



Introducción

El número de usuarios y usuarias de internet en Colombia se triplicó entre 2006 y 2009 —pasando de 13,2% de la población en junio de 2006, a 26,9% en diciembre de 2007 y 40% en marzo de 2009.¹ Según el último informe de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) de Colombia, el país es uno de los de mayor acceso a internet de América Latina, después de Chile y Argentina.²

Estas estadísticas se reafirman en otros informes. Según la empresa consultora Everis, que realizó un estudio sobre el grado de crecimiento del acceso a internet en el planeta, solo nueve de los 44 países analizados observaron un incremento anual de usuarios/as de 40% o más. Cuatro de esos países se encuentran en América Latina y son Brasil, Colombia, Cuba y Paraguay. Colombia tiene un buen puntaje, con un crecimiento anual promedio mayor al 40%.³

Según el Foro Económico Mundial sobre conectividad, Colombia está por encima del promedio mundial del índice de conectividad⁴ y la Economist Intelligence Unit (EIU) sostiene que el país pasó de ocupar el lugar 59 en 2008, al 52 en 2009 en relación al índice de preparación electrónica, que mide la infraestructura y preparación en el sector de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en 70 países de todo el mundo.⁵

El informe de CRC también muestra que cada 100 hogares colombianos, 23 poseen un computador. Esto se debe en parte a la exención de impuesto al valor agregado (IVA) que ha estimulado la oferta y la demanda de computadores en el país. También se espera que la creación de 1699 telecentros Compartel en instituciones educativas incremente el acceso a las TIC y que el acceso a la banda ancha fomente la producción de contenidos.

Ambiente político y legislativo

En los últimos años, el gobierno colombiano hizo un esfuerzo notorio de inclusión de las TIC en sus planes y políticas. En 2008 se dio un gran paso hacia la introducción de estrategias nacionales y regionales para fomentar el acceso a las TIC en el nivel comunitario.

En los últimos dos años, el Ministro de TIC se dedicó a promover una iniciativa llamada Territorios Digitales en 18 departamentos y 16 municipalidades. Con esta iniciativa el gobierno se propone combinar los esfuerzos de los gobiernos locales y las empresas privadas para mejorar el acceso

a las TIC. Uno de los desafíos claves es producir y ofrecer información relevante en el nivel local.

La Ley de TIC 1341, del 30 de julio de 2009, fue aprobada por el Congreso y por el presidente. Sus principales objetivos consisten en desarrollar lineamientos para extender las TIC y promover el acceso, uso y propiedad de las mismas. La Ley también se propone proteger los derechos de los usuarios y usuarias y regular el sector a través de la Superintendencia de Industria y Comercio, la Agencia del Espectro Nacional de Radio y CRC.

La ley estipula que tanto el gobierno como las empresas privadas deben funcionar como proveedores de servicios en lo referente a TIC y desarrollo de contenidos para el sector público (por ejemplo, en educación). Destaca el uso eficiente de la infraestructura y los recursos existentes y estipula que los proveedores de servicios de TIC sigan contribuyendo con el Fondo de TIC existentes que se utilizan para el desarrollo de estas tecnologías en las zonas sin servicio. También promueve la neutralidad tecnológica y de software, aunque esto queda limitado por los acuerdos existentes entre el gobierno y las empresas de desarrollo de software.

Para garantizar el acceso a las TIC en las zonas urbanas y rurales más carenciadas, el gobierno implementará iniciativas educativas de amplio alcance y mejorará el acceso a la infraestructura. Estas iniciativas resultan esenciales en zonas que no están cubiertas por las empresas privadas.

Según CRC, 91 de cada 100 colombianos/as tienen teléfono móvil. A pesar de ese hecho, la telefonía móvil no ha sido utilizada para difundir información relevante. Actualmente, las empresas privadas solo envían información comercial (incluso propaganda). Pero no se ofrecen contenidos sobre el precio de las cosechas o alertas meteorológicas, por ejemplo, lo que constituye un desperdicio de oportunidades.

Dado el incremento del número de mensajes de texto no solicitados que se distribuyen por telefonía móvil, CRC presentó una propuesta de creación de un registro nacional donde los usuarios y usuarias puedan inscribir su número de teléfono móvil y solicitar que se los/as excluya de la lista de destinatarios del servicio de SMS y MMS (mensajería multimedia).

Acceso a la información suministrada por el gobierno nacional

Programa de e-gobierno

Una estrategia de e-gobierno,⁶ ratificada por la Ley de TIC, apunta a construir un gobierno más eficiente, transparente y participativo mediante la provisión de mejores servicios

1 www.internetworldstats.com

2 Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) (2009) Informe trimestral de conectividad, No. 15 mayo. www.crt.gov.co

3 www.everis.com

4 World Economic Forum (2008) *Índice global de competitividad 2008-2009*, Foro Económico Mundial, Ginebra.

5 Economist Intelligence Unit, E-readiness rankings 2009. www.eiu.com

6 La información sobre iniciativas colombianas de e-gobierno fueron provistas por una entrevista a Alejandro Barrera, coordinador de cogobierno de Colnodo, y una entrevista con la ministra de Comunicaciones María del Rosario Guerra, disponible en el portal de políticas de TIC de Colombia: cmsi.colnodo.apc.org/entrevista.shtml?x=3598

a la ciudadanía y el sector privado a través de las TIC. Un principio fundamental de la estrategia es considerar a la ciudadanía como clientela de la administración pública, que merece servicios buenos y eficientes, que signifiquen un ahorro de tiempo y dinero.

La estrategia es un proceso gradual, con la implementación de diversas fases de complejidad diversa:

- *Fase de información en línea:* Los gobiernos crean sitios web para cargar información en línea sobre su administración, planes y trabajo. Si bien la mayoría de las municipalidades de Colombia tiene sitios web, es un desafío lograr que actualicen la información necesaria para poder pasar a la etapa siguiente.
- *Fase de interacción en línea:* Las instituciones públicas, el público en general y el sector privado reciben información, sobre todo luego de realizar sondeos de opinión. Este es también un desafío, dado que las municipalidades tienen personal a disposición para responder estas preguntas en horarios de oficina.
- *Transacciones en línea:* Se ofrecen productos y servicios en línea. Actualmente, existe un sistema de información que ofrece 1500 formularios de aplicación para documentos civiles, 100 de los cuales se pueden procesar en línea.
- *Fase de servicios en línea:* Las instituciones públicas cambian el modo en que brindan servicios según lo que necesita la ciudadanía, utilizando mostradores de ventanas virtuales (oficinas virtuales que integran diversos servicios públicos relacionados con un mismo trámite en un único punto de acceso) y la intranet. Esta es una de las fases más complejas porque requiere una revisión del modo en que funciona el sistema. Implica analizar los procedimientos y crear sistemas de gestión de calidad, incluyendo también un cambio cultural institucional que deben realizar los funcionarios y funcionarias de la administración pública en relación al servicio de que se trate.
- *Democracia en línea:* La ciudadanía participa activamente en el proceso de toma de decisiones y en la definición y evaluación de las políticas públicas.

El objetivo es completar estas fases en 2010 para los organismos nacionales y en 2012 para los organismos territoriales.

En la actualidad existen servicios del gobierno que se brindan a través de portales, como:

- Portal del gobierno colombiano,⁷ que brinda información, servicios y procesos de instituciones públicas para el público en general y las empresas privadas, además de los funcionarios y funcionarias de la administración pública.

- Portal de licitaciones en línea,⁸ el sistema electrónico de contratos públicos que además brinda información sobre cómo participar en dichas licitaciones.
- Portales de las municipalidades: 1067 sitios donde se encuentra información general.
- Servicios sectoriales, en los que se brindan servicios específicos en línea de diferentes organismos públicos (por ejemplo, consultas sobre multas de tránsito, pago de impuestos sobre los ingresos, seguros nacionales, etc.).

Red de información y comunicación estratégica del sector agropecuario (Agronet)

Agronet⁹ es una red que promueve el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y cuenta con el apoyo de la Organización de Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). La red brinda información y conocimiento sobre nuevas técnicas para la seguridad alimentaria sustentable y la diversificación de los cultivos a fin de mejorar la productividad y las oportunidades del mercado. Esta información está destinada tanto a las personas responsables de formular políticas como a los diversos grupos de interés de la cadena agrícola –especialmente, los pequeños productores. Agronet también tiene alianzas con varios actores a fin de integrar otros sistemas de información a la red y extender los contenidos que se ofrecen.

Portal Colombia Aprende

Colombia Aprende¹⁰ es un portal educativo creado por el Ministerio de Educación para ofrecer información y conocimiento a educadores/as, familias, investigadores/as y otros usuarios y usuarias. La Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) lo considera uno de los tres mejores portales educativos de América Latina y el Caribe. El contenido se distribuye en varios niveles: preescolar, escuelas primarias y secundarias, y educación superior. Lamentablemente, el sitio web, al igual que muchos otros del gobierno, no compila datos sobre usuarios/as. Esto podría ser bastante útil para conocer la relevancia de la información brindada y buscar maneras de mejorarla.

SENA Virtual

El *Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)*¹¹ brinda formación vocacional gratuita a todos los ciudadanos y ciudadanas, de cualquier sector económico, con el fin de mejorar sus posibilidades laborales.

El SENA tiene cobertura nacional y amplio reconocimiento debido a las oportunidades que ofrece a habitantes de zonas rurales aisladas que, de otro modo, no tendrían acceso a la educación. También apoya a pequeñas empresas

8 www.contratos.gov.co

9 www.agronet.gov.co

10 www.colombiaaprende.edu.co

11 www.sena.edu.co

7 www.gobiernoenlinea.gov.co

con capacitación, apoyo y tutorías. Hace unos años, el SENA creó SENA Virtual para promover el uso de TIC en la educación. Hoy tiene una variada oferta de cursos gratuitos en línea –más de 400– y algunos sirven para vincularse con otras organizaciones. El SENA pronto ofrecerá cursos sobre televisión digital para promover los contenidos digitales. En 2008, SENA Virtual ofreció 2.135.758 lugares en sus cursos. Para 2009, el objetivo es brindar tres millones de plazas.

Otros servicios de información

Entre los ejemplos más notables se incluyen bibliotecas virtuales como la Biblioteca Luis Ángel Arango¹² y la Biblioteca Nacional de Colombia;¹³ museos como el Museo Nacional¹⁴ y el *Museo del Oro*;¹⁵ así como recursos nacionales y centros de investigación tales como Corpoica.¹⁶

La iniciativa *Expreso Colombia* (“un país que vive su cultura”), lanzada hace poco por el Ministerio de Cultura, es un espacio virtual de difusión y promoción de eventos culturales como carnavales, ferias, celebraciones folklóricas, etc. Los materiales audiovisuales se transmitirán utilizando las últimas TIC. El objetivo del programa es hacer que los contenidos que se producen sean accesibles para todos y todas.

Otras iniciativas del gobierno nacional en relación a la producción y difusión de contenidos son la televisión terrestre digital (incluso la red de televisión digital) y el otorgamiento de 102 licencias de radio comercial y 150 de radio comunitaria. Como resultado de éstas últimas, a fines de 2009 habrá más de 1.600 señales de radio en todo el país. Se espera que el gobierno establezca normas de control para garantizar la calidad y relevancia de los contenidos.

Nuevas tendencias

El gobierno de Corea le brindará un crédito de 10 millones de dólares a Colombia con el fin de lanzar un centro de capacitación TIC. Uno de los temas clave de dicho centro serán los contenidos digitales. Se invitará a las universidades y los centros de investigación y desarrollo a presentar propuestas de currícula de formación.

El gobierno de Colombia recibirá recomendaciones de empresas consultoras coreanas sobre las tendencias en tecnología, las políticas que promueven la creación de contenidos digitales y las redes de la próxima generación. Después de analizar la industria digital en Colombia, las consultoras recomendarán lineamientos de políticas públicas para promover los contenidos digitales en el país.

Y vale la pena destacar otro logro. Desde la llegada de internet a Colombia, la encargada de administrar el dominio .co fue la Universidad de los Andes. Pero ha habido un cambio y la nueva administración quedó en manos de una asociación provisoria de empresas privadas nacionales e internacionales. Con esta modificación, el gobierno espera incrementar a 500 mil, los 26.300 dominios .co nuevos que se agregan cada año.

Pasos a dar

La Ley de TIC ofrece buenas posibilidades de promover la producción y difusión de contenidos. Pero es importante pensar cómo podrá participar la ciudadanía. Hay que descentralizar la producción y difusión de información con programas de capacitación, de modo que las personas sean capaces de producir sus propios contenidos. Es necesario democratizar el acceso a la información y, al hacerlo, habrá que pensar, por ejemplo, en las licencias Creative Commons como alternativa a los derechos de autor tradicionales.

También es necesario promover el uso de servicios, trámites e información que ofrece el programa de e-gobierno, para que la ciudadanía pueda aprovechar esos recursos y ahorrar tiempo y dinero.

Por último, es importante motivar a las organizaciones de la sociedad civil para que monitoreen las políticas y prácticas de TIC del gobierno, incluyendo los contenidos electrónicos, a medida que vayan surgiendo en el escenario político. ■

12 www.lablaa.org

13 www.bibliotecanacional.gov.co

14 www.museonacional.gov.co

15 www.banrep.org/museo/eng/home.htm

16 www.corpoica.org.co