

Experiencia bogotana de participación digital: entre el Gobierno Abierto y la construcción de ciudadanía

Bogotá experience of digital participation: between Open Government and the construction of citizenship

Diana Esperanza Oliveros Fortiche 

Universidad Central, Colombia

doliverosf@ucentral.edu.co

Resumen

El Gobierno Abierto en Colombia virtualizó diversos servicios y trámites gubernamentales, facilitando el acceso de los ciudadanos y simplificando los procesos administrativos, sin embargo, existen desafíos y obstáculos para su implementación como la reducción de la brecha digital, la adopción de nuevas tecnologías, la seguridad de la información y la alfabetización digital. Este artículo recoge de manera particular la experiencia de la población bogotana en la participación en el gobierno digital. La recolección de datos se hizo a través de una encuesta aplicada a 607 mujeres y hombres bogotanos entre los 12 a más de 65 años. Para el proceso de lectura de la información se emplearon técnicas del análisis descriptivo que ofrece SPSS y de minería de datos de SPAD. Los resultados aportan al conocimiento de la experiencia ciudadana de participación digital y brindan información importante para fortalecerla desde los usos de lenguajes visuales, la construcción de páginas intuitivas y la promoción en redes sociales.

Palabras clave: Gobierno Abierto, gobierno digital, participación política, Tecnologías de Información y Comunicación- TIC

Abstract

The Open Government in Colombia virtualized various government services and procedures, facilitating to citizen access and simplifying administrative processes; however, there are challenges and obstacles to its implementation, such as the reduction of the digital divide, the adoption of new technologies, information security and digital literacy. This article collects in a particular way the Bogota experience of participation in the digital government. Data collection was done through a survey applied to 607 Bogota women and men between the ages of 12 and plus 65. For the process of reading the information, descriptive analysis techniques offered by SPSS and SPAD data mining were used. The results contribute to the knowledge of the citizen experience of digital participation and provide important information to strengthen it from the uses of visual languages, the construction of intuitive pages and promotion on social networks.

Keywords: Open Government, political participation, e-governance, Information and Communication Technologies-ICT

Artículo: Recibido el 16 de julio de 2023 y aprobado el 19 de octubre de 2023

Cómo citar este artículo:

Oliveros Fortiche, D. E. (2023) Experiencia bogotana de participación digital: entre el Gobierno Abierto y la construcción de ciudadanía. *Reflexión política* 25(52), pp. 81-95. doi: <https://doi.org/10.29375/01240781.4753>

Introducción

El uso y aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en diversos campos sociales, empresariales y gubernamentales transformaron profundamente la manera como nos informamos y como se establecen relaciones entre las organizaciones y los sujetos. Estas formas digitalizadas de

comunicación generan diversas prácticas de participación e interacción entre el gobierno y la ciudadanía, fortalecen los espacios deliberativos sobre toma de decisiones como derecho democrático y dan impulso al ciclo de las políticas públicas (Oszlak, 2019) además de contribuir a las dinámicas de construcción colectiva de lo público (United Nations, 2005).

Las TIC y su forma de relacionamiento con el gobierno generan formas diferenciadas de gestión pública que abordaremos en este artículo, así: el Gobierno Abierto se centra en la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración en la toma de decisiones gubernamentales, busca involucrar a los ciudadanos en la formulación de políticas y en el monitoreo del gobierno para promover la rendición de cuentas. El gobierno electrónico, por otro lado, se refiere al uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y la prestación de servicios públicos. Implica la digitalización de procesos gubernamentales para facilitar la interacción electrónica entre el gobierno y los ciudadanos, empresas u otras entidades, cumpliendo con objetivos importantes dentro del fortalecimiento del Gobierno Abierto.

El gobierno digital amplía el concepto de gobierno electrónico al abarcar aspectos más amplios de la administración pública digital, incluyendo la transformación digital de las operaciones internas del gobierno, la implementación de tecnologías emergentes y el uso de datos para la toma de decisiones. Por último, el gobierno en línea se enfoca, específicamente, en garantizar que la información y los servicios gubernamentales estén disponibles a través de Internet. Se centra en la accesibilidad digital de la información y servicios públicos para que los ciudadanos puedan acceder y realizar trámites en línea de manera conveniente.

Como se mencionó, el Gobierno Abierto, a través de las TIC, busca la participación digital y evoluciona en función de la calidad de la información electrónica, las consultas electrónicas y la e-toma de decisiones. Así, la e-información en el gobierno electrónico engloba la calidad de la información en los sitios web gubernamentales y promueve la participación ciudadana a través de herramientas como el correo electrónico y los foros de discusión. La e-consulta significa usar las TIC para informar y permitir a los ciudadanos expresar sus opiniones y necesidades al gobierno y la e-toma de decisiones busca una verdadera e-democracia, donde haya un uso maduro de las TIC y el gobierno electrónico para generar participación ciudadana en el espacio público (Albornoz, 2007).

La información, consulta y toma de decisiones son aspectos básicos que entran en interacción en la participación digital, constituyéndola en una clave para promover la inclusión. La e-inclusión o inclusión digital se caracteriza por la búsqueda de una participación efectiva de individuos y comunidades en las dimensiones de la sociedad del conocimiento a través de las TIC, debe romper barreras de acceso y promover la adquisición de habilidades por parte de los ciudadanos que les permitan acceder a los beneficios de la conectividad como medio de desarrollo social y económico. Además, debe disminuir la brecha digital o exclusión no voluntaria, y garantizar el acceso a las ventajas de la sociedad basada en el conocimiento (Albornoz, 2007).

Las actividades complementarias de acopio de información, la consulta y la toma de decisiones han coexistido en menor o mayor grado con las democracias, sin embargo, los cambios democráticos no dejan de suceder, por ello se suceden una serie de momentos de disponibilidad de la información y transparencia, intercalados con períodos de acceso restringido, representando auténticos desafíos a enfrentar (Sánchez, 2015). Las necesidades de transformación en las democracias en América Latina las han llevado a priorizar el desarrollo de nuevas modalidades de participación política como respuesta a la crisis de representación y la modernización de sus instituciones para lograr su eficacia (OEA & PNUD, 2010).

Para Sánchez (2015) la participación no puede definirse sólo a partir de su acción para contrarrestar la crisis de representación, su definición debe enfocarse en la capacidad que tiene para mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía a través de un conjunto de procesos que permiten que los ciudadanos influyeran en el proceso de toma de decisiones sobre políticas y objetivos de los gobiernos. Se advierte que la participación no significa decidir sino tener la posibilidad de hacerlo. Es en este proceso de participación para la decisión, el Gobierno Abierto toma un papel relevante.

Un Gobierno Abierto busca instituir una conversación constante entre los ciudadanos y el gobierno con el objetivo de: comprender sus demandas y tomar decisiones basadas en sus necesidades de forma abierta y transparente. El modelo de Gobierno Abierto abarca tres elementos esenciales:



la participación ciudadana, que ya hemos mencionado, la transparencia y la colaboración. La transparencia es el derecho que tienen los ciudadanos de conocer la información sobre gastos del aparato gubernamental y colaborativo al fomentar la colaboración mediante el uso de las TIC para trabajar en conjunto con los ciudadanos, aprovechando su experiencia, y solicitando su participación en aspectos o situaciones específicas (Sánchez, 2015).

De acuerdo con Oszlack (2012), el Gobierno Abierto considera la participación ciudadana como fundamental para el éxito de cualquier política pública. La tecnología juega un papel importante al facilitar la comunicación y la interacción entre el gobierno y los ciudadanos. A través de ella, se crean canales para aprovechar las contribuciones de los ciudadanos en la toma de decisiones, recopilando sus opiniones sobre las políticas públicas y fomentando la coproducción de bienes y servicios, así promueve la supervisión, el control y la evaluación de los resultados de la gestión pública. Esto implica que los ciudadanos pueden participar de manera activa en la toma de decisiones y asumen su responsabilidad y corresponsabilidad en relación con las políticas públicas, además de promover la supervisión, el control y la evaluación de los resultados de la gestión pública.

La participación de la sociedad en la gestión pública y en la construcción social se desarrolla según el interés que la sociedad demuestre en abordar las necesidades y derechos de los ciudadanos (Estupiñán et al., 2016). El buen funcionamiento y la evolución de los sistemas digitales dependen en gran medida de la participación responsable de las personas, quienes deben interactuar, comunicar, difundir y dialogar de manera responsable. La participación digital activa y responsable requiere de la configuración de una ciudadanía digital que tenga el poder de consolidar y dar voz a las identidades individuales y de grupo, así como de generar una base sólida para el desarrollo de movimientos y acciones colectivas (Sánchez, 2015).

La ciudadanía digital podría ayudar a subsanar las falencias de la democracia representativa reconciliando sus prácticas democráticas mediante el uso de los escenarios digitales o, desde una perspectiva más ambiciosa, podría trascender hasta una democracia participativa o inclusive a una democracia directa. Pero trascender de una democracia representativa a una participativa implica constituir una ciudadanía educada, crítica y comprometida (Célemin, 2018).

La participación y el ejercicio de la ciudadanía digital se desarrollan dentro del

ecosistema del gobierno digital, que cumple su función en el llamado Estado Abierto (EA). El EA toma a las TIC como herramientas imprescindibles para establecer vínculos de confianza entre la ciudadanía y la institucionalidad pública, y para avanzar en una agenda de construcción conjunta de soluciones a los problemas públicos (Decreto 767, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones). Para el caso colombiano el ecosistema digital está conformado por la infraestructura tecnológica, los servicios ofertados, las aplicaciones desarrolladas y los usuarios.

Cuando se concibe el ecosistema digital colombiano se da un giro del gobierno electrónico al gobierno digital, tomando como referente a este último porque el gobierno electrónico utiliza internet para elevar la calidad de la gestión administrativa, mientras que el gobierno digital se enfoca en una estrategia de modernización con la finalidad de crear valor público. Esta estrategia, para el caso colombiano, denomina al gobierno digital como Gobierno en Línea (OCDE, 2017).

La Política de Gobierno Digital se implementa a través de un esquema que integra varios elementos clave: gobernanza, habilitadores, líneas de acción e iniciativas dinamizadoras. En términos de gobernanza, se prioriza la relación entre los niveles nacional y territorial, y entre el nivel central y descentralizado; y se involucra a los grupos de interés en la toma de decisiones y en la asignación de recursos.

Entre los habilitadores la innovación pública digital es un componente fundamental, busca generar valor público mediante soluciones creativas y novedosas respaldadas por tecnologías de la información y comunicación (TIC), y propone enfoques innovadores centrados en los ciudadanos. Además, en la Política de Gobierno Digital, se incorporan habilitadores como la arquitectura, la seguridad y la privacidad de la información, junto con servicios ciudadanos digitales; y se añade el habilitador de la cultura y la apropiación para desarrollar las capacidades en sujetos obligados y grupos de interés en el uso y aprovechamiento de las TIC.

Las líneas de acción se enfocan en servicios y procesos inteligentes, toma de decisiones basadas en datos y la consolidación de un Estado abierto, que se implementa en las sedes electrónicas de los sujetos obligados según estándares establecidos. Las iniciativas dinamizadoras, como los Proyectos de Transformación Digital y las Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes, materializan estas líneas de acción para cumplir los objetivos de la política.

En el año 2000, se dio inicio al proceso de consolidación de la estrategia colombiana de Gobierno en Línea mediante la agenda de conectividad. Esta agenda se centró en la expansión del Internet y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como parte integral del proceso de renovación gubernamental. Su objetivo primordial fue la modernización de las instituciones públicas, el fortalecimiento de la competitividad del sector privado y la promoción del acceso a la información a nivel social. A partir de esta agenda, el gobierno implementó la iniciativa de Gobierno en Línea, con el propósito de mejorar la eficiencia y el rendimiento del Estado, incrementar la transparencia y el control público sobre la gestión gubernamental, al mismo tiempo que reforzar el servicio ciudadano mediante el uso estratégico de las TIC.

Del 2002 al 2008 se consolidó un portal en línea que provee servicios del gobierno para los ciudadanos, se implementaron los sitios de Internet para los gobiernos locales. A partir de 2008, se fortaleció la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea como una política integral que abarca la normativa relacionada con firmas digitales, una ley de acceso a la información, regulaciones sobre privacidad y protección de datos personales y un marco legal general para el cumplimiento del gobierno digital a nivel nacional. Sumada a esta estrategia surge en el 2010, el Plan Vive Digital que amplía el ecosistema TIC del país.

Desde el 2010 la estrategia del Gobierno en Línea experimentó significativos avances, desde la ampliación de trámites en línea, la mejora en la calidad de los servicios, la eficiencia en la gestión, la promoción del uso de las TIC, la interoperabilidad de sistemas, la seguridad de la información y la capacitación en competencias digitales, seguida de la iniciativa de identificación digital y biométrica, entre otros logros que promueven la democracia participativa.

No obstante, Colombia enfrenta algunos desafíos como: las disparidades en la infraestructura tecnológica y la capacidad de acceso a internet en zonas rurales y sectores de bajos recursos, problemática que aumenta la brecha digital. También, la resistencia al cambio en la adopción de nuevas tecnologías y realización de procesos digitales, la seguridad de la información y la protección de datos, y el almacenamiento y disposición de los datos. Por último, la capacitación y alfabetización digital para aprovechar al máximo las ventajas del gobierno digital y la integración e interoperabilidad de los sistemas electrónicos entre diferentes entidades del gobierno.

Estos mismos desafíos que enfrenta Colombia se convierten en los futuribles asociados al gobierno digital según la encuesta 2022 de Naciones Unidas (2023). Desde esta perspectiva, los datos gubernamentales se establecen como un bien público que tiene el potencial de crear valor público e ilimitadas las oportunidades para garantizar la recopilación, administración y las operaciones gubernamentales.

Los estudios e investigaciones sobre la relación entre los gobiernos digitales y la participación señalan una serie de problemáticas, o asuntos necesarios de considerar en una perspectiva futura. Es importante mencionar que en la consulta realizada a través de la base de Scopus bajo la búsqueda: *e-governance AND e-government AND participation*, se encontraron veintiocho documentos para el período 2019 a 2023. Casi el 50% de las investigaciones se produjeron en el 2022, siendo el 2021 el año de menor abordaje de estos temas. El 46.7% de las investigaciones se realizaron desde una perspectiva de las ciencias sociales, seguidos por el 21.7% producto de las ciencias computacionales. Se reportaron tres estudios para Brasil y ninguno para el resto de Latinoamérica. India y Estados Unidos poseen, de forma similar, tres estudios para cada país. Los países de Australia, China, Malasia, Países Bajos y el resto de la población, Nigeria, Rumania y Serbia poseen dos estudios, respectivamente.

De los anteriores estudios, son los más coincidentes, las investigaciones brasileras de Pinto, et al. (2023) y de Flores y Rezende (2023), la india de Sharma et al. (2022) y la norteamericana de Zhao et al. (2023).

El estudio de Pinto, et al (2023) concluye que las iniciativas de participación electrónica son herramientas ofrecidas por un gobierno con el propósito de extender, de manera directa e indirecta, las habilidades y capacidades de las personas, capacitándolas para alcanzar un funcionamiento óptimo. De este modo, las actividades de participación electrónica se ven afectadas por factores contextuales, y para que las personas alcancen estos niveles de funcionamiento, es crucial que cuenten con libertad de agencia y con la capacidad de tomar decisiones.

Flores y Rezende (2023) señalan que los ciudadanos deben ser motivados por los gobiernos locales de acuerdo con sus talentos, su influencia y su nivel de colaboración. Por ello, deben desarrollarse estrategias que fomenten la incorporación de ellos a proyectos, procesos, productos e ideas innovadoras en un ciclo de aprendizaje constante.

Sharma et al. (2022) observan como algunos gobiernos a nivel mundial destinan



considerables recursos a iniciativas digitales para que los ciudadanos se empoderen a partir de estar conectados y ser participativos. Los autores proponen un modelo conceptual dirigido a mejorar la implementación de estas políticas de empoderamiento y exploran futuras oportunidades de investigación en el contexto del Empoderamiento Ciudadano Digital (DCE).

Zhao et al., (2023) indagan sobre la transparencia digital y la participación ciudadana en una plataforma de *crowdsourcing*, así evalúan el impacto de la divulgación de información digitalizada en la participación ciudadana, y llegan a la conclusión de que mejorar la transparencia digital estimula la participación de los ciudadanos con distintas condiciones socioeconómicas.

Los anteriores estudios retan a los gobiernos a estar preparados para enfrentar problemas respecto a los datos, las brechas de acceso, la seguridad, pero ante todo a las maneras eficientes de lograr la participación de la mano de estrategias a implementar en la administración del gobierno digital.

En el contexto colombiano, presente y futuro, del gobierno digital, las acciones y experiencias de los ciudadanos podrían eliminar los puntos de fricción con los gobiernos y proponer diferentes formas de participación que respondan a intereses, necesidades y expectativas de los ciudadanos digitales, a partir de relacionar las

investigaciones realizadas en otros países sobre las dinámicas y requerimientos del gobierno digital.

Metodología

Los datos presentados en este artículo representan un avance de un estudio de investigación en aula de largo aliento, realizado desde el segundo semestre de 2022, con el apoyo de la Escuela de Comunicación Estratégica y Publicidad de la Universidad Central de Bogotá, Colombia. Esta pesquisa tiene como objetivo general comprender las relaciones entre el consumo digital y la construcción de ciudadanía digital en los bogotanos. Uno de sus objetivos específicos es identificar las prácticas y experiencias de participación en el gobierno electrónico para proponer acciones de fortalecimiento. Este objetivo se convierte en el principal para el estudio que se expone en este artículo.

El diseño de esta investigación fue de tipo descriptivo no experimental. El instrumento utilizado fue una encuesta digital. Para dar respuesta al objetivo reseñado se diseñaron catorce variables, además de las demográficas. Estas variables se relacionan con: frecuencias, confianza, competencias, evaluación de la experiencia, necesidades de aprendizaje y motivación para el acceso al gobierno digital (tabla 1).

Tabla 1. Clasificación de variables de la encuesta

Variable	Tipo de variable	Categorías	Pregunta
Género	Categoría	Femenino Masculino No binario	Su género es:
Edad	Categoría	12 - 14 años 15 -17 años 18-24 años 25-31 años 32-37 años 38-44 años 45-51 años 52-58 años 59-65 años Más de 65 años	Marque el rango de edad en el que se encuentra:
Nivel académico	Categoría	Posgradual Primaria Secundaria Técnica Tecnológica Universitaria	¿Cuál es su nivel académico?
Ocupación	Categoría	Estudia Ni estudia ni trabaja Pensionado(a) Trabaja Trabaja y estudia	¿Cuál es su ocupación?

Estrato	Categoría	Uno Dos Tres Cuatro Cinco Seis	Señale su estrato socioeconómico:
Frecuencia visita	Categoría	1. Nunca 2. Raramente 3. A veces 4. Frecuentemente	Frecuencia de visita a páginas del gobierno:
Frecuencia información política	Categoría	1. Nunca 2. Raramente 3. A veces 4. Frecuentemente	Frecuencia de acceso a información política o noticias:
Frecuencia trámites	Categoría	1. Nunca 2. Raramente 3. A veces 4. Frecuentemente	Frecuencia de realización de trámites y gestiones con instituciones estatales:
Competencias trámites gobierno electrónico	Categoría	1. Ninguna competencia 2. Muy pocas competencias 3. Algunas competencias 4. Buenas competencias	Califique su competencia para realizar trámites en páginas gubernamentales:
Evaluación última experiencia	Categoría	1. No sé, no las consulto 2. Malas 3. Ni buenas ni malas 4. Buenas 5. Excelentes	Evalúe de la experiencia con los últimos trámites y gestiones institucionales realizadas por internet:
Evaluación información páginas gobierno electrónico	Categoría	1. No sé, no las consulto 2. Malas 3. Ni buenas ni malas 4. Buenas 5. Excelentes	Evalúe la información en páginas del gobierno electrónico:
Evaluación seguridad	Categoría	1. No sé, no las consulto 2. Malas 3. Ni buenas ni malas 4. Buenas 5. Excelentes	Evalúe la seguridad de los datos en las páginas web institucionales:
Evaluación servicios	Categoría	1. No sé, no las consulto 2. Malas 3. Ni buenas ni malas 4. Buenas 5. Excelentes	Evalúe la rapidez de navegación en las páginas web institucionales:
Evaluación costos	Categoría	1. No sé, no las consulto 2. Malas 3. Ni buenas ni malas 4. Buenas 5. Excelentes	Evalúe los servicios prestados para trámites y gestión:



Evaluación navegación	Categoría	1. No sé, no las consulto 2. Malas 3. Ni buenas ni malas 4. Buenas 5. Excelentes	Evalúe el costo de los trámites realizados:
Confianza medios institucionales	Categoría	1. Nada de Confianza 2. Poca Confianza 3. Plena Confianza 4. Bastante Confianza	Nivel de confianza en los medios de difusión de presidencia y/o institucionales:
Aprendizaje gobierno electrónico	Textual		¿Cuál sería la mejor forma de aprender sobre uso y manejo de las páginas institucionales del gobierno?
Motivación gobierno electrónico	Textual		¿Qué lo motivaría a usar las páginas institucionales del gobierno?

Fuente: elaboración propia a partir de AGESIC (2022).

El tipo de muestreo fue no probabilístico por cuotas y en varias recolecciones. Este tipo de muestreo llevó a que se estableciera como criterio central de selección que la muestra fuera por cuotas de acuerdo a la edad, contando con la distribución demográfica de edades en Bogotá, establecida por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (2022). Así, por cuotas de rango de edades (desde los 12 a los más de 65 años), se seleccionó a los encuestados de manera no aleatoria. Esto implicó una elección conveniente de personas residentes en Bogotá hasta completar la cuota porcentual etaria.

Las muestras recogidas en diferentes momentos (semestres) mantuvieron un margen de error del 5% y un Z Alfa de 1,96. En total se obtuvieron un total de 607 respuestas de hombres y mujeres entre 12 y 65 años o más, residentes en Bogotá. El instrumento conservó una puntuación de 0,951 (sobre 1) en la prueba Alfa de Cronbach de fiabilidad.

Las técnicas de análisis utilizadas fueron de frecuencias, bivariadas y correlaciones, y de minería de datos por frecuencias de palabras, segmentos repetidos y vocabulario específico por grupos de casos.

Resultados

Teniendo como objetivo identificar las prácticas y experiencias de participación en el ámbito del gobierno digital, para luego proponer acciones de fortalecimiento, los resultados se exponen en el siguiente orden: primero, prácticas y competencias de acceso al gobierno digital a continuación, se

analizan las experiencias con gobierno digital y por último, se proponen acciones para fortalecer la participación digital desde la perspectiva de los encuestados.

Prácticas y competencias de acceso al gobierno digital

En el análisis correlacional de las frecuencias de prácticas de acceso y competencias en la gestión de trámites, la prueba Pearson mostró un valor significativo (0,7 de 1) entre la frecuencia de visitas a páginas del gobierno y la realización de trámites. Es decir, que las personas que acceden a páginas del gobierno lo hacen, en su mayoría, para hacer trámites. Este comportamiento evidencia el limitado interés para consultar estas páginas sin un condicionante de gestión.

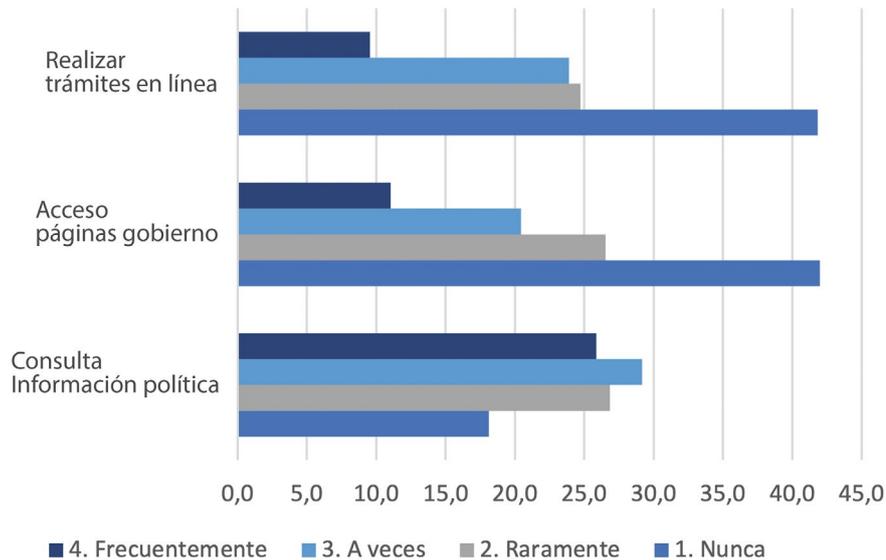
La prueba expuso otra correlación significativa pero menor (0,3 de 1) entre la frecuencia de acceso a la información política y las competencias en trámites gubernamentales. Esta correlación da a entender que no siempre una persona que frecuentemente accede a la información política desarrolla competencias en los trámites o habilidades para la gestión gubernamental en línea. Además de las dos correlaciones expuestas se observaron los comportamientos por género, edad, nivel académico y ocupación con respecto a las frecuencias de acceso a información política, de visita a páginas del gobierno y de realización y competencias sobre trámites gubernamentales.

Los descriptivos de las frecuencias de realización de trámites, el acceso a páginas de gobierno y, finalmente, la consulta de información

política, muestran que las dos primeras variables de trámites y acceso a páginas tienen similitudes en sus respuestas, puesto que la categoría *nula* es la más alta para las dos variables mencionadas, mientras que para la variable consulta información política la categoría *nula* es la más baja y similar

en frecuencia entre *rara y frecuentemente*. Para las tres variables de trámites, acceso y consulta los encuestados respondieron en similar frecuencia que a veces o de forma regular realizaban estas actividades (Gráfico 1).

Gráfica 1. Distribución de frecuencias de acceso y trámites en páginas gubernamentales



Fuente: elaboración propia a partir de análisis con apoyo de SPSS.

a. Frecuencia de acceso a información política o noticias

El acceso *raramente* a información política o noticias marcó el mayor promedio para el grupo femenino (29.2%) superado por a *veces* para el masculino (31,5%). Los promedios de *frecuentemente* fueron similares para hombres y mujeres con 26,7% y 24.3%, respectivamente. La edad da mayor información sobre este factor: los grupos entre 12 a 17 años reportan mayor porcentaje en *nunca y raramente* consultar páginas en búsqueda de información política. Las edades entre 45 y 65 años indican mayor porcentaje en *frecuentemente*, es decir que son los adultos quienes hacen búsquedas directas de información política, mientras los jóvenes se limitan en esta práctica. Lo anterior explica que sean los trabajadores (11,7%) y de grado universitario (10,9%) quienes realizan esta práctica *frecuentemente*.

b. Frecuencia de visita a páginas del gobierno

El 42% de los encuestados afirmó que *nunca* visitan páginas gubernamentales, de ellos el 44,6% son mujeres, el 7,9% mayores de 65 años, el 6,3% menores de 14 años, el 18.5% de formación

secundaria y el 14.7% son trabajadores. El 11% de los consultados respondió a *frecuentemente*, las mujeres (11,5%) y las edades entre 38 a 44 años (2,1%) alimentan esta categoría. Aunque no se espera una visita frecuente a páginas gubernamentales es importante considerar la nula consulta a ellas para orientar cualquier perspectiva de acción participativa.

c. Frecuencia de realización de trámites gubernamentales

La existencia de una correlación significativa entre visita y realizar trámites a páginas del gobierno hace que cada una de estas variables mantengan relaciones en su comportamiento, entonces el mayor porcentaje (41%) de valoración se asocia a *nunca* y la mayor contribución a este factor se discrimina en 39,7% para hombres y 44,3% en mujeres. Además, de entre ellos, el 8,1% tiene más de 65 años y el 6,9% tiene entre 12 a 14 años, el 19,1% alcanzó el nivel secundario, el 15,3% son trabajadores y el 19,6% son estrato tres. La gestión de trámites del gobierno en línea tiene mayor ventaja para su consulta o realización puesto que facilitan al ciudadano procesos en un alto grado impuestos como obligatorios, esta podría ser la razón que la



muestra se distribuya con cierta homogeneidad entre *raramente* (24,7%) y *a veces* (23,8%).

d. Competencias en gestión de trámites en páginas gubernamentales

Los valores para cada una de las categorías de esta variable fueron: *ninguna competencia* (32,6%), *muy pocas* (28,8%), *algunas* (25%) y *buenas* (13,5%). Para la categoría de *ninguna y muy pocas competencias*, el mayor aporte lo realiza el grupo femenino con 32,6% y 28,8%, respectivamente, bachilleres 16,8% y 8,7%, trabajadores 10,4% y 12,9%, más de 65 años (7,9%) y 12 a 14 años (5,9%) para *ninguna competencia* y *muy pocas* de 18 a 24 años (4,3%). Por otra parte, el grupo de *buenas competencias* son hombres (7,1%) de 15 a 24 años (4,6%) universitarios (4,8%) que trabajan y estudian (4,8%). Estos perfiles se establecen en dos factores cruzados agregando datos valiosos para potenciar esta competencia.

Experiencias digitales

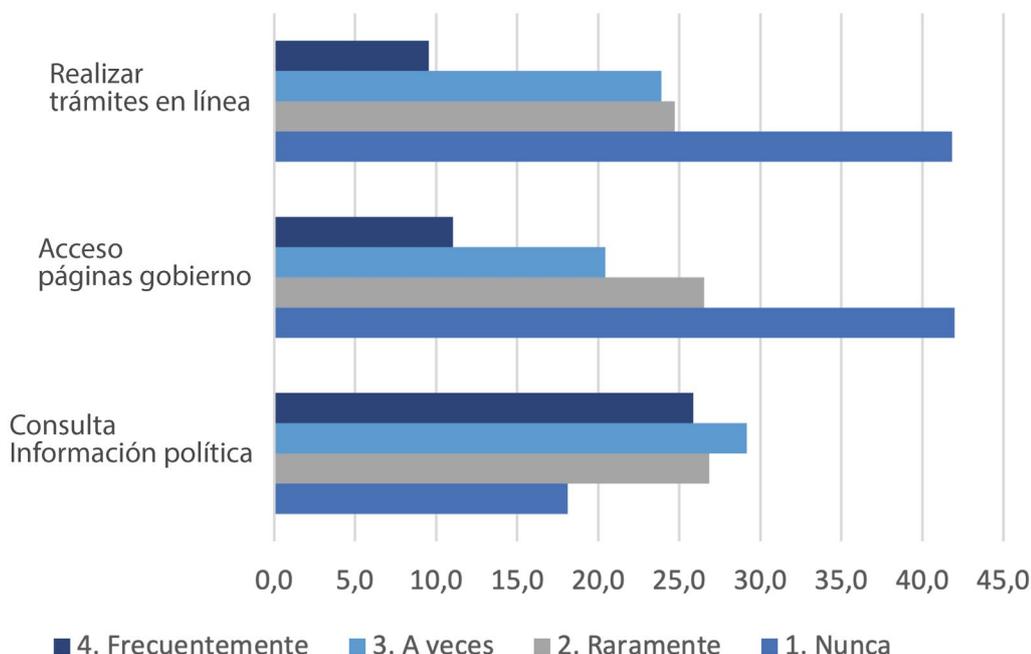
Se define la experiencia digital como la interacción entre un usuario y una organización a través del uso de canales virtuales (Díaz de Cerio Escudero, 2019). En esta interacción se tienen en cuenta aspectos como la accesibilidad y las emociones que ella generó. Para el caso particular de este

estudio las variables asociadas a la experiencia son: la evaluación sobre calidad de la información, velocidad de navegación, oferta de trámites, la seguridad en los datos, los costos y la evaluación general de la última experiencia vivida de acceso a páginas gubernamentales.

El análisis Pearson de correlación sobre de las variables que configuran las experiencias digitales sobre el acceso, encontró una correlación significativa (0,8 de 1) entre la evaluación en la seguridad de datos y la información suministrada en páginas del gobierno, lo que indica que los usuarios valoran de forma similar la seguridad y la información de una página, y que una variación en la seguridad afectará directamente la consulta de la información de la página.

Las relaciones entre seguridad e información se replican entre esta última y la evaluación en la rapidez de navegación, con una correlación significativa de 0,806**. Lo anterior significa que la rapidez es evaluada junto con la información que contiene, así, una página será mejor evaluada entre mayor velocidad de navegación presente y más alta calidad de información contenga. Estas correlaciones encontradas construyen un triángulo de valor de la experiencia de acceso entre seguridad, velocidad de navegación y calidad de la información de la página del gobierno.

Gráfica 2. Distribución evaluación de las páginas gubernamentales



Fuente: elaboración propia a partir de análisis con apoyo de SPSS.

Para la lectura de la gráfica, de forma general, se sintetizaron cinco variables relacionadas con la experiencia en: información, velocidad, trámites, seguridad y costos y cinco categorías de evaluación que fluctúan entre la negativa de consulta hasta la valoración como excelentes (Gráfico 2).

El mayor valor en la evaluación de las variables se da en la categoría 1. No sé, no las consulto con valores que están entre 30% para velocidad y 33,9% en costos, esto evidencia mayor experiencia con la velocidad y menor con el pago de trámites. Y aunque se está trabajando con datos porcentuales, de valores con poca diferenciación, se observa que la categoría de ni buenas ni malas posee el valor más alto, después de la negativa de consulta de páginas (entre 28,2% y 31,8%). Calificar en clave de *regular* las variables de acceso a las páginas no sólo da cuenta del valor general de esta experiencia, sino de la emoción vivida durante ella. Cabe decir que la emoción se constituye como importante tanto en la comprensión del usuario como en los vínculos necesarios para establecer lazos e interacciones (Díaz de Cerio Escudero, 2019).

La evaluación de la experiencia como *bueno* es mayor para la calidad de la información (18,9%), seguido de la seguridad (18,3%), la gestión de trámites (15,7%), la velocidad (14%) y, finalmente, los costos (13%). A esta valoración se contraponen la de malas así: velocidad (20,3%), seguida de costos (19,7%), luego gestión de trámites (16,5%), información (12,9%) y seguridad (12%). Los costos, en cruce con las categorías de *buenos y malos*, muestran el descontento frente a dicha exigencia, tal vez porque se espera que los trámites sean muy económicos o gratuitos.

La calificación de *excelente* es muy poco representativa y no supera el 5,3% otorgado a la calidad de la información y 5,1% sobre costos. En el punto de calidad de la información es relevante considerar que dicha valoración hace pensar en una fortaleza especial de estas páginas.

Para cerrar este aparte se dará una lectura más que arrojaron las respuestas de los encuestados sobre la última experiencia de acceso. Respecto a esta se dijo que no había sido *ni buena ni mala* (31,7%), aunque fue más buena (14,7%) que mala (11,7%), no obstante su calificación en excelente (3%) fue la más baja de las variables sobre experiencia.

Acciones para la participación digital

Dentro de la encuesta se destinaron dos variables cuyo objetivo fue obtener respuestas sobre las posibles formas de motivación y aprendizaje para el uso de las páginas del gobierno digital. Estas dos variables de tipo textual implicaron realizar técnicas de análisis de minería de datos suministradas por SPAD: frecuencias de palabras y segmentos textuales específicos por grupos de edad y género, ya que estos grupos, para el caso especial de estudio, agregaron mayor riqueza a la investigación.

Respecto a la variable de motivación, recogida a partir de la pregunta: ¿qué lo motivaría a usar las páginas institucionales del gobierno? Se encontraron en orden de frecuencia de palabras y segmentos:

Tabla 1. Frecuencia de palabras para motivación del uso de páginas institucionales

Conteo	Palabras/segmentos
27	Información
20	Trámites
15	Facilidad de uso

Fuente: elaboración propia a partir del reporte de SPAD.

Como se observa, la palabra que más aparece es *información* asociada a *información de interés y estar informado*. La oferta de información es fundamental para atraer el interés en los usuarios que desean estar informados y conocer aspectos actuales de la política, el gobierno y del funcionamiento del Estado. Los *trámites* no son menos importantes para motivar el uso de las páginas, pues se convierten en la principal atracción hacia el usuario que puede entrar a realizar su trámite y “engancharse” con la información mostrada en las páginas. La *facilidad de uso* es importante para consultar y ser atraído a una página gubernamental porque no se puede olvidar que las demás consultas realizadas por el usuario digital se hacen a partir de un clic o de un manejo muy intuitivo como en el caso de las redes sociales: Facebook, Instagram y TikTok, para mencionar las más comunes.

**Tabla 2.** Clasificación segmentos específicos por género

Grupo Femenino	
Clasificación por Criterio	Segmento
0,771	Que me ayuden a estar mejor capacitado sobre la información relevante del país y ofrezcan beneficios por hacerlo
0,770	Que estas sean más llamativas y brinden información más detallada y fácil de entender
Grupo Masculino	
Clasificación por Criterio	Segmento
0,772	Alguna necesidad de trámites con respecto a mi información personal necesaria para el estudio o trabajo.
0,772	Que los trámites virtuales fueran más rápidos a la hora de hacerlos.
Grupo no binario	
Clasificación por Criterio	Segmento
1,124	La necesidad
1,122	Información
1,097	Que tengan facilidad de uso

Fuente: elaboración propia con apoyo de SPAD.

En cada uno de los segmentos por grupo de género (Tabla 2) se puede observar que para el femenino la principal motivación está en el beneficio de estar informada y en especial en la forma atractiva y visual en la que se presenta esta información. Para el grupo masculino la motivación se centra

en la necesidad de la realización de trámites y en la rapidez para gestionarlos. Finalmente, para el grupo no binario es la necesidad, la información que brinden y la facilidad de uso que incentivarían la consulta de estas páginas.

Tabla 3. Resultados de la búsqueda de artículos

Cases Group: 12 - 14 años		Cases Group: 15 - 17 años		Cases Group: 18-24 años	
0,976	Que haya temas de mi interés.	0,973	Mejores oportunidades.	0,958	Información de interés frente a situaciones cotidianas.
0,967	Por trabajos	0,973	Obtener descuentos para comida.	0,957	Encontrar herramientas útiles y fáciles de consultar.
Cases Group: 25-31 años		Cases Group: 32-37 años		Cases Group: 38-44 años	
0,976	Nada.	0,985	Información específica.	0,954	Que sea más fáciles de manejar.
0,976	Ser más prácticas.	0,984	Que las necesito.	0,953	Creatividad y mejor información.
Cases Group: 45-51 años		Cases Group: 52-58 años		Cases Group: 59-65 años	
0,968	Fácil uso, más intuitivo.	0,959	No me llama mucho la atención.	0,957	Para tener una mejor información.
0,967	Que fuera más sencillo su acceso.	0,959	Temas como empleabilidad, estudio, oportunidades en general.	0,956	Aprender sobre su seguridad.
Cases Group: 45-51 años					
0,948	Que no sean complejos de usar.				
0,947	Realizar trámites en poco tiempo.				

Fuente: elaboración propia con apoyo de SPAD.

Los segmentos específicos por edades (Tabla 3) permiten identificar que existen demandas de motivación comunes por edades, por ejemplo: los grupos de edad de 18 a 24 años, 25 a 31, 38 a 44, 45 a 51 y más de 65 años consideran que una *página sencilla, intuitiva* y de *fácil manejo* sería una importante motivación, mientras que los rangos de edad de 15 a 17 y de 52 a 58 años les

gustaría ser motivados por beneficios directos como empleabilidad, descuentos y oportunidades de estudio recibidos al usar estas páginas o portales. Es necesario mencionar que la demanda por temas de interés aún es muy vaga y amerita preguntar por los temas que les interesaría encontrar en estas páginas.

La variable de aprendizaje, indagada a partir de la pregunta: ¿cuál sería la mejor forma de aprender sobre uso y manejo de las páginas institucionales del gobierno?, arrojó los siguientes resultados en orden de frecuencia:

Tabla 4. Frecuencia de palabras para aprender uso y manejo de páginas institucionales

Conteo	Palabras/segmentos
18	Por medios de comunicación (noticieros).
16	Por medio de redes sociales.
10	Colegio.
7	Uso de las mismas.
5	Tutoriales.
5	Videos.

Fuente: elaboración propia a partir del reporte de SPAD.

Pensar en maneras de educación a través de medios de comunicación tradicionales como *noticieros* y actuales como *redes sociales* muestran los comportamientos convergentes que tiene la audiencia en relación con estos medios. Es decir, se siguen observando *noticieros*, pero a la vez el crecimiento de interacción por *redes sociales* continúa, así se puede promocionar el uso de un medio meramente digital a través de formatos televisivos, radiales y en papel.

Los *tutoriales en video* tienen un lugar de reconocimiento como herramientas importantes para generar procesos de formación, así como el colegio al que se han llevado muchos temas de participación y democracia, pero está en deuda fundamentar una cátedra de ciudadanía digital que enseñe sobre el Gobierno y Estado Abierto,

información y formas de acceso al mismo.

Los segmentos específicos por género (Tabla 5) evidencian puntualmente las formas de aprendizajes que se validan desde la condición femenina, masculina o no binaria. El grupo femenino valida medios y maneras: medios como la *televisión* y el *medio digital* que poseen las *mismas páginas*, y las maneras propias de *la didáctica* como herramientas que facilitan el aprendizaje. El grupo masculino privilegia formatos *visuales* como *noticias* y *videos tutorías*, estos últimos desarrollados con indicaciones claras y paso a paso. Por último, el grupo no binario combina los *medios digitales* como *las redes*, los formatos de *video* y destaca el *poco interés* del que parte sobre estas páginas.

Tabla 5. Clasificación segmentos específicos por género

Grupo Femenino

Clasificación por Criterio	Segmento
0,755	Que expliquen en la televisión cómo usar y manejar estas páginas, a este medio se le presta gran atención.
0,753	Por medio de herramientas didácticas que puedan permitirnos aprender más acerca de esta información.
0,746	Creo que podría haber un curso en la misma página con instrucciones claras.

Grupo Masculino

Clasificación por Criterio	Segmento
0,751	Saber consultar bien las noticias y no difamar cosas o noticias que no son para preocupar a las personas.
0,742	A través de videos interactivos, fáciles de entender.
0,742	Desde mi punto de vista, a través de videos tutoriales que estes muy bien detallados y pensados para que cualquier persona pueda entenderlos de una manera sencilla.

Grupo no binario

Clasificación por Criterio	Segmento
1,039	Videos
0,989	Redes sociales
0,983	no sé, no me interesa

Fuente: elaboración propia con apoyo de SPAD.



Los segmentos específicos por edades (Tabla 6) evidencian las frases características de estos grupos con respecto al aprendizaje. De esta manera, se encuentra que para el grupo de edades entre: 12 a 14, 18 a 24, 32 a 37, 38 a 44, 52 a 58 y 59 a 65 años el formato privilegiado es el audiovisual, por medio de videos tutoriales que enseñen y promocionen estas páginas. Los grupos de 18 a 24, 25 a 31, 45 a 51, 52 a 58 y más de

65 años consideran que otros tipos de formas podrían ser utilizadas para la enseñanza, como: *infografías, cursos, charlas, conferencias e inclusive programas dirigidos a la tercera edad*. Como aspecto diferenciador el rango de edad de 59 a 65 propone una convergencia de medios a relacionar plataformas como *YouTube, televisión y periódicos* como medios propios para el aprendizaje digital del uso de páginas gubernamentales.

Tabla 6. Clasificación segmentos específicos por edad

Cases Group: 12 - 14 años		Cases Group: 15 -17 años	
0,984	Videos explicando.	0,969	Más información de todos los temas.
0,984	Actividades.	0,969	En el colegio explicando las páginas.
0,984	La TV.	0,967	Más impulso por parte del gobierno.
Cases Group: 18-24 años		Cases Group: 25-31 años	
0,962	Pequeños videos dando tips que proporcionen información importante y específica.	0,985	Más confiabilidad.
0,960	Dedicar tiempo para su aprendizaje en el colegio.	0,985	Infografías.
0,958	A través de la práctica y cursos educativos.	0,985	Con tutoriales.
Cases Group: 32-37 años		Cases Group: 38-44 años	
0,989	Tutoriales didácticos.	0,967	Que el mismo gobierno creara algún taller.
0,986	Tutorial es en video.	0,956	Por medio de canales de difusiones como WhatsApp.
0,986	No tengo idea.	0,948	Videos tutoriales más específicos porque a veces es algo confusa la información.
Cases Group: 45-51 años		Cases Group: 52-58 años	
0,976	Más interés de mi parte.	0,965	Video tutorial difundido en diferentes redes sociales.
0,976	A través de conferencias.	0,963	Una charla informática y explicación detallada.
0,973	Incentivando más su uso.	0,963	Mejores tutoriales, mejor comunicación de como se usa.
Cases Group: 59-65 años		Cases Group: Más de 65 años	
0,960	Por medio de tutoriales en YouTube.	0,935	La mejor forma sería que lo enseñaran en los programas de adulto mayor.
0,960	La publicidad en TV y periódicos.	0,934	Informando a todas las personas, sin importar edad o condición.
0,959	Por medio de la difusión televisiva.	0,933	Leyendo detenidamente las instrucciones y tutoriales o preguntando a quienes ya las manejan.

Fuente: elaboración propia con apoyo de SPAD.

Conclusiones

Los resultados del estudio mostraron que un poco más del 40% de los encuestados asegura no acceder a páginas gubernamentales ni realizar trámites digitales. Las personas que entran a estas páginas lo hacen para realizar trámites. Cuando se trata de consultar páginas de información política, las cifras alcanzan al 80% de los encuestados y aunque las cifras no muestran el mejoramiento de las competencias de navegación en Gobierno Abierto, no cabe duda que estar enterado de la realidad política forma un pensamiento más crítico

en los ciudadanos que puede ser conducente a incrementar la participación digital.

Los perfiles levantados de consultantes y no consultantes arrojan más información por género y por edad que por nivel académico, ocupación y nivel socioeconómico, y, aunque se consideraron estos demográficos de manera tangencial, los resultados no son los suficientemente concluyentes para determinar usuarios y prácticas alrededor de gobierno digital. Sin embargo, contar con un perfil diferenciador por sexo y por edad podría permitir la generación de estrategias comunicativas que

incentiven la participación dirigidas a este tipo de públicos.

La evaluación de la calidad de la información, la velocidad de navegación, la oferta de trámites, la seguridad en los datos y el costo traza un mapa sobre la experiencia del usuario. Las relaciones más significativas se presentan entre seguridad, velocidad de navegación y calidad de la información, esta última cobra un papel relevante en el aparte de acciones para la participación digital. La exigencia tanto de seguridad como de velocidad es un requerimiento fundamental para el usuario, puesto que ha desarrollado experiencia de usuario a partir de páginas empresariales y de mercado. La evaluación general que configura la experiencia de acceso y navegación de las páginas gubernamentales fue valorada en una escala de 1 a 5 en 3 (tres), es decir ni buenas ni malas, planteando así la necesidad de evaluar desde más aspectos la navegación en dichas páginas.

Las acciones para la participación digital se analizaron desde la motivación y el aprendizaje. Desde la motivación se encontró que la mayor frecuencia de palabras y segmentos se asocia a la información, los trámites y la facilidad de uso. Estos mismos aspectos se convierten en los mínimos que se exigen de una página y, por ende, permiten dar el valor agregado a la misma. Los encuestados consideran que el aprendizaje de la gestión de las páginas debería darse por variados medios y formatos, de los más valorados son los audiovisuales que dan explicaciones paso a paso del funcionamiento de páginas. También se sugiere el uso de formatos como prensa, noticieros e incluso redes sociales. Abrir las posibilidades de uso de medios tanto tradicionales como digitales debe ser un requerimiento que se incluya en las estrategias de fortalecimiento de la e-participación, valorando las maneras en la que los ciudadanos generan interacción y se mueven en el sistema digital.

Finalmente, los datos encontrados y la fundamentación teórica que da base a este estudio permiten transformar la mirada sobre la práctica de acceso al gobierno digital. Así, esta práctica de navegación se convierte en una acción de participación digital y la plataforma en una expresión que puede fortalecer el Gobierno Abierto.

Las TIC y las formas de gobierno mediadas por ellas, construyen un usuario, un sujeto que finalmente se está formando como ciudadano. En estos términos, la significación y el problema del acceso se transforman en una discusión necesaria de una práctica política y democrática que debe ser entendida en el contexto de esta racionalidad. Considerar la experiencia de participación digital es

comprender en qué medida se está construyendo la ciudadanía digital en la actualidad, sus necesidades y restricciones, pero también las relaciones que se establecen con lo político y la toma de decisiones en la búsqueda del bienestar nacional.

Referencias

- Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento- AGESIC. (2022). Encuestas de Conocimientos, Actitudes y Prácticas de la Ciudadanía Digital (CAP). Recuperado de: <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/tematica/encuestas-conocimientos-actitudes-practicas-ciudadania-digital-cap>
- Albornoz, M. (2007). *Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana*. FLACSO. Recuperado de: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/44875.pdf>
- Célemin, A. (2018). Participación ciudadana en escenarios digitales: ¿Es controlada por los jueces? *Razón Crítica*, (5), 81–105. <https://doi.org/10.21789/25007807.1339>
- Decreto 767 de 2022 [Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones]. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital. 16 de mayo de 2022. Recuperado de: https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-272977_Decreto_767_2022.pdf
- Díaz de Cerio Escudero, J. (2019). *La experiencia de cliente en la era digital. El nuevo viaje del cliente*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Comillas Universidad Pontificia (ICADE). Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/27937/TFG%20Diaz%20de%20Cerio%20Escudero%2C%20Javier%20Luis.pdf?sequence=1>
- Estupiñán Villanueva, A., Molina Carmona, E., Flores Guevara, S. & Martínez Bermeo, J. (2016). La participación digital en la construcción de la e-democracia y ciudadanía digital. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 126-146. Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200126
- Flores, C.C & Rezende, D.A. (2023). Crowdsourcing framework applied to strategic digital city projects, *Journal of Urban Management*, 11 (4), 467 – 478. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2022.08.004>
- OCDE. (2017). *Evaluación de Impacto del Gobierno Digital en Colombia: Hacia una Nueva Metodología*. Éditions OCDE. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264284272-es>



- Oszlak, O. (2012). *Gobierno abierto: promesas, supuestos, desafíos. VIII Conferencia Anual INPAE*. San Juan de Puerto Rico. Recuperado de: <https://repositorio.cedes.org/handle/123456789/4199>
- Oszlak, O. (2019). Estado abierto y democratización de la administración pública. *Administración & Desarrollo*, 49(2), 34–53. <https://doi.org/10.22431/25005227.vol49n2.2>
- Pinto, F., Macadar, M. & Viale Pereira, G. (2023) The potential of eParticipation in enlarging individual capabilities: a conceptual framework. *Information Technology for Development*, 29 (2-3), 276-298. <https://doi.org/10.1080/02681102.2022.2136129>
- Sánchez González, J. (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. *Espacios Públicos*, 18 (43), 51-73. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415003.pdf>
- Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos, OEA & Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. (2010). *Nuestra democracia*. FCE, OEA y PNUD. Recuperado de: https://www.oas.org/es/sap/docs/nuestra_dem_s.pdf
- Sharma, S., Kar, A.K., Gupta, M.P., Dwivedi, Y.K & Janssen, M. (2022). Digital citizen empowerment: A systematic literature review of theories and development models, *Information Technology for Development*, 28:4, 660-687. <https://doi.org/10.1080/02681102.2022.2046533>
- United Nations. (2005). *Global E-Government Readiness Report 2005: From E-government to E-Inclusion*. Recuperado de: <https://desapublications.un.org/file/783/download>
- United Nations. (2023). *E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government*. Recuperado de: <https://desapublications.un.org/publications/un-e-government-survey-2022>
- Zhao, B., Cheng, S., Schiff, K.J. & Kim, Y. (2023). Digital transparency and citizen participation: Evidence from the online crowdsourcing platform of the City of Sacramento, *Government Information Quarterly*, 40(4), 101868. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101868>