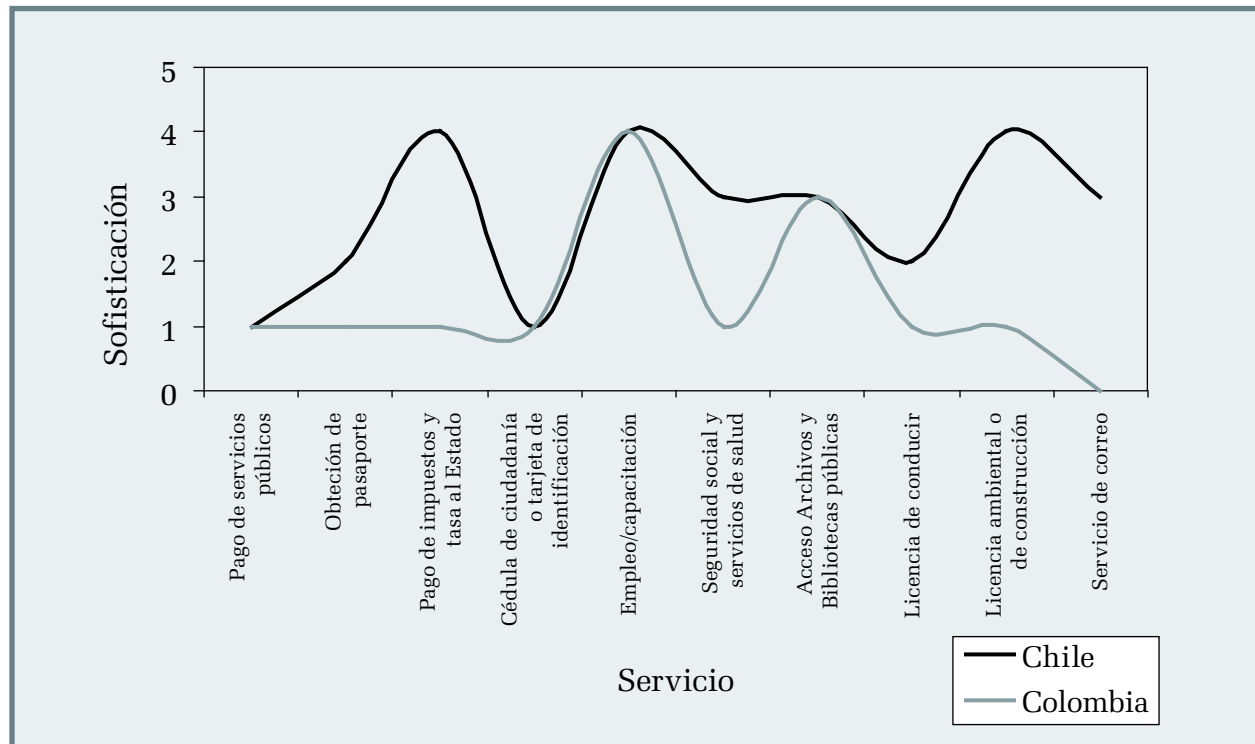
4 Para mayor información se puede consultar: <http://www.exitoeportador.com/stats2.htm>



**TABLA 3. BENCHMARK DE SERVICIOS PÚBLICOS CHILE Y COLOMBIA**

Servicio	NIVEL DE SOFISTICACIÓN		OBSERVACIÓN
	<a href="http://www.gobiernodechile.cl">http://www.gobiernodechile.cl</a>	<a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">http://www.gobiernoenlinea.gov.co</a>	
Pago de servicios públicos	1	1	En ambos países se puede realizar pago electrónico a través de Bancos comerciales. El servicio es ofrecido por los Bancos
Obtención del pasaporte	2	1	Col. Se puede bajar el formato de solicitud. Chl. Aunque solo da la información para la obtención presta servicios adicionales para bloquear en caso de pérdida y permite bajar documentos preimpreso de ayuda.
Pago de impuestos y tasa al Estado	4	1	Col. Se puede consultar el estado de cuenta de impuesto de vehículo. Recientemente, el pago del impuesto de valorización en la ciudad de Bogotá, se puede realizar en su totalidad desde la plataforma del Instituto de Desarrollo Urbano. Chl. Algunos impuestos se pueden pagar totalmente en línea.
Cédula de ciudadanía o tarjeta de identificación	1	1	Col. Instrucciones para hacer el trámite. Chl. Instrucciones para su solicitud
Empleo/capacitación	4	4	Col. Se puede realizar el trámite de solicitud en su totalidad, previa autenticación. En bolsas de empleo estatales. Chl. Permite inscribirse, programar capacitación, e inscribirse a bolsa de empleo estatal
Seguridad social y servicios de salud	3	1	Col. Se puede acceder al registro de sistema de salud y registrarse previamente para ingresar al sistema. Seguridad social solo instrucciones. Permite inscribirse a salud social del estado.
Acceso Archivos y Bibliotecas públicas	3	3	Col. Chl. Se puede acceder al catálogo bibliográfico de las bibliotecas públicas principales de la ciudad capital
Licencia de conducir	2	1	Col. Únicamente se puede consultar si al licencia es genuina o no. Chl. Permite consultar trámite y bloquear en línea por pérdida
Licencia ambiental o de construcción	4	1	Col. Instrucciones para solicitud Chl. Permite realizar el trámite completo para algunas licencias de pesca.
Servicio de correos	3	0	Col. El sistema no reporta información sobre el correo nacional. Tan sólo menciona la entidad en proceso de liquidación. Chl. Permite programar el peso y el costo de un envío de correo, adicional a instrucciones de uso.

**FIGURA 1. BENCHMARK SERVICIOS PÚBLICOS CHILE Y COLOMBIA**



La comparación entre los servicios públicos de Colombia y Chile deja entrever una deficiencia notoria en términos de eficacia y efectividad del sistema de información gubernamental. Sobre todo en el caso de Colombia, se concentra un 70% de los servicios en el nivel 1, es decir, tan solo se da la información al ciudadano para que realice el trámite, pero no tiene ninguna capacidad de interacción electrónica. En el caso de Chile, el 30% de sus servicios están en un nivel 3 y un 30% en nivel 4, lo cual indica que tiende favorablemente hacia niveles altos de sofisticación y hacia la construcción de un sistema de prestación de servicios públicos realmente efectivo y que contribuye ciertamente a mejorar la calidad de vida del ciudadano.

En el caso de Chile, cuenta con más de 150 servicios en línea (full) en donde el ciudadano puede realizar el trámite completamente y otro tanto en donde puede bajar las formas electrónicas para iniciar su

trámite, situación ausente y más bien excepcional en el caso colombiano.

### CONTRATACIÓN Y TRANSPARENCIA

En el caso de Chile, tanto en la página principal del gobierno como en cada uno de los organismos centralizados y descentralizados, se encuentra la página de gobierno transparente, en la cual se registra información de contratación general de compras, recursos humanos y transferencias. En el caso colombiano, igualmente en cada una de las páginas institucionales, se encuentra el *link* con toda la información sobre diferentes contrataciones: directa, licitación pública, etc.

En transparencia para el caso el Chile, se hace referencia únicamente a la página de gobierno transparente, en el caso colombiano, todos los organismos del Estado contemplan dentro de sus páginas un ca-

pítulo aparte para rendición de cuentas, el cual se denomina así mismo, o reporte de resultados y gestión de resultados.

## DISCUSIÓN

Los sistemas de información de e-gobierno buscan, en conclusión, mejorar las condiciones de vida del ciudadano y contar con niveles superiores de información que le remitirán al Estado tomar mejores decisiones. En el caso de los sistemas de e-gobierno de Colombia y Chile, vale la pena proponer inicialmente una discusión individual y al final comparar los dos sistemas de manera general.

### CHILE

El Sistema de Información gubernamental Gobierno de Chile responde de manera general a los principios de un sistema de e-gobierno, los subsistemas que le componen se encuentran desarrollados en una buena condición; su estructura, como era de esperarse, responde a la organización gubernamental, se destaca de manera especial, la preponderancia que se da a la figura presidencial dentro de la página. Se considera sin embargo, que este aparente realce, obedece a su inclusión como parte del Estado chileno, es decir, como una organización estatal más.

Los niveles de accesibilidad del sistema chileno, se destacan a nivel latinoamericano. Presenta en la mayoría de páginas de sus organizaciones sistemas auditivos y visuales, ampliación de los tipos de letras y sistema de contraste para limitados visuales. Así mismo y aunque la penetración informática del país es baja a nivel mundial, dentro del contexto si presenta una buena participación.

Es necesario, sin embargo, revisar en el caso chileno la interoperabilidad de sus subsistemas administrativos, dado que tan solo en las páginas principales de ministerios y organismos estatales, se tiene re-

torno al sistema de gobierno en línea y en algunos casos ni siquiera en las páginas principales de los mismos. No se entiende por ejemplo como un subsistema neurálgico, como el de servicios públicos, no se encuentre referenciado de ninguna manera desde la página principal del sistema y a su vez no tenga retorno a la página principal de gobierno en línea, como sí lo tienen los ministerios y demás organismos Estatales.

De la misma manera es importante tener una separación clara entre transparencia y rendición de cuentas. La transparencia en este caso hace referencia a la claridad de las actuaciones gubernamentales informando al ciudadano sobre los trámites, contrataciones y políticas públicas. La rendición de cuentas por el contrario se orienta más al resultado final de la gestión, especialmente en lo que compete a uso de los recursos estatales, especialmente presupuestales.

Al respecto de rendición de cuentas, el sistema de información chileno es muy pobre, tan solo se remite a información de contratación y no a informar al ciudadano sobre la gestión de cada uno de sus organismos componentes.

### COLOMBIA

El sistema de gobierno en línea de Colombia, se encuentra estructurado temáticamente respondiendo a las estructuras propias de un sistema de información gubernamental, es decir, contempla la información propia de la gestión del Estado, noticias y eventos de interés y, de manera especial, presenta de manera clara y específica la información con destino a la empresa privada y a los empleados estatales, situación que no se presenta para el caso chileno.

El diseño y la presentación de la página web, portal del sistema, desde nuestra perspectiva es muy poco atractiva, se encuentra excesivamente cargada de texto y carece de imágenes atractivas para el ciuda-

dano. La estructura temática, aunque es más clara para el ciudadano y permite un orden más sistémico, sí requiere en ocasiones de demasiados *links* para llegar al destino.

La accesibilidad del sistema colombiano es muy pobre, no cuenta con ayudas auditivas o visuales. En este caso, las personas con limitaciones visuales, no tienen ninguna posibilidad de acceder al sistema de información. De otro lado, es tan bajo el nivel de conectividad en Colombia, donde más del 80% de la población no tiene acceso al sistema de información, teniendo en cuenta que los porcentajes de penetración de Internet, además de ser muy bajos, se concentran en tres ciudades importantes del país. Así mismo, la accesibilidad se afecta en el caso colombiano, en la medida que pareciera que es un sistema construido para la capital del país. En su estructura y en la mayoría de las páginas de sus organismos, algunas de las cuales se presentaron en esta investigación, no aparecen las regiones del país (Departamentos) mencionados para nada.

La interoperabilidad entre sus diferentes organismos, parece aceptable en la medida que prácticamente todas tienen comunicación en doble vía con el sistema central. El diseño de las páginas por otro lado, da a entender que es un conjunto de partes y no un conjunto interactuante de subsistemas. Es algo complejo de identificar cuál es la interoperabilidad real, cuando los organismos tienen subsistemas dinámicos, bien diseñados y la página central es más o menos un cartel fijo que no permite interactividad entre el usuario y el sistema.

El caso de los servicios públicos en línea para el caso colombiano es preocupante en la medida que sólo se ha limitado a colocar las instrucciones, los requerimientos y los horarios de los diversos servicios que ofrece el Estado, pero casi en su totalidad no ha pasado más allá de sugerir un formulario para imprimir. Muchos de estos servicios como el pago de servicios

públicos, el pago de impuestos, el trámite de licencias de conducción, etc., los ha dejado en manos de particulares.

El subsistema de contratación la rendición de cuentas, opera de manera ejemplar, prácticamente en todos los organismos estatales y mantiene la separación entre los dos ítem de manera clara y oportuna.

Es clara la diferencia entre el sistema chileno y el colombiano, puede precisarse el mayor desarrollo y preocupación por el ciudadano en el chileno y una tendencia hacia la rendición de cuentas y la claridad en la contratación en el caso colombiano, puede intuirse este fenómeno a dos razones, los altos índices corrupción en todos los niveles que conllevan a la segunda hipótesis y es la necesidad de rendir cuentas permanentemente al ciudadano.

## CONCLUSIONES

Las iniciativas de gobierno en línea a nivel mundial se han convertido en una necesidad ineludible para los gobiernos en un mundo globalizado e interconectado como el actual. A los gobiernos les es imposible ignorar los desarrollos permanentes de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Un sistema de gobierno en línea, sí contribuye a eliminar barreras que afectan la gobernabilidad de un Estado. El acceso a la información por parte del ciudadano ayuda a mejorar la transparencia, a reducir la corrupción y facilita la participación de la comunidad, en la medida que se puede reducir la tramitología y mejorar el uso del tiempo de la gente, indudablemente se mejora la calidad de vida.

Los países latinoamericanos y específicamente Colombia y Chile, debe realizar fuertes inversiones económicas, si están interesados en mejorar la gobernabilidad de sus países.

El desarrollo tecnológico y la experticia de los ciudadanos cada día mejoran de tal forma, que no pueden implementarse sistemas de información de baja calidad o con niveles de operabilidad, usabilidad y accesibilidad de corto alcance.

La piedra angular de los e-gobierno, se encuentra en la prestación de los servicios públicos y la brecha de desarrollo entre uno y otro, se encuentra precisamente en lo que se denomina en la Comunidad Europea, nivel de sofisticación.

La formación del profesional en Ciencias de la Información debe contemplar la obligatoriedad de conocer, evaluar y sugerir mecanismos que mejoren la calidad de los sistemas de información de e-gobierno.

La brecha digital entre países desarrollados y sub-desarrollados o países del primer y tercer mundo, se puede establecer en el desarrollo de sus sistemas de e-gobierno.

En el caso colombiano, no basta con la existencia de un sistema de información gubernamental, si no es conocido y utilizado por los ciudadano. Más aún cuando el nivel de accesibilidad es bajo y los servicios ofrecidos no son más que informativos. En el país existen otros mecanismos más fáciles de usar que arrojan la misma información, de manera más expedita (Call center, números automáticos, Servicios de Información a la comunidad, etc.,).

## BIBLIOGRAFÍA

Banco Mundial. *Informe sobre el desarrollo mundial, 1997: El Estado en un mundo en transformación*. Washington: El Banco, 1997.

Capgemini. Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing?. Web Based Survey on Electronic Public Services. Report of the 6th Measurement. June 2006. [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online\\_availability\\_2006.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf)

Carrillo, F. "El déficit de la democratización en América Latina". *BID. Democracia en déficit*. Washington: El BID, 2001.

[COM (2003) 567]. Comunicación de la Comisión, de 26 septiembre 2003, al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. <http://europa.eu/scadplus/leg/es/lvb/124226b.html>.

Lowenthal. "A. Latin America at the century's Turn". *Journal of democracy* 11. 2. (2000): 41 - 55.

OSUNA, R. Descripción y análisis de la información comunitaria. Propuesta de creación del sistema de información de la Unión Europea. *Boletín de la ANABAD. XIIX* (1999): 175 - 196.

Prats, J. *Democracia en déficit*. Washington: BID, 2001.

Reyes, L. Consideraciones teóricas sobre los sistemas de información. ACIMED. 2007. <http://eprints.rclis.org/archive/00008858/>

Roa, H. *Estado y Gobernabilidad*. Bogotá: Fundación Friederich Ebert de Colombia, 1999.

Szeremeta, J. and Kerby, R. Public administration and democratic governance. Governments Serving Citizens. ST/ESA/PAD/SER.E/98. 7th Global Forum on Reinventing Government Building Trust in Government. 26-29 June 2007, Vienna, Austria. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN025063.pdf>

## BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- Alix, Y. and Wahnich, S. "Une familiarité distante". *Bulletin des bibliothèques de France* 48. 2.(2003): 62 - 73. [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2004\\_49\\_2/2004-2-p62-alix.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2004_49_2/2004-2-p62-alix.xml.asp)
- Bodengraven, M. "Making Websites and OPACS accessible". *IFLA Council and General Conference* 69. (2003). [http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/077e-Bodengraven\\_Pollitt.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/077e-Bodengraven_Pollitt.pdf)
- Boulogne, A. and Poulle, F. "Nouvelles mémoires et nouvelle problématique d'accessibilité aux documents". *Revue SOLARIS* 1. (1996). <http://www.info.unicaen.fr/bnum/jelec/Solaris/d01/1boulogne.html>
- Carpenter, L. "Accessibility: CHI 2001 and Beyond". *Ariadne* 28. (2001). <http://www.ariadne.ac.uk/issue28/chi/>
- Chapman, A. "Revealing All ". *Ariadne* 44. (2005). <http://www.ariadne.ac.uk/issue44/chapman/>
- Assan, Y. "Buscador Interno". *No Solo Usabilidad*. 1. (2002). [http://www.nosolousabilidad.com/articulos/buscador\\_interno.htm](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/buscador_interno.htm)
- Haya, G.; Scholze, F. and Vigen, J., "Developing a Grid-Based Search and Categorization Tool". *Libraries Webzine* 8. (2003). <http://library.cern.ch/HEPLW/8/papers/1/>
- Hevia, S. and García, R., "Proyecto WAU: Un caso práctico de diseño inclusivo ". *No Solo Usabilidad* 5. (2006).
- Jackson-Sanborn, E.; Odess-Harnish, K., and Warren, N., "Web site accessibility: a study of six genres ". *Library hi tech* 20. 3 (2002): 308 - 317. <http://taddeo.emeraldinsight.com/vl=4715800/cl=12/nw=1/fm=docpdf/rpsv/cw/mcb/07378831/v20n3/s6/p308>
- Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones titulada "eEurope 2005: Una sociedad de la información para todos". [COM(2002)263] <http://europa.eu/bulletin/es/200205/p103078.htm>
- Describe the definition of e-government used in your national e-strategy. [www.escwa.org.lb/divisions/ictd/workshop/forum/ShowMessage.asp?](http://www.escwa.org.lb/divisions/ictd/workshop/forum/ShowMessage.asp?)
- Developing e-Government indicators and ECA was entrusted to coordinate. [www.uneca.org/disd/events/2006/atac/content/e-Gov%20Indicators%20-%20Draft%20Rev%20-%20EN.pdf](http://www.uneca.org/disd/events/2006/atac/content/e-Gov%20Indicators%20-%20Draft%20Rev%20-%20EN.pdf)
- e-Government Network and Messaging Standard. E-Government Architecture. [www.uneca.org/aisi/nici/Documents/Network\\_Messaging\\_Standard.pdf](http://www.uneca.org/aisi/nici/Documents/Network_Messaging_Standard.pdf)
- e-Government. ICT Applications section has defined e-government as one of its priority areas of work. [www.unescap.org/icstd/applications/e-government/](http://www.unescap.org/icstd/applications/e-government/)
- Entire Thread Topic, Date Posted, Posted By. Describe the definition of e-government used in your national e-strategy. [www.escwa.org.lb/divisions/ictd/workshop/forum/ShowMessage.asp?](http://www.escwa.org.lb/divisions/ictd/workshop/forum/ShowMessage.asp?)
- Executive Secretary's statement(021106).International Forum on e-Policy and e-Government: Past, Present and Future. 6-7 November 2002 Seoul, Republic of Korea Opening Statement . [www.unescap.org/oes/state/st021106.htm](http://www.unescap.org/oes/state/st021106.htm)
- Global E-Government Readiness Report - Front Cover.psd. Management UN Global E-government Readiness Report 2005 From E-government to E-inclusion United Nations New York, 2005. [www.escwa.org.lb/divisions/ictd/workshop/forum/docs/eGovReadness.pdf](http://www.escwa.org.lb/divisions/ictd/workshop/forum/docs/eGovReadness.pdf)

Williamson, K. *et al.* "The role of the internet for people with disabilities: issues of access and equity for public libraries". *Australian Library Journal* 50. 2. (2001). <http://www.alia.org.au/alj/50.2/full.text/access.equity.html>

No e-government without good government! . No e-government without good government! "There cannot be any e-government without good government! ... This can only be done through advanced e-government tools".  
[www.unece.org/press/pr2002/02gen06e.htm](http://www.unece.org/press/pr2002/02gen06e.htm)

Regional e-Government Framework for the East African Community (EAC) Approved.  
1 December 2006. The East African Community (EAC) Council.  
[www.uneca.org/eca\\_programmes/it\\_for\\_development/news/1201200601dnadisd.asp](http://www.uneca.org/eca_programmes/it_for_development/news/1201200601dnadisd.asp)

Regional Information and Communication Strategies - Workshops ...  
EAC: The East Africa Regional E-Government Strategy Workshop, Dar es Salaam, Tanzania, 29th September – 1st October 2004. [www.uneca.org/aisi/nici/EAC.htm](http://www.uneca.org/aisi/nici/EAC.htm)

Report of the Regional Workshop, Implementing e-Government: Bangkok, 31  
May - 4 June 2004 <http://www.unescap.org/publications/detail.asp>

Report online workshop on e-government: policies and strategies 15 January to 12 March 2007. The Transformation of government through e-government projects  
[www.escwa.org.lb/divisions/div\\_editor/Download.asp?table\\_name=other&field\\_name=ID&FileID](http://www.escwa.org.lb/divisions/div_editor/Download.asp?table_name=other&field_name=ID&FileID)

United Nations Economic and Social Commission for Asia. Designing e-Government for the Poor. implementation of e-government remains a challenge. [www.unescap.org/publications/detail.asp](http://www.unescap.org/publications/detail.asp)