



**UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA**

**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS EN LAS GOBERNACIONES  
DE COLOMBIA A PARTIR DE SUS PORTALES WEB**

Paula Andrea López Echeverri

Universidad de Antioquia

Escuela Interamericana de Bibliotecología

Medellín, Colombia 2020

**Nivel de Cumplimiento de la Transparencia, Acceso a la Información Pública y  
Rendición de Cuentas en las Gobernaciones de Colombia a Partir de sus Portales  
Web.**



Paula Andrea López Echeverri

Trabajo de grado para optar al título de:

**Profesional en Archivística**

Asesor:

Johann Enrique Pirela Morillo Ph.D en Ciencias Humanas

Universidad de Antioquia

Escuela Interamericana de Bibliotecología

Medellín, Colombia

2020



## Contenido

1.	Introducción .....	6
2.	Problema de Investigación .....	8
3.	Objetivos .....	11
	<b>3.1 Objetivo General</b> .....	11
	<b>3.2 Objetivos Específicos</b> .....	11
4.	Marco Teórico.....	12
	<b>4.1 Antecedentes</b> .....	12
	<b>4.2 Gestión Documental, Transparencia y Rendición de Cuentas</b> .....	14
	<b>4.3 E- Government y Acceso a la Información</b> .....	20
5.	Marco Legal .....	25
	<b>5.1 Constitución Política de Colombia</b> .....	25
	<b>5.2 Ley General de Archivos</b> .....	27
	<b>5.3 El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</b> .....	31
	<b>5.4 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional</b> .....	39
	<b>5.5 Estatuto de la Participación Democrática</b> .....	46
6.	Metodología .....	50
	<b>6.1 Enfoque Cualitativo</b> .....	50
	<b>6.2 Tipo de Investigación</b> .....	50
	<b>6.3 Método de Investigación</b> .....	51
	<b>6.4 Técnica</b> .....	51
	<b>6.5 Instrumentos</b> .....	54
7.	Estado Actual de Acceso a la Información Relacionada con la Ley de Transparencia y Rendición de Cuentas en los Portales Web de las Gobernaciones Departamentales de Colombia .....	55
	<b>7.1 Región Amazónica</b> .....	56
	<b>7.2 Región Andina</b> .....	57
	<b>7.3 Región Caribe</b> .....	59
	<b>7.4 Región Orinoquía</b> .....	61
	<b>7.5 Región Pacífica</b> .....	62
7.	Conclusiones y Recomendaciones .....	64
	Referencias.....	69
	Anexos .....	74

**Contenido de tablas**

<b>Tabla 1. Segmentación por Región Geográfica.</b> .....	51
<b>Tabla 2. Principios a Evaluar.</b> .....	52
<b>Tabla 3. Matriz de Recolección de Información.</b> .....	54
<b>Tabla 4. Matriz: Región Amazónica.</b> .....	74
<b>Tabla 5. Matriz: Región Andina I.</b> .....	76
<b>Tabla 6. Matriz: Región Andina II.</b> .....	78
<b>Tabla 7. Matriz: Región Caribe.</b> .....	80
<b>Tabla 8. Matriz: Región Orinoquía.</b> .....	84
<b>Tabla 9. Matriz: Región Pacífica.</b> .....	86

**Resumen:** El presente trabajo académico expone el estado actual de acceso a la información relacionada con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en los departamentos de Colombia. Parte de las consideraciones establecidas en materia de gestión documental, contrastándolas con la información disponible a la ciudadanía en los portales web de las gobernaciones nacionales; para finalmente detallar de forma analítica la brecha entre lo sugerido por la norma y la realidad práctica.

**Palabras Claves:** Gestión Documental, Democracia, Rendición de Cuentas Públicas, Derechos, Acceso a la Información, Deberes Civiles

**Abstract:** This academic work presents the current state of access to information related to public accountability in the departments of Colombia. Part of the established and current legal considerations in the matter of document management, contrasting them with the information available to the public in the web portals of the national governments; to finally detail in an analytical way the gap between what is suggested by the norm and practical reality.

**Keywords:** Document Management, Democracy, Accountability, Rights, Information Access, Civic Duty

## 1. Introducción

La gestión documental como herramienta de administración de información es un eje transversal para el buen funcionamiento de toda organización de carácter público o privado,

“actualmente la información debe ser vista como otro recurso de la organización igualmente importante que traspasa las fronteras de todo proceso administrativo. Además, no debemos perder de vista que tanto la planeación, la dirección, la organización y el control deben nutrirse de este componente.” (Rivas, 2003, p. 4)

Tal como lo designan los teóricos, el propósito de la gestión documental abarca desde la recolección de datos, hasta el fácil acceso y la divulgación de la información a sus usuarios. En el caso de las organizaciones de carácter privado, la buena gestión y administración documental conduce a un impacto favorable en cuanto a eficiencia y eficacia en el logro de objetivos, ya que “un sistema así diseñado posibilitará que cualquier acción de administración que se concrete en un documento se pueda vincular a través de las relaciones orgánico-administrativas” (Zapata, 2006, p.5). Para las organizaciones públicas además de aportar a la efectividad con la cual se desempeñan sus funciones, facilita el cumplimiento de un cumulo importante de leyes como la de Transparencia y Acceso a la Información Pública, siendo esta la que se centra en el buen ejercicio del poder, la democracia y la participación ciudadana, como lo expone Jiménez, D. & Calvo, C.

“La rendición de cuentas aparece como esa acción que deben acatar todos los funcionarios, en cuanto a responder e informar a la administración el manejo de los recursos, los bienes asignados y los resultados que han obtenido en las funciones que están realizando [...] Esta

rendición se hace con el objetivo de mantener la transparencia en el sector público.” (2016, p.28)

Dichas leyes, son objetivos inviables si no se encuentran acompañadas de una buena gestión documental, si “muy pocos ciudadanos solicitan información [...], y los que la piden reciben información insuficiente, [...] la ciudadanía no cuenta con la posibilidad de hacer seguimiento ni al trámite legislativo ni a las decisiones que adoptan sus representantes” (Aristizábal, G., 2016, p.8) y a su vez, no tienen impacto sobre la ciudadanía si carecen de canales efectivos de divulgación que acerquen la información a los ciudadanos. Es por esto que la participación de las tecnologías de acceso remoto, más puntualmente el uso de la internet, tienen un protagonismo imprescindible en las estructuras gubernamentales actuales; como lo menciona Ruíz, E (2017), un buen número de organizaciones a nivel mundial con voz y voto en cuanto a los temas de democracia y derechos humanos, convergen en que el uso de las TIC en el campo de la administración pública, es el nuevo protagonista de la participación ciudadana y el ejercicio de la transparencia, a tal punto que el término *E-Government*<sup>1</sup>, se ha expandido a nivel mundial.

En el desarrollo del presente trabajo se realizó un análisis de los portales web pertenecientes a las gobernaciones de Colombia, con el fin de determinar el estado en el que se encuentra actualmente el cumplimiento de los principios obligatorios asignados por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

---

<sup>1</sup> Término utilizado para referirse al uso de dispositivos tecnológicos de comunicación, como computadoras y Smartphone, con acceso a Internet para proporcionar y acceder a servicios e información de carácter público.

## 2. Problema de Investigación

La Gestión Documental como práctica idónea para la administración de información generada por cualquier tipo de organización, ha demostrado ser un eje imprescindible para el logro de diversos tipos de objetivos organizacionales al rededor del mundo; la disponibilidad de información de manera organizada y de fácil acceso ha mejorado el desempeño tanto de empresas multinacionales como de emprendimientos locales y comunitarios.

En este sentido, las buenas prácticas de gestión documental en las estructuras gubernamentales de países democráticos, beneficiarían en suma medida o al igual que en las industrias, en cuanto a calidad, eficiencia y eficacia productiva; por ello los archivos oficiales han establecido políticas obligatorias para las instancias públicas dispuestas a garantizar que no solo los empleados públicos, sino también la ciudadanía, cuenten con acceso a información de carácter administrativo y puedan estar al tanto de las dinámicas internas del trabajo en sus gabinetes gubernamentales, por lo menos así es desde la teoría. Como lo afirma Adela del Pilar Díaz en su artículo para la revista Memorias

es por esta razón que la elaboración de los instrumentos para la gestión pública exigidos por la Ley [...] regulan la función archivística del estado por medio de la implementación de una gestión documental, que garantice el control de la información tanto física como electrónica. (2018, p.116)

Dichos procesos hacen parte de la *rendición de cuentas públicas*, la cual acompaña los procesos de las repúblicas democráticas desde sus inicios, dejando por sentado que son los

empleados públicos en ejercicio del poder quienes deben dar cuenta de sus acciones mientras se encuentran en posesión de sus cargos administrativos. Aunque los principios de rendición de cuentas vienen desde las tradiciones monárquicas europeas, en especial inglesas; fueron los teóricos políticos norteamericanos quienes consolidaron sus fundamentos teóricos y prácticas para el ejercicio transparente de las veedurías administrativas por parte de la ciudadanía, evolucionando hasta lo que se conoce hoy de forma global bajo el término *Accountability*<sup>2</sup>.

En la actualidad, los países del primer mundo cuentan con estándares de alta calidad en el manejo de la información administrativa gubernamental y se encuentra al alcance de toda la ciudadanía por medio de los recursos de las tecnologías disponibles; paralelamente son aquellas democracias quienes sufren menos de conflictos internos generados por corrupción y desvío de recursos. En oposición, tal como lo expone Beatriz Ramacciotti en su publicación *Democracia, derechos humanos, transparencia: los desafíos de la lucha anticorrupción en el sistema interamericano*, los índices de corrupción de América Latina han llegado a niveles tan alarmantes que han puesto a organismos internacionales a trabajar para generar estrategias que puedan atender a dicho fenómeno, entre ellos la OEA y la Agencia Sueca de Cooperación para el Desarrollo Internacional, por mencionar algunas. (Ramacciotti, B., 2020)

Colombia por su parte, no es una excepción y cuenta con un historial bastante vergonzoso registrado en diversos medios de comunicación nacionales e internacionales, en donde queda en

---

<sup>2</sup> Término norteamericano utilizado para designar la rendición de cuentas en el ámbito empresarial y adoptado por la administración gubernamental. Véase la plataforma web <https://www.gao.gov/>

evidencia las complejas estructuras que se tejen alrededor de entes gubernamentales, empresas privadas nacionales e internacionales, grupos ilegales y hasta carteles de narcotráfico. Adela del Pilar Díaz también menciona casos tan conocidos como los de *Interbolsa*, *el Cartel de los Pañales*, *el Cartel de las Pensiones*, *el Cartel de los locos*, entre otros que han sido investigados por las autoridades. (Díaz, P. 2019) Cabe mencionar aquí, el escandaloso caso de *Odebrecht* (Ramacciotti, B., 2020), que ha salpicado a varias naciones suramericanas incluida Colombia, implicando directamente a gabinetes completos y mandatarios de los más altos rangos en los países involucrados.

Podría decirse que la transparencia y por lo tanto la rendición de cuentas, son asuntos delicados y prioritarios en materia ciudadana, y deberían ser ejes fundamentales dentro de las preocupaciones gubernamentales, de entidades encargadas de veedurías y en general, de toda la población civil de la nación. Es evidente entonces, que en Colombia hay una seria distancia entre los ideales democráticos de transparencia y lo que disponen las leyes, con relación a lo que se vive en la realidad más práctica, y es desde este lugar, donde se plantea la pregunta problematizadora del presente trabajo académico: ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas en las gobernaciones de Colombia a partir de sus portales web?

### 3. Objetivos

#### 3.1 *Objetivo General*

Determinar el nivel de cumplimiento de la transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas en las gobernaciones de Colombia a partir de sus portales web.

#### 3.2 *Objetivos Específicos*

1. Analizar el marco normativo vigente correspondiente al acceso a la información pública y rendición de cuentas en Colombia.
2. Identificar el nivel de cumplimiento del marco normativo sobre transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas públicas en los portales web de las gobernaciones de los treinta y dos departamentos del país.
3. Plantear acciones de mejora de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas públicas de las gobernaciones departamentales de Colombia.

## 4. Marco Teórico

Para alcanzar la identificación de fortalezas y debilidades de la transparencia y rendición de cuentas en Colombia, se requiere hacer un recorrido por las fuentes teóricas necesarias para contextualizar el tema y de esta forma reconocer la importancia, no solo a nivel local sino mundial, del papel que juega la buena Gestión Documental en el ámbito de las instituciones públicas y el ejercicio de la democracia. A continuación, el compendio de las teorías más relevantes que inspiraron la construcción del presente trabajo académico.

### 4.1 Antecedentes

Inicialmente cabe mencionar la influencia de los postulados expuestos por la Española Anahí Casadesús, sus publicaciones y ponencias de carácter internacional, han destacado no sólo la relación, sino también la importancia del papel de la Gestión Documental y la prevención de riesgos en este campo como eje primordial para el ejercicio de la participación ciudadana en la construcción democrática de una nación. Resaltando que,

el desarrollo de políticas parte de las necesidades de la organización, en relación con los requisitos normativos y legales que esta debe cumplir sobre la gestión de información que genera y gestiona. Esto incluye las políticas relativas a las responsabilidades de gestión documental, así como también una política de gestión documental estratégica. (Casadesús, A., 2018, p. 43)

De esta forma, la teórica desarrolla todo un discurso basado en la legalidad y el logro de la transparencia, incitando a sus lectores a ahondar en afirmaciones que podrían ser de interés dentro del contexto colombiano como lo es la siguiente:

esta investigación debe entenderse como un primer paso para dar continuidad y protagonismo a un nuevo campo de trabajo y estudio en la archivística. Se ha demostrado la gran utilidad de la gestión de riesgos documentales, ya no solamente en relación con los procesos de rendición de cuentas, sino para la mejora continua en las organizaciones a través de la gestión de la información. (Casadesús, A., 2018, p. 310)

Partiendo del estudio del trabajo de esta autora, nace un deseo inicial por comprender y rastrear el estado actual no solo de los estudios, sino también de las leyes emitidas en Colombia y su aplicación dentro de los parámetros de Gestión Documental. En esta búsqueda de información, se hallaron varios trabajos académicos en su mayoría realizados por Profesionales en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística de la Universidad de la Salle, que motivaron a través de sus propios postulados la realización del presente. Como es el caso del trabajo académico titulado *Ley de transparencia y acceso a la información pública colombiana y su relación con el contexto latinoamericano*, en el cual se menciona y resalta que

el acceso a la información pública es la posibilidad que tiene una persona de poder acceder a la información que en el ejercicio de sus funciones producen las entidades públicas y de esta manera ejercer una ciudadanía activa la cual es el sustento básico de la democracia.

(González, D. & Abril, J., 2018, p. 17)

Afirmación que da pie para cuestionar si en la actualidad se cumple con este nivel de acceso a la información dispuesto a la ciudadanía en todo el territorio nacional, como lo especifica la ley.

Por otra parte y entrando más en materia, los trabajos: *Evaluación de los portales web de los ministerios con base en los principios de la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública*; y *Gobierno electrónico: estrategias y prácticas para una administración pública orientada por la transparencia: caso colombiano*, presentados por Bernal, L. (2018) y Ruíz, E. (2017) respectivamente; sirvieron de referentes y motivación, tanto teórica como metodológica, para el abordaje del presente trabajo académico, sobra entonces afirmar, que a lo largo del desarrollo del mismo, se encontrarán varias citas de estos cuatro teóricos en el área.

#### ***4.2 Gestión Documental, Transparencia y Rendición de Cuentas***

Para comprender la labor que cumple la Gestión Documental y por qué sólo en las últimas décadas viene tomando auge tanto en ámbitos empresariales como gubernamentales, hay que pensar en el contexto en el que fue concebida como un área de estudio importante y su posterior expansión a nivel mundial; tal como lo expone Zapata, C. (2006), la Gestión Documental es

relativamente nueva en la literatura técnica, pese a que sus antecedentes se remontan al concepto *records management*, acuñado en la teoría administrativa anglosajona de mediados del siglo XX. Sin embargo, la incorporación del concepto en la tradición Archivística de América Latina se da gracias a la publicación de los estudios RAMP (Records and Information Management Program) de la UNESCO en la década de los 80s y cuya enseñanza en las escuelas de Bibliotecología y Archivística se comienzan a impartir a principios de los años 90. (p. 2)

Lo que implica entonces, que hasta hace muy poco, cada institución de carácter público o privado, se encontraba en el deber de diseñar un modelo propio de orden y disposición de sus archivos, además de su ubicación dentro de sus instalaciones, ya que pensar en sistematización y acceso remoto a la información, no era por aquel entonces un elemento prioritario dentro de la mayoría de organismos.

El nuevo enfoque sobre la noción de Gestión Documental, dio a las organizaciones suficientes herramientas para tener un mayor control sobre lo que ocurría dentro de sus diferentes procesos, y al mismo tiempo, acrecentó la capacidad de estas para alcanzar los niveles de eficacia y eficiencia necesarios para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales. Fue de esta forma como se comenzaron a ver las organizaciones como sistemas inteligentes, en donde las actividades de cada empleado tenían interrelaciones e influían de forma directa en el buen o mal ejercicio empresarial.

Los documentos por su parte, cobraron un puesto de preponderancia y se concibieron como la materia prima con la cual se podía dar marcha a grandes emprendimientos y en la actualidad son abordados por los teóricos de diferentes formas, pero nunca subvalorado su papel como se expone a continuación:

el documento es el reflejo y prueba fidedigna de toda actividad humana, por tal razón debe ocupar un lugar muy importante dentro de la administración de cualquier entidad, sin embargo, [...] los documentos son una parte verdaderamente vulnerable ante la corrupción, son el primer objeto de participación corrupta, es así como la corrupción sigue siendo uno de los principales problemas del Estado en este siglo. (Velandia, Y., 2014, p. 45)



La Gestión Documental ha evolucionado con rapidez y se expandió desde las compañías hasta llegar a convertirse en un elemento primordial para el ejercicio de la democracia y la participación social, tanto que en los últimos años se han establecido diversas leyes, en donde no sólo se regula y normaliza el manejo de la información, sino que se orienta a las personas naturales y jurídicas en el cómo deben llevarse a cabo los procesos de su gestión.

Como es bien sabido, la Gestión Documental se refiere principalmente a las prácticas técnicas de organización, conservación, disposición y acceso a los documentos generados por una entidad en el ejercicio de sus funciones, y muchos se preguntarán ¿Cómo puede influir un trabajo tan técnico en un aspecto tan macro como lo es la democracia? La respuesta a este cuestionamiento, la exponen Casadesús, A., Perpiyá, R. & Mauri, A, (2016) de la siguiente forma:

la gestión de documentos contempla la creación de documentos como un proceso productivo cuyo objetivo es producir documentos auténticos, fiables e íntegros y es en este sentido que se posiciona como el instrumento de base que hace posible el ejercicio de la transparencia y rendición de cuentas. Y lo hace no sólo porque asegura la disponibilidad de los documentos, sino además por su aportación en cuanto al conocimiento del contexto de su producción, de la trazabilidad y de las relaciones entre ellos, y de su control y custodia en todo su ciclo. (p. 7)

Lo que implica que, a través del desarrollo de un buen sistema de Gestión Documental, la ciudadanía en general, puede conocer de forma detallada como se realiza el trabajo por parte de los empleados públicos en los que entrega su confianza por medio del sufragio y

partiendo de la base que para que un sistema democrático sea real, todo el poder emana del pueblo, se basa en elementos públicos y se legitima a través de lo público, este poder debe ser controlado y debe responder y responsabilizarse [...] La credibilidad depende del grado de transparencia de los procesos de decisión política. (Aristizábal, G, 2016, p.22)

Con miras al logro de dicho principio democrático, tal como se expone al inicio del texto, la rendición de cuentas y la ley de transparencia, fueron acogidas con rapidez por las diferentes repúblicas del mundo. Entendiendo que

la transparencia es la capacidad que una administración tiene para mostrar el interior de la entidad, esta tiene por objeto generar un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre el Gobierno y la sociedad, de tal forma que los ciudadanos estén informados de cómo se lleva la administración pública. (Velandia, Y., 2014, p. 55)

Así mismo América Latina entró en un serio compromiso en cuanto a garantizar que los entes gubernamentales expusieran sus actuaciones de forma clara y concisa a quienes lo solicitaran; crearon las leyes que establecían el conducto regular por medio del cual se realizaría esta tarea, e incluyeron en la mayoría de casos, el establecimiento de un compendio de leyes dirigidas a los archivos nacionales, para favorecer a este fin.

La relación que se teje entre el buen manejo de la documentación de carácter público, con las leyes de transparencia, rendición de cuentas y en general con el ejercicio de la democracia, parte del hecho de que

para facilitar la transparencia, así como para aumentar la confianza en los procesos de rendición de cuentas se necesita disponer de un sistema que sea capaz de permitir y facilitar la localización de información y los documentos de la organización. Esto puede ser una realidad cuando se hayan implantado sistemas de gestión documental en las administraciones públicas, ya que únicamente a través de la normalización en los procesos de gestión de documentos se puede disponer de información fácilmente recuperable, además de íntegra, fiable y usable. (Casadesús, A., 2018, p.124)

Es así como “Los sistemas de gestión documental, por tanto, contribuyen enormemente a los objetivos de transparencia y de rendición de cuentas y lo hacen gracias al desarrollo de instrumento y procesos normalizados.” (Casadesús, A., 2018, p. 126)

No es extraño que Latinoamérica atendiera de forma tan diligente a los llamados internacionales por la transparencia y rendición de cuentas, debido a que una de las principales problemáticas históricamente registradas de las naciones que la componen, se centran en casos de abuso de poder, corrupción y mal manejo de fondos públicos. Teóricos como Zapata, C. (2006), muestran cómo se relaciona de forma directa la Gestión Documental con la lucha contra las acciones antidemocráticas de los estados Latinoamericanos, más específicamente de Colombia, exponiendo que

la gestión de documentos es proporcionalmente directa a los resultados en la lucha contra la corrupción; la implementación de programas de gestión documental en las instituciones del

Estado es no solo necesaria sino urgente si se quiere mejorar los niveles de transparencia e integridad de nuestras instituciones. (p. 19)

En estudios realizados a las entidades que más sufren de corrupción en Colombia, se hallaron también serios déficit en la organización de la información (Zapata, 2006) “todas presentan dos elementos comunes: no han empleado programas de gestión de documentos y/o no cuentan con archivos técnicamente organizados o estos se encuentran en condiciones lamentables de organización e infraestructura” (p. 19)

Podría afirmarse entonces que, en la actualidad, el trabajo que cumple la Gestión Documental en el marco administrativo del país, apenas está iniciando, pues es a través del buen sostenimiento en el tiempo y de la ejecución a cabalidad de la legislación dispuesta con este fin, en lo que se basa el éxito de los propósitos que plantean las leyes de Transparencia y Rendición de cuentas; y así como lo afirma Casadesús, A., (2018), no se puede olvidar que

de nada sirve poder acceder a un documento si no puede visualizarse (usabilidad), si la información contenida ha sido alterada (integridad), si el documento es incompleto o contiene informaciones falsas (fiabilidad) o si el documento no tiene garantía de autenticidad (que haya sido creado por quien dice lo ha creado y en qué momento lo ha creado). En cualquiera de estas situaciones ni la transparencia ni la rendición de cuentas quedaría satisfecha. (p.124)

### **4.3 E- Góberment y Acceso a la Información**

Por otra parte, la democracia cuenta con dos actores fundamentales: el ente gubernamental y la ciudadanía; y es entendida como “un procedimiento político que pretende ajustarse –aunque sea idealmente- a condiciones de imparcialidad, de participación mediante la inclusión de todas las partes interesadas, y de deliberación” (Aristizábal, G, 2016, p. 20)

Cabe resaltar que en

América Latina buena parte de las leyes que expresan y garantizan el libre acceso a la información pública han sido promovidas por organizaciones de la sociedad civil, y Colombia no es ajena a esta situación, [también en los avances a nivel de legislatura han significado un] trabajo arduo de estas organizaciones, ya que, sin acceso a la información clave, se invalida en la práctica a la participación como recurso de influencia. (Aristizábal, G, 2016, p. 66)

Sin la participación política de la ciudadanía y teniendo en cuenta que ser un ciudadano activo no se restringe únicamente al uso del sufragio como derecho, no se puede alcanzar tampoco un estado completamente democrático. En el caso de las grandes potencias mundiales, como Dinamarca, Suecia, entre otras, la participación política hace parte de un valor civil instaurado por cultura en las prácticas sociales y que en el caso de las naciones Latinoamericanas debería ser un ejemplo a seguir. Dentro de estas naciones referentes, existen varias características destacables, en las que se encuentran el acceso a la información y la participación remota; como lo expone Pulido, N. & Tibaduiza, A. (2013)

Una característica predominante en estos países es que, sin importar la jurisdicción territorial que tengan per se –ya sean regiones, departamentos, administraciones municipales-, es el alto porcentaje de interacción existente entre las entidades y los ciudadanos; en ellas, los funcionarios públicos hacen uso pleno de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para poner a disposición de los usuarios tanto sus actuaciones como la disponibilidad inmediata para la resolución de necesidades que se les presente eventualmente. (p.106)

Con lo que respecta al territorio americano

algunos países han estado alerta a dichas transformaciones tecnológicas, lo que ha generado un liderazgo en la adopción de dichas medidas. No obstante, se observan retrasos respecto de los países nórdicos y de los llamados tigres asiáticos, los cuales han avanzado de manera significativa en el desarrollo, la innovación, la adquisición y la inversión de infraestructuras con gran capacidad en la prestación de servicios en entornos empresariales, gubernamentales, económicos y sociales. (Pulido, N. & Tibaduiza, A., 2013, p. 110)

Estados Unidos, como potencia mundial insigne de este continente, “ha sido uno de los pioneros de políticas de gobiernos en línea, su estrategia se ha basado en centralizar o focalizar su esfuerzo en los ciudadanos convirtiéndolos en el epicentro de sus procesos gubernamentales.” (Pulido, N. & Tibaduiza, A., 2013, p. 112). Acercándose de forma cada vez más eficiente, al propósito ideal de transparencia y rendición de cuentas; ya que, como lo exponen Casadesús, A., Perpiyá, R. & Mauri, A (2016) la transparencia cuenta con un eje activo y uno pasivo, dedicándose el primero a la disposición de información importante para la ciudadanía en portales gubernamentales y sin

previo requerimiento, y la segunda, en poner a disposición del público en los mismos portales, la información y los protocolos requeridos para hacer una solicitud personalizada, como correos electrónicos, números telefónicos, direcciones de oficinas gubernamentales y horarios de atención.

Lo ideal sería entonces, trabajar en la construcción de ciudades inteligentes en el territorio Latinoamericano, entendiendo este concepto de la siguiente forma:

una ciudad inteligente significa elaborar nuevas formas de colaboración humana a través de las TIC. La idea de que las ciudades inteligentes están dotadas con infraestructuras urbanas de alta tecnología, conductoras de la información y que analizan big data gana fuerza dentro de la literatura. Son ciudades equipadas con herramientas y capacidad de organización, en las que los ciudadanos participan en lo que se ha denominado como “city making”. [...] Las TIC facilitarían así la transición de una forma de gobierno tradicional a distintas formas relacionales de gobierno. (Meijer & Bolívar, 2015 como se citó en Cortés-Cediel, M. & Gil, O., 2018, p. 58)

Pero si se tiene en cuenta que, en la mayoría de los países de América Latina, la desconfianza y apatía por los entes gubernamentales se ha instaurado en la cultura civil, tal como lo afirma Zapata (2006). Habría que recurrir indudablemente a la gestión de vínculos y medios de participación ciudadana como lo es *el engagement* que “se refiere al proceso de informar a los ciudadanos, animarlos y motivarlos para fomentar su participación en la toma de decisiones en todas sus fases.” (Cortés-Cediel, M. & Gil, O., 2018, p. 52) Lo que implicaría sin lugar a dudas un esfuerzo adicional para los entes gubernamentales en pro de garantizar un estado democrático, ya que no solo deberán

estar en la capacidad de instaurar sistemas de gestión documental competentes, proporcionar la información en sus medios de contacto con el ciudadano (en especial los de acceso remoto) y garantizar la infraestructura tecnológica necesaria (Rocha, K & Rodríguez, Y.,2014) Sino que además, deberán hallar estrategias de estimulación ciudadana para la participación activa de sus integrantes.

Aunque lo anterior parece tratarse de una utopía inalcanzable, Pulido, N. & Tibaduiza, A. (2013) afirman que

de acuerdo con esta nueva forma de gobernar, en la actualidad, Colombia se encuentra dando pasos agigantados para la adquisición y el fortalecimiento de la industria tecnológica a fin de potenciar su e-administración, consolidarla de manera tan robusta como la de Finlandia, Singapur, Suecia, entre otros, líderes en la materia. (p. 107)

Además, se deja en evidencia que desde el 2000, el Estado viene haciendo estudios, deliberaciones y sancionando leyes, con el fin de desarrollar las capacidades necesarias para consolidar un gobierno en línea.

En la actualidad y centrando la atención en el trabajo realizado por Bernal, L. en el año 2018, en el que basado en los principios de la Ley de Transparencia estudia los portales web de los quince ministerios que componen la nación “se concluye que presentan una estructura de navegabilidad y contenidos alineados con muchos de los principios expresados en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.” (p 52) Con lo cual queda a la vista, que el

trabajo por garantizar la disponibilidad de información en los portales por parte de los entes gubernamentales, ha ido mejorando con el paso del tiempo, sin dejar de lado que aún falta bastante por hacer para poder ser un país de Transparencia y Rendición de Cuentas.

## 5. Marco Legal

Las disposiciones dadas por el marco legislativo de todas las naciones democráticas, son el compendio de instrucciones que ordenan y regulan el buen funcionamiento de las mismas. La instauración de los marcos normativos se realiza, según el deber ser, desde la responsabilidad de las estructuras gobernantes con el cuidado y del beneficio a las personas que conforma su territorio. Partiendo de esta base y teniendo en cuenta el objetivo del presente trabajo académico, a continuación, se exponen las leyes que se encuentran directamente relacionadas con la gestión documental, la transparencia y la rendición de cuentas.

### *5.1 Constitución Política de Colombia*

Cómo bien es sabido, La Constitución Política de Colombia es el reglamento mayor que existe dentro de la legislación del país, sus modificaciones se encuentran a cargo del Congreso de la República al igual que todo el compendio legislativo, su instauración reemplazó a la Constitución de 1886 y los fragmentos que tienen relación con el manejo de la información pública, la rendición de cuentas y la transparencia, son los siguientes:

Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá

reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Artículo 83. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.

Artículo 92. Cualquier persona natural o jurídica podrá solicitar de la autoridad competente la aplicación de las sanciones penales o disciplinarias derivadas de la conducta de las autoridades públicas.

Artículo 103. Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará. El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley. (Constitución Política de Colombia, 1991)

### ***5.2 Ley General de Archivos***

La ley 594 del 2000 o Ley General de Archivos, se encuentra orientada a establecer unos parámetros generales y de obligatoriedad, para el manejo y administración de la información dentro de los archivos en el territorio nacional. Todas las organizaciones de carácter público y privado que cuenten con un archivo documental, deberían ceñirse a los lineamientos dispuestos por la presente ley. En el caso del presente trabajo, se resaltan los apartados relevantes que están directamente relacionados con la ley de transparencia y rendición de cuentas:

Artículo 4. Principios generales. Los principios generales que rigen la función archivística son los siguientes:

Fines de los archivos. El objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia; Por lo mismo, los archivos harán suyos los fines esenciales del Estado, en particular los de servir

a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y los de facilitar la participación de la comunidad y el control del ciudadano en la decisiones que los afecten, en los términos previstos por la ley;

Importancia de los archivos. Los archivos son importantes para la administración y la cultura, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio cultural y de la identidad nacional;

Institucionalidad e instrumentalidad. Los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y la administración de justicia; son testimonio de los hechos y de las obras; documentan las personas, los derechos y las instituciones. Como centros de información institucional contribuyen a la eficacia, eficiencia y secuencia de las entidades y agencias del Estado en el servicio al ciudadano;

Responsabilidad. Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos. Los particulares son responsables ante las autoridades por el uso de los mismos.

Dirección y coordinación de la función archivística. El Archivo General de la Nación es la entidad del Estado encargada de orientar y coordinar la función archivística para coadyuvar a la eficiencia de la gestión del Estado y salvaguardar el patrimonio documental como parte

integral de la riqueza cultural de la Nación, cuya protección es obligación del Estado, según lo dispone el título I de los principios fundamentales de la Constitución Política;

Administración y acceso. Es una obligación del Estado la administración de los archivos públicos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos, salvo las excepciones que establezca la ley;

Racionalidad. Los archivos actúan como elementos fundamentales de la racionalidad de la administración pública y como agentes dinamizadores de la acción estatal. Así mismo, constituyen el referente natural de los procesos informativos de aquélla;

Modernización. El Estado propugnará por el fortalecimiento de la infraestructura y la organización de sus sistemas de información, estableciendo programas eficientes y actualizados de administración de documentos y archivos;

Función de los archivos. Los archivos en un Estado de Derecho cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora;

Manejo y aprovechamiento de los archivos. El manejo y aprovechamiento de los recursos informativos de archivo responden a la naturaleza de la administración pública y a los fines del Estado y de la sociedad, siendo contraria cualquier otra práctica sustitutiva;

Interpretación. Las disposiciones de la presente ley y sus derechos reglamentarios se interpretarán de conformidad con la Constitución Política y los tratados o convenios internacionales que sobre la materia celebre el Estado colombiano

Artículo 11. Obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos. El Estado está obligado a la creación, organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística.

Artículo 21. Programas de gestión documental. Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.

Artículo 24. Obligatoriedad de las tablas de retención. Será obligatorio para las entidades del Estado elaborar y adoptar las respectivas tablas de retención documental.

Artículo 26. Inventario documental. Es obligación de las entidades de la Administración Pública elaborar inventarios de los documentos que produzcan en ejercicio de sus funciones, de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes fases

Artículo 27. Acceso y consulta de los documentos. Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley.

Artículo 46. Conservación de documentos. Los archivos de la Administración Pública deberán implementar un sistema integrado de conservación en cada una de las fases del ciclo vital de los documentos. (Ley 594, 2000)

### **5.3 El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**

La Ley 1437 de 2011 se encarga de regular el *Proceso Administrativo Sancionatorio (PAS)*, con el fin de instaurar un modelo de cumplimiento de derechos y correcta veeduría para el beneficio de la ciudadanía y buen ejercicio de los cargos públicos. Con relación a la buena administración de la información, se encontraron los siguientes fragmentos:

Artículo 3 Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

1. En virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no reformatio in pejus y non bis in idem.

2. En virtud del principio de igualdad, las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.

3. En virtud del principio de imparcialidad, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

4. En virtud del principio de buena fe, las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.

5. En virtud del principio de moralidad, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.

6. En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

7. En virtud del principio de responsabilidad, las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.

8. En virtud del principio de transparencia, la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.

9. En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma.

10. En virtud del principio de coordinación, las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.

11. En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este

Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.

12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

13. En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.



3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos

Artículo 9. Prohibiciones. A las autoridades les queda especialmente prohibido:

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.

6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
12. Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
15. Entorpecer la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.

16. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos. (Ley1437, 2001)

#### ***5.4 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional***

La ley 1712 de 2014, es quizás la que más compete al presente trabajo académico, ya que reúne los principios a evaluar desde el objetivo de estudio. Los apartados más relevantes para ese fin son:

Artículo 2. Principio de máxima publicidad para titular universal. Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley.

Artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios:

Principio de transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

Principio de buena fe. En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

Principio de facilitación. En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

Principio de no discriminación. De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

Principio de gratuidad. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

Principio de celeridad. Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

Principio de eficacia. El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva,

veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

Principio de responsabilidad en el uso de la información. En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.

#### Artículo 6. Definiciones.

Información pública. Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal;

Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o

exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley;

Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley;

Artículo 7. Disponibilidad de la Información. En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.

Artículo 9. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público;

Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011;

Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;

Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño;

Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;

Los plazos de cumplimiento de los contratos;

Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Parágrafo 1. La información a que se refiere este artículo deberá publicarse de tal forma que facilite su uso y comprensión por las personas, y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.

Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención;

Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos;

Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas;

El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas;

Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado;

Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado;

Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones;

Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;

Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado;

Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información;

Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley. Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.

Artículo 15. Programa de Gestión Documental. Dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, los sujetos obligados deberán adoptar un Programa de Gestión Documental en el cual se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos. Este Programa deberá integrarse con las funciones administrativas del sujeto obligado. Deberán observarse los lineamientos y recomendaciones que el Archivo General de la Nación y demás entidades competentes expidan en la materia.

Artículo 20. Índice de Información clasificada y reservada. Los sujetos obligados deberán mantener un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones calificados como clasificados o reservados, de conformidad a esta ley. El índice incluirá sus denominaciones, la motivación y la individualización del acto en que conste tal calificación. (Ley 1712, 2014)

### ***5.5 Estatuto de la Participación Democrática***

La Ley 1757 de 2015, instaura un modelo de ley que garantiza al ciudadano el derecho a la participación en los procesos relacionados con la administración pública dentro del territorio nacional; también se enfoca en la veeduría del ejercicio del poder político y lo que pretende a grandes rasgos, es ampliar los escenarios de participación ciudadana para un mejor ejercicio de la democracia. Los apartados siguientes, se relacionan con la gestión documental, la transparencia y la rendición de cuentas:

Artículo 48. Definición rendición de cuentas. Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías,



estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Artículo 49. Principios y elementos del proceso de Rendición de Cuentas. Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales y territoriales, proceso que se constituye en una actitud permanente del servidor público, son: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad. Así mismo, se fundamenta en los elementos de información, lenguaje comprensible al ciudadano, diálogo e incentivos.

Artículo 50. Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía. Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.

Artículo 52. Estrategia de Rendición de Cuentas. Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.

La estrategia incluirá instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, los lineamientos de Gobierno en Línea, los contenidos, la realización de audiencias públicas, y otras formas permanentes para el control social.

Artículo 54. Rendición de Cuentas de las instancias de participación. Las instancias de participación ciudadana incluidas en esta Ley, deberán desarrollar ejercicios de rendición de cuentas en por lo menos una sesión de trabajo anual, teniendo en cuenta los principios y elementos de que trata el Artículo 50 de la presente ley.

Artículo 55. Audiencias Públicas Participativas. Las audiencias públicas participativas, son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales.

En dichas audiencias se dará a conocer el informe de rendición de cuentas. Esta obligación surge para todo aquel que se haya posesionado como director o gerente de una entidad del orden nacional, lo mismo que para Alcaldes y Gobernadores.

Los directores o gerentes y los Alcaldes o Gobernadores deberán establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan de desarrollo, asimismo fortalecerán los escenarios y mecanismos de información que permiten a la comunidad la participación y el control social permanente. (Ley 1557, 2015)

## 6. Metodología

En el proceso de recolección y análisis de información para la construcción del presente trabajo académico y teniendo en cuenta las teorías metodológicas más utilizadas en el campo de la investigación cualitativa, se enmarcó dentro de las siguientes características y se hizo uso de las siguientes herramientas de trabajo:

### *6.1 Enfoque Cualitativo*

Teniendo en cuenta que “la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto.” (Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M., 2014, p. 358) y teniendo en cuenta que el presente trabajo se centró en el análisis de información que se encuentra disponible en portales web abiertos al público, se puede afirmar que el presente estudio se desarrolló bajo la categoría cualitativa.

### *6.2 Tipo de Investigación*

La investigación que se realizó es de carácter descriptivo, ya que pretendió puntualizar en los detalles de la información documental disponible y la facilidad de acceso a ella. Este tipo de investigación se centra en la observación de las características particulares de la muestra y se utilizó en su mayoría, para la ejecución de trabajos comparativos, de validación de datos y de estudio de casos. (Dalle, P.; Boniollo, P.; Sauthu, R.; & Elbert, R., 2005)

### 6.3 Método de Investigación

El método de investigación es de carácter documental sobre fuentes de información primarias. Tal como lo expone Bernal, L. (2018) “se fundamenta en el estudio de datos de primera mano como lo son libros, artículos, documentos oficiales, monografías, fuentes electrónicas, bases de datos, páginas web, entre otros.” (p. 39)

### 6.4 Técnica

Para la recolección de información se realizó una segmentación departamental por regiones geográficas (Amazonía, Andina, Caribe, Insular, Orinoquía y Pacífica), con el propósito de exponer los resultados de forma organizada y los resultados puedan ser localizados de manera rápida. A continuación, la tabla de segmentación:

**Tabla 1. Segmentación por Región Geográfica.**

<b>Región</b>	<b>Departamentos</b>
<b>Amazonía</b>	<b>Amazonas, Caquetá, Guainía, Guaviare, Putumayo, Vaupés</b>
<b>Andina</b>	<b>Antioquia, Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Huila, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Santander, Tolima</b>
<b>Caribe</b>	<b>Sucre, Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena, San Andrés y Providencia</b>
<b>Orinoquía</b>	<b>Arauca, Casanare, Meta, Vichada</b>

<b>Pacífica</b>	<b>Chocó, Cauca, Nariño, Valle del Cauca</b>
-----------------	--

Fuente: Creación propia.

Para la recolección de la información requerida, se ingresó a cada uno de los portales web departamentales y de acuerdo a una selección previa de principios estipulado por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (1712 de 2014), explicados en la tabla 2 del presente documento, se estudió el estado actual de acceso y disponibilidad de información en los mismos. Seguido de un posterior análisis y planteamiento de recomendaciones prácticas para el mejoramiento de los sistemas de gestión documental gubernamentales.

**Tabla 2. Principios a Evaluar.**

<b>Principios</b>	<b>Documentos</b>
<b>1. Principio de transparencia</b>	Accesibilidad a toda la información vinculada a la gestión pública  Art 7.
<b>2. principio de facilitación</b>	Esquema de publicación de la información Art 12 Registros de activos de información, TRD, CCD, Inventario art 13 Índice de información clasificada y reservada Art 20.
<b>3. Principio de no discriminación</b>	Información en otros idiomas, audios, lenguaje de señas etc.  Art 8.
<b>4. Principio de celeridad</b>	Información de atención, servicios, procedimiento para las PQRS Art11.

<b>5. Principio de eficacia</b>	Rendición de cuentas, Auditorías, plan anticorrupción Art 9.
<b>6. Principio de la calidad de la información</b>	Precisa, completa, accesible, oportuna, Reutilizable, procesable, Lenguaje claro y sencillo.
<b>7. Principio de la divulgación proactiva de la información</b>	Estructura orgánica, directorio, misión visión, políticas, planes Publicación de los contratos art 10
<b>8. Principio de responsabilidad en el uso de la información</b>	Programa o política integral de gestión de datos personales.

Fuente: Creación Propia.

### 6.5 Instrumentos

**Tabla 3. Matriz de Recolección de Información.**

Principios	Departamentos							
	Amazonas	Caquetá	Guainía	Guaviare	Meta	Putumayo	Vaupés	Vichada
1								
2								
3								

Fuente: Creación propia.

## **7. Estado Actual de Acceso a la Información Relacionada con la Ley de Transparencia y Rendición de Cuentas en los Portales Web de las Gobernaciones Departamentales de Colombia**

El análisis por región que se expone a continuación, se encuentra orientado a la explicación descriptiva de las características encontradas en los portales web de las gobernaciones departamentales de Colombia, basado en la accesibilidad, claridad y disposición de la información relacionada con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, la rendición de cuentas y la gestión documental. Se tuvieron en cuenta aspectos como la accesibilidad a la página, la disposición de medios para discapacitados y otros idiomas, la exposición de la estructura organizacional de la institución, la explicación y habilitación de servicios en línea y orientación para los servicios presenciales, estructura y actualización de los procesos de Gestión Documental, presentación de informes de rendición de cuentas, auditorías y plan anticorrupción; en resumen, toda la información requerida por el compendio de principios establecidos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública.

Se realizó una segmentación<sup>3</sup> por regiones geográficas de los departamentos, aspecto que ayudó a la organización de la información y al reconocimiento de similitudes y particularidades entre departamentos de diferentes regiones, en donde se puede constatar que existen gobernaciones que reciben ayudas en su disposición web por parte del MinTic, como las regiones Amazónica y

---

<sup>3</sup> Las tablas de recolección de información se encuentran diligenciadas en el capítulo de anexos.

Caribe; y otras que resaltan por su originalidad y autonomía como la del departamento de Nariño. A continuación, el análisis por región:

### ***7.1 Región Amazónica***

La región amazónica está compuesta por los departamentos de Amazonas, Caquetá, Guainía, Guaviare, Putumayo y Vaupés; se encuentra al extremo suroriental del país y es reconocida por pertenecer a una de las selvas más importantes del planeta. Casi toda su economía se encuentra basada en la agricultura y extracción de materias primas, y aunque goza de una riqueza natural maravillosa, también es una de las regiones del país más precarias económicamente hablando.

En cuanto al desarrollo de los portales web de las gobernaciones, es de resaltar que todas exceptuando a la del departamento del Putumayo, trabajan en alianza con el MinTic, por lo cual son unas de las más actualizadas, ordenadas y accesibles de las páginas analizadas en el presente trabajo. Todas mantienen una similitud en la estructura y diseño de las páginas, el acceso es sencillo desde una plataforma con buena conexión web, los documentos se descargan con mucha facilidad y son completamente compatibles con los programas de Microsoft y Adobe, y las actualizaciones más antiguas son del año 2019. Por acceso, practicidad, cumplimiento con los documentos de rendición de cuentas, transparencia y gestión documental, serían un ejemplo a seguir.

Como aspectos a mejorar, se destaca que, siendo una zona con diversidad de lenguas, no haya ninguna opción para aquellas personas que no manejan el español o prefieren usar su lengua nativa. También es importante resaltar, que en caso del Plan Anticorrupción y sus informes de seguimiento, se debe utilizar herramientas de búsqueda dentro del portal web y que, si no se es una



persona medianamente capacitada en el manejo de tecnologías de la información, no encontrará esta con mucha facilidad.

En el caso de la página correspondiente al departamento del Putumayo, el caso es completamente opuesto al descrito anteriormente, ya que la página muestra dificultad para cargar, la información se encuentra desorganizada, los documentos encontrados son de baja calidad en cuanto a la digitalización (parecen copias de los originales) y se podría decir que, aunque la información se encuentra disponible, no se halla en el mejor estado.

## ***7.2 Región Andina***

La región Andina se encuentra compuesta por los departamentos de Antioquia, Boyacá, Caldas, Cundinamarca, Huila, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Santander y Tolima; esta región cuenta con el mayor avance industrial y tecnológico del país, alberga dentro de sus departamentos las dos ciudades más importantes de Colombia, incluida la capital (Bogotá y Medellín). También cuenta como las demás regiones, con un importante desarrollo agrícola, de extracción de materias primas, además de tener un afluente comercial y turístico significativo. Es la región que compromete más número de departamentos, sin ser la más extensa en territorio, al igual que un mayor número de pobladores por metro cuadrado.

Con fines de organización, el análisis de los departamentos correspondientes a esta región se dividió en dos partes: Región Andina I, que está compuesta por los primeros cinco mencionados en el párrafo anterior y la Región Andina II, por los cinco restantes. La recolección de información

correspondiente a esta región, fue la más compleja, no solo debido a la cantidad de departamentos que incluye, sino también debido a la robustez de información alojada dentro de los portales.

En lo que respecta a los departamentos de Antioquia, Boyacá, Caldas, Cundinamarca y Huila, se puede afirmar que tienen la información disponible y de fácil acceso relativamente; ya que por la cantidad de información que se aloja en las páginas de inicio, se puede perder de vista las pestañas correspondientes a Transparencia y Acceso a la Información que es el primer paso para hallar los documentos requeridos. Por otro lado, siguen siendo precarias las opciones idiomáticas y de herramientas para personas en situación de discapacidad en todos los portales, además de tener que hacer uso de las herramientas de búsqueda como en la mayoría de casos, para acceder a los reportes de anticorrupción.

Cundinamarca, Boyacá y Huila presentaron irregularidades específicas; en el caso del primero, la desactualización de la información, el desorden y la dificultad a la hora de descargar los documentos a los que se puede tener acceso, fueron bastante serios, más si se trata del departamento insigne del territorio colombiano; en el segundo caso, Boyacá presenta con muy buen sentido de la estética toda su documentación, sin embargo deja mucho que desear en cuanto a la credibilidad de sus reportes de rendición de cuentas presentados en PowerPoint; y por último en los muchos intentos que se tuvo para acceder a la página de la Gobernación del Huila, es tan pesada que nunca se pudo acceder a ella en el periodo en que se realizó la recolección de información.

Por otra parte, los departamentos de Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Santander y Tolima, correspondientes a la región Andina II, cumplen de forma casi homogénea con la

presentación de información relacionada a la estructura organizacional, el sistema de Gestión Documental, la información correspondiente a Ley de Transparencia y archivos de Rendición de Cuentas actualizados (los más atrasados del año 2019). Sin dejar de mencionar el caso de Risaralda, departamento en el cual se necesita inscripción con datos personales para acceder a los índices de información clasificada o a los reportes de seguimiento de los programas de anticorrupción; y de Santander en donde los reportes de rendición de cuentas y seguimientos al plan anticorrupción deben buscarse con mucho detenimiento usando las respectivas herramientas de búsqueda, dos situaciones que dificultan el acceso a esta información a los ciudadanos corrientes de sus territorios.

### ***7.3 Región Caribe***

La región Caribe, compuesta por los departamentos de Sucre, Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y San Andrés y Providencia, se caracteriza por orientar su economía al desarrollo turístico, ganadero, agrícola y de extracción de materias primas, también hace parte de las zonas más afectadas por la pobreza paradójicamente. Quizás debido a lo golpeada que ha sido por la incursión de todo tipo de grupos armados y de casos de corrupción política, que han sido registrados por años en diferentes medios de comunicación nacional (Semana, RCN, El Tiempo, El Colombiano, etc.). Pese a ello, la información disponible con relación a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información es relativamente satisfactoria.

Se podrían subdividir los departamentos de esta zona en tres grupos, el primero, que son los apoyados por el MinTic para el desarrollo de sus portales y en los que se encuentra el departamento de Sucre, Córdoba y Magdalena; en ellos la información es de última mano, siempre

actualizada y en orden, maneja la misma estructura web prediseñada y tiene facilidad de acceso y de ubicación de datos. Las actualizaciones más antiguas datan del año 2019 y se presentan en el área de Gestión Documental, en donde permanecen en vigencia de entre tres a cinco años.

En el segundo grupo y más grande, encontramos a los departamentos de Atlántico, Bolívar, Cesar y La Guajira, que por su parte tienen sus propios diseños y formas particulares del manejo de la información, en la que aunque tienen un espacio designado para la pestaña de Transparencia y al cual se accede con relativa facilidad (relativa porque no en todas las puedes ubicar a simple vista), se resaltan peculiaridades como: en el departamento de Bolívar, Cesar y Atlántico, en lo corresponde al sistema de Gestión Documental se encuentran en procesos de actualización lenta, tanto que en el último departamento de estos, no hay existencia de TRD (Tablas de Retención Documental) y su última actualización del Plan de Gestión Documental data del año 2015. Por otra parte, también se dificulta el acceso a los registros de Rendición de Cuentas y Plan Anticorrupción, estando dispersos en sus plataformas y requiriendo el uso de buscadores; y en el caso particular del departamento de Bolívar, no fue posible acceder a dicha información.

En el tercer grupo se encuentra San Andrés y Providencia, departamento que al parecer camina a su propio ritmo sin incumplir la Ley. aunque cuenta con una población raizal significativa, no tiene herramientas idiomáticas para quienes tienen como lengua principal el Creole; sus reportes de rendición de cuentas son del año 2018 y los de anticorrupción de 2020, además no se puede dar con la fecha exacta de la creación de sus TRD, se podría afirmar que tienen un sistema de gestión documental precario.



#### **7.4 Región Orinoquía**

La región Orinoquía conformada por los departamentos de Arauca, Casanare, Meta y Vichada, se encuentra en similitud con los departamentos correspondientes a la Región Amazónica; una buena cantidad de ellos corresponde a territorios selváticos o de protección ambiental, su producción económica se centra en la ganadería y extracción de materias primas, y a diferencia de la Región Caribe, su población es reducida en comparación con su área geográfica.

Con relación a los resultados encontrados, solo el departamento de Vichada cuenta con la asistencia del MinTic, por lo cual comparte con los demás departamentos que tienen esta asistencia, la estructura, el diseño y la calidad de información encontrada. Entre tanto, los departamentos de Arauca, Casanare y Meta, cuentan con una plataforma web con autonomía de diseño y publicación; en el caso de la información correspondiente a la Gestión Documental, todos los departamentos cuentan con un sistema actualizado a excepción de Arauca, del cual no se puede concretar a ciencia cierta cuando fue la creación de su documentación; en el caso de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, los cuatro tienen en su portal la pestaña visible y de fácil acceso, se encuentra la información requerida en buen estado, los servicios se encuentran visibles y la estructura organizacional; en cuanto a la rendición de cuentas, Vichada expone datos del 2018, lo que puede considerarse en este caso, información desactualizada.

Es una debilidad generalizada de estos departamentos, la precariedad en herramientas para personas discapacitadas y con lenguas autóctonas, así como la gran dificultad para hallar los Planes Anticorrupción y sus respectivos informes de seguimiento.

### **7.5 Región Pacífica**

La región pacífica es la que corresponde a los departamentos Chocó, Cauca, Nariño y Valle del Cauca, es considerada una de las zonas más deprimidas del país y al mismo tiempo con más riqueza natural por contar con una de las selvas húmedas más importantes del continente. Su economía se encuentra sostenida en la extracción de materias primas, producción agrícola, pesca y ganadería; por otro lado, su territorio al igual que las demás zonas selváticas del país se encuentra bastante deshabitado y aloja en su territorio una cantidad significativa de indígenas.

En cuanto a los portales web de sus gobernaciones, cabe mencionar que la perteneciente al Chocó, se encuentra bajo la asistencia del MinTic y al igual de las antes mencionadas cuenta con las mismas características, información actualizada y de fácil acceso. Por otro lado, los portales de los departamentos de Cauca y Valle del Cauca, tuvieron su última actualización de información correspondiente a Transparencia y rendición de cuentas en el 2019, a excepción de la que corresponde a las TRD del Valle del Cauca que datan del 2018. Como datos relevantes se encontró que alguna información del departamento del Valle, se encuentra alojada y en desorden en portales comerciales como Drive y Outlook, situación que se presta para dificultar el acceso de la ciudadanía y la facilidad de filtraciones de usuarios maliciosos; también es de resaltar que en caso de los archivos de seguimiento al Plan Anticorrupción del departamento del Valle del Cauca, solicita previa inscripción e identificación dentro del portal web, para tener acceso a ella.

Nariño por su parte, cuenta con un portal autónomo (sin apoyo del MinTic) y se encuentra en un excelente estado tanto en el orden como en la disposición de documentación relacionada con

la Transparencia, la Rendición de cuentas, el Plan Anticorrupción y el sistema de Gestión Documental, la única debilidad considerable es que no cuenta con asistencia para personas con discapacidades y otras lenguas, por lo demás, es un ejemplo a seguir en cuanto acceso y manejo de la información.

## 7. Conclusiones y Recomendaciones

Teniendo en cuenta la información recopilada y su posterior análisis de acuerdo al Objetivo General y segundo Objetivo Específico del presente trabajo, se puede concluir hablando en términos generales que las gobernaciones departamentales de los treinta y dos departamentos que corresponden al territorio colombiano, conocen y cumplen con la mayoría de criterios establecidos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, avalada a su vez por las demás leyes expuestas en el Marco Legal del presente trabajo.

Por otra parte, y de acuerdo al primer Objetivo Específico del presente trabajo académico, se reconoce el compendio normativo destinado para garantizar el cumplimiento de la Ley de Transparencia que incluye la estructura de sistemas de Gestión Documental, como un conjunto eficiente de normas que atienden la mayor parte de necesidades y elementos que hacen posible una buena gestión. También es de resaltar que por lo menos desde la teoría, se reconocen las funciones que debe cumplir el sistema de Gestión Documental en las entidades públicas, y que, a excepción del departamento de San Andrés y Providencia, ninguno muestra un atraso significativo en el desarrollo de su archivo o en el cumplimiento de la Ley General de Archivos.

En el caso de los portales web que reciben asistencia del MinTic como Amazonas, Guaviare, Magdalena y Chocó, se puede afirmar que, aunque son significativamente más completos y de mejor acceso a la información, dejan en evidencia la dependencia administrativa de los departamentos con relación al Estado, situación que les resta autonomía y al mismo tiempo responsabilidad con sus ciudadanos. Por lo cual, con relación a la prestación de servicios web y

disposición de la información puede ser un punto favorable, sin embargo, en cuanto a la calidad de la información y a los procesos orgánicos propios de la gestión documental, se presta para poner en duda la veracidad de los datos y la idoneidad del proceso, además de dejar en entre dicho la capacidad administrativa de dichas gobernaciones.

Como aspectos débiles en los que incurren la mayoría de los departamentos, se encuentra la falta de herramientas disponibles para personas discapacitadas y que manejan lenguas autóctonas. Por el hecho de priorizar opciones idiomáticas de naturaleza extranjera, se podría deducir que el público objetivo al que va dirigida esta información es más de carácter internacional que los propios ciudadanos locales; o es una evidencia clara de la situación de marginación que sufren los pueblos originarios como ciudadanos activos y participativos del territorio nacional.

También puede considerarse como debilidad, la dificultad para hallar la documentación correspondiente a los Planes Anticorrupción y sus respectivos informes, situación generalizada en casi todos los portales, que induce a cuestionamientos como ¿es una casualidad, un fallo sistémico o se trata de algo diseñado con previa premeditación?

Como particularidades que llamaron la atención en el proceso de rastreo de información se encuentra que el departamento de Nariño sea un ejemplo a seguir en todo lo que respecta a la organización y disposición de información y servicios a través de su portal web; contrario a lo que ocurrió con el departamento de Cundinamarca, que, siendo el corazón del país, muestra un atraso significativo en cuanto a gestión tecnológica, organización y disposición de información importante. Por otro lado, es también de alarmarse el uso de herramientas comerciales (Drive y

Outlook) por parte del departamento del Valle del Cauca, ya que no se sabe a ciencia cierta, la confiabilidad y seguridad de estos portales, a la hora de manejar o alterar información tan delicada para el buen funcionamiento de un departamento, como lo son el Plan Anticorrupción o la Rendición de Cuentas.

Por último y tomando como base el hecho de que en departamentos como Atlántico, Boyacá y Chocó, hacen uso de presentaciones diseñadas en programas como PowerPoint, llenas de imágenes coloridas y fotografías que inducen al orgullo local, pero con tan poca información y opciones para corroborar la misma; es necesario extender un cuestionamiento a toda la nación, que aunque tengan informes más serios y con mayor presentación de índices y estadísticas, siguen siendo realizados con el fin de exponer una imagen positiva de los gobiernos de turno. ¿Qué formas tiene un ciudadano para saber que las cifras que se presentan son legítimas?

Con el presente trabajo se confirma que se ha comprendido el propósito de la Ley de Transparencia en el país, así como también se ha hecho conciencia de la importancia que tiene la información y su debida gestión en el ámbito de la administración pública; también es visible que se ha hecho un trabajo competente en cuanto a la habilitación de las tecnologías necesarias para que los portales web tengan un buen funcionamiento. Pero el hecho de encontrar un panorama tan positivo en la realidad virtual, comparado con una realidad práctica tan lejana al ideal y el deber ser, sólo se presta para cuestionar los procesos de fondo y para aseverar que sin personas (productoras de información) verdaderamente comprometidas con el ideal de transparencia y democracia, ninguna ley o proyecto estará libre de ser alterado o susceptible a manejos dudosos

para el beneficio del mejor postor. Es por eso que el trabajo realizado es apenas un peldaño, en la escalera que hay por el acceso a la información, la transparencia administrativa y el fortalecimiento de la democracia.

Para cerrar y de acuerdo a lo planteado en el Objetivo Específico tres, a continuación, se exponen unas estrategias de mejoramiento que esperan aportar al debido cumplimiento de la Ley de Transparencia y el establecimiento de la Gestión Documental como pieza clave en ese propósito:

1. Con el fin de contar con sistemas de inclusión eficientes dentro del territorio nacional, se recomienda la habilitación de espacios de inclusión para personas en situación de discapacidad y sobre todo a personas con diversidad idiomática dentro de los portales web de las gobernaciones.
2. Para tener un menor rango de corrupción, se debería disponer de un espacio en la nube, donde el ciudadano pueda acceder con facilidad a los contratos, balances, presupuestos financieros de funcionamiento e inversión y hasta facturas relacionadas con los informes y proyectos de gestión de las gobernaciones departamentales.
3. Se necesita lograr una retroalimentación participativa por parte de los ciudadanos y contrarrestar la falta de confianza estatal, diseñando programas locales de engagement y empoderamiento democrático dirigidos a la ciudadanía.
4. Se deben de nutrir los procesos de Gestión Documental, Transparencia, Acceso a la Información y Rendición de Cuentas, realizar programas de capacitación y sensibilización

a empleados públicos sobre ética, democracia y ciudadanía en el marco de la información pública.

5. En la medida que las instituciones gubernamentales, en este caso las gobernaciones departamentales cuenten con profesionales de la información comprometidos y capacitados para enfrentar el reto que implica crear conciencia ciudadana, empresarial y política se podrá romper con la cultura de corrupción administrativa y se pasara a tener instituciones transparentes, accesibles y eficientes.
6. Con el fin de poder crear una democracia fortalecida es necesario que se permitan espacios de participación para la investigación en campos relacionados con los archivos y el poder, la gestión de riesgos administrativas relacionada con los archivos y la información, la aplicación de los procesos y procedimientos institucionales para tener instituciones eficientes, entre muchas otras áreas de investigación que permitan tener herramientas para la transparencia, el acceso a la información pública, la rendición de cuentas y la democracia ciudadana.

## Referencias

1. Aristizábal, G. (2016) La importancia [del] acceso a la información pública en las veedurías ciudadanas como eje central para una democracia participativa real e incluyente. [Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Sociología, Universidad de Antioquia] [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14729/1/AristizabalGloria\\_2016\\_ImportanciaAccesoInformacion.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14729/1/AristizabalGloria_2016_ImportanciaAccesoInformacion.pdf)
2. Bernal, L. (2018) Evaluación de los portales web de los ministerios con base en los principios de la ley de transparencia con base en los principios de la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública. [Trabajo de grado para la obtención del título de Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y archivística, Universidad de la Salle] [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/261/](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/261/)
3. Casadesús, A., Perpiyá, R. & Mauri, A. (3 al 5 de octubre de 2016) *Transparencia en riesgo: la gestión de documentos como estrategia de prevención*. VII Congreso Internacional en Gobierno, Administración Y Políticas Públicas GIGAPP, Madrid, España. <http://www.gigapp.org/index.php/mis-publicaciones-gigapp/publication/show/2217#:~:text=Transparencia%20en%20riesgo%3A%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20documentos%20como%20estrategia%20de%20prevenci%C3%B3n,-Casades%20de%20Mingo&text=Por%20ello%2C%20trabajar%20la%20transparencia,obligaciones%20en%20materia%20de%20transparencia>

4. Casadesús, A. (2018) *La Gestión del riesgo aplicada a la gestión de conocimientos y su impacto en la rendición de cuentas públicas*. [Tesis doctoral en Historia comparada, política y social, Universidad Autónoma de Barcelona] [https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2018/hdl\\_10803\\_665386/acdm1de1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2018/hdl_10803_665386/acdm1de1.pdf)
5. Cortés-Cediel, M. & Gil, O. (2018) Engagement en ciudades inteligentes: diseño de un marco de análisis teórico y aplicado para participación ciudadana. *Nueva época*, (19). (pp. 50-69) DOI: <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>
6. Constitución Política de Colombia [Const]. 20 de Julio de 1991 (Colombia). <https://www.constitucionphpcolombia.com/historia>
7. Dalle, P., Boniolo, P., Sautu, R. & Elbert, R. (2005). *Manual de metodología: construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de metodología*. CLACSO. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/clacso/index/assoc/D1532.dir/sautu2.pdf>
8. Díaz, A. (2018). Entre cuentos y otros relatos macondianos: la gestión documental como estrategia pública contra la corrupción. *Memorias* (19) pp. 6-175. <https://www.archivogeneral.gov.co/consulte/recursos/Revista>
9. González, D. & Abril, J. (2018) *Ley de transparencia y acceso a la información pública colombiana y su relación con el contexto latinoamericano*. [Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística, Universidad de la Salle] [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/232/](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/232/)

10. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6 ed.). McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
11. Jiménez, D. & Calvo, C. (2016). La rendición de cuentas como mecanismo de mitigación de la corrupción en campañas electorales. [https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria\\_publica/612/](https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/612/)
12. Ley 594 de 2000 Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos. 14 de Julio de 2000. D.O. 44.093 <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>
13. Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 18 de enero de 2011. D.O. 47.956 <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249>
14. Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. 6 de marzo de 2014. D.O. 49.084 <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201712%20DEL%206%20DE%20MARZO%20DE%202014.pdf>
15. Ley Estatutaria 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. 6 de Julio de 2015. D.O 49.565. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1757\\_2015.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1757_2015.html)
16. Pulido, N. & Tibaduiza, A. () Dificultades técnicas para la implementación de la nueva normativa en el desarrollo de la estrategia de gobierno en línea y la gestión documental en Colombia: decretos 2578 y 2609 de 2012 AGN y 2693 de 2012 MinTic. *Códices: Revista*

- de Ciencias de la Información, Bibliotecología y Archivística* (9)2, (p. 115-140)  
<https://cnb.gov.co/ojs/index.php/codices/article/view/114>
17. Ramacciotti, B. (2020). Democracia, derechos humanos, transparencia: los desafíos de la lucha anticorrupción en el sistema interamericano. Anuario hispano-luso-americano de derecho internacional, Volúmen (24) pp. 201 - 212. <http://ihladi.net/wp-content/uploads/2020/01/9.-Comunicaci%C3%B3n-Democracia-Derechos-Humanos-Transparencia.-Los-desaf%C3%ADos-de-la-lucha-anticorrupci%C3%B3n-en-el-sistema-interamericano-Beatriz-Ramacciotti-.pdf>
18. Rivas, J. (2003). La gerencia de la información: el caso de los archivos. *Biblios N° (16)*, pp. 3-13. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=759371>
19. Rocha, K & Rodríguez, Y. (2014) Diagnóstico de la integración de gestión documental y gobierno en línea en el municipio de Villeta Cundinamarca. [Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística, Universidad de la Salle] [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/61/](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/61/)
20. Ruíz, E. (2017) Gobierno electrónico, estrategias y prácticas para una administración pública orientada por la transparencia: caso colombiano. [Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística, Universidad de la Salle] [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/222/](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/222/)

21. Velandia, Y. (2014) La incidencia de los archivos en la corrupción de la administración pública: estudio comparativo entre Colombia, México y Chile. [Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de la Salle] [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/41/](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/41/)
22. Zapata, C (2006) Relación entre la gestión documental y la corrupción. *Archivos desorganizados fuente de Corrupción. Asociación Latinoamericana de Archivos.* (pp. 120-159) <http://eprints.rclis.org/9904/>

Anexos

Tabla 4. Matriz: Región Amazónica

Principios	Departamentos					
	Amazonas	Caquetá	Guainía	Guaviare	Putumayo	Vaupés
<b>Principio de transparencia:</b> Accesibilidad	Acceso eficiente y disposición clara y actualizada de la información.	Se demora un poco en cargar	Publicadas de forma clara, actualizada y rápida.	Publicadas de forma clara, actualizada y rápida.	Fácil acceso, con dificultades de orden de la plataforma.	Publicadas de forma clara, actualizada y rápida.
<b>principio de facilitación:</b> esquemas de publicación, registros activos, TRD, CCD, inventario documental, índice de info clasificada	Ordenado y completo, fácil descarga y actualización de 2019	Ordenado y completo, fácil descarga y actualización de 2020	Ordenado y completo, fácil descarga y actualización de 2019	Ordenado y completo, fácil descarga y actualización de 2019	Información escueta e incompleta. No está actualizada y no hay archivo de TRD	Ordenado y completo, fácil descarga y actualización de 2019
<b>Principio de no discriminación:</b> idiomas y señas	Muy deficiente, solo español y cuenta con todas las ayudas para discapacitados, desde lenguaje de señas hasta	Muy deficiente, solo español y cuenta con todas las ayudas para discapacitados, desde lenguaje de señas hasta	Muy deficiente, solo español y cuenta con todas las ayudas para discapacitados,	Muy deficiente, solo español y cuenta con todas las ayudas para discapacitados, desde lenguaje de señas hasta	Muy deficiente, solo se encuentra disponible en español y no cuenta con	Muy deficiente, solo español y cuenta con todas las ayudas para discapacitados, desde lenguaje de señas hasta

	opciones de visualización	opciones de visualización	desde lenguaje de señas hasta opciones de visualización	opciones de visualización	opciones de idiomas de señas.	opciones de visualización
<b>Principio de celeridad:</b> atención, servicios y pqrs	Información completa y rápida	Información completa y rápida	Información completa y rápida	Información completa y rápida	Cuenta con muy poca información al público.	Información completa y rápida
<b>Principio de eficacia:</b> Informe de rc, auditorias, plan anticorrupción	Información completa y actualizada	Información completa y actualizada	Información completa y actualizada	Información completa y actualizada	Documentos sospechosos y de fácil manipulación	Información completa y actualizada
<b>Principio de la calidad de la información:</b> Estructura orgánica, políticas	Publicadas de forma clara, actualizada y rápida.	Publicadas de forma clara, actualizada y rápida.	Publicadas de forma clara, actualizada y rápida.	Publicadas de forma clara, actualizada y rápida.	Desactualizada.	Publicadas de forma clara, actualizada y rápida.
<b>Principio de la divulgación proactiva de la información</b>	Disponible y actualizada	Disponible y actualizada	Disponible y actualizada	Disponible y actualizada	Falta mucho para conseguirla	Disponible y actualizada
<b>Principio de responsabilidad en el uso de la información</b>	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible	No están claras las políticas	Disponible

Fuente: Creación propia.

Tabla 5. Matriz: Región Andina I.

Principios	Departamentos				
	Antioquia	Boyacá	Caldas	Cundinamarca	Huila
<b>Principio de transparencia:</b> Accesibilidad	Fácil acceso y visualización	Fácil acceso y visualización	Fácil acceso y visualización	Accesibilidad excelente	Dificultad para cargar la página. En la primera revisión no abrió. Cuenta con buena visualización.
<b>principio de facilitación:</b> esquemas de publicación, registros activos, TRD, CCD, inventario documental, índice de info clasificada	Disponible y completa, más no toda actualizada. TRD del 2014	El acceso a alguna información depende de una inscripción previa. Algunos están disponibles y se pueden descargar. Las TRD son del 2013.	Información en orden y actualizada, su última modificación es del año 2018.	No hay índices disponibles, ni TRD, la información descargable es desactualizada.	Disponible y completa, última actualización de TRD en 2017. Descarga fácil en excel, pdf y word de documentos respectivos.
<b>Principio de no discriminación:</b> idiomas y señas	A primera vista no hay opción idiomática ni de	Cuenta con opciones idiomáticas y acceso para	Disponibilidad en idioma español e inglés. Cuenta con servicio de lectura de la página para	Cuenta con audios y videos. Sin lenguaje de señas. Cuenta con una opción de descarga de	Cuenta con opciones idiomáticas en inglés y español, además de un servicio de visualización.

	servicios de discapacidad	personas con discapacidad	discapacitados visuales, aunque al parecer tiene fallas de reproducción.	software para discapacitados, sin embargo, es difícil de encontrar	
<b>Principio de celeridad:</b> atención, servicios y pgrs	Disponible y completa	Completa	Completa y actualizada con vídeos orientadores	Eficiente	Disponible y completa
<b>Principio de eficacia:</b> Informe de rc, auditorias, plan anticorrupción	Bastante contenido disponible en la página, actualización constante y en la actualidad en actualización el informe de rendición 2030	Documentos de transparencia de 2019, rendición de cuentas en presentaciones de PP y plan anticorrupción con dos ítems claramente desarrollados.	Disponible y actualizado. Rendición de cuentas del 2019, plan anticorrupción del 2019 y módulo de Transparencia en orden y actualizado.	No cuentan con link de acceso a rendición de cuentas, los documentos existentes se acceden por la ventana de búsqueda, son pocos y desactualizado en mayoría.	Disponible y actualizado. Rendición de cuentas del 2020, plan anticorrupción del 2019 y módulo de Transparencia en orden y actualizado.
<b>Principio de la calidad de la información:</b> Estructura orgánica, políticas	Accesible y actualizada	Información incompleta y desactualizada. Presentaciones en PP fácilmente modificable.	Información accesible y actualizada.	Información con difícil acceso y poca actualización	Información accesible y actualizada.
<b>Principio de la divulgación proactiva de la información</b>	Disponible y completa	Completa y de fácil acceso	Completa y de fácil acceso	Disponibles y actuales	Completa y de fácil acceso

<b>Principio de responsabilidad en el uso de la información</b>	Disponible y actualizada	Disponible	Disponible	Disponible y actualizada	Disponible y actualizada.
---	--------------------------	------------	------------	--------------------------	---------------------------

Fuente: Creación propia.

**Tabla 6. Matriz: Región Andina II.**

Principios	Departamentos				
	Norte de Santander	Quindío	Risaralda	Santander	Tolima
<b>Principio de transparencia:</b> Accesibilidad	Fácil acceso y visualización.	Buena accesibilidad	Fácil acceso y visualización	Fácil acceso y visualización	Fácil acceso y visualización
<b>principio de facilitación:</b> esquemas de publicación, registros activos, TRD, CCD, inventario documental, índice de info clasificada	Disponible y actualizada toda la información relacionada con GD. TRD actualizadas en 2020	Disponible, actualizada por última vez en 2017	Información disponible, de fácil acceso y actualizada, en su mayoría en el año 2018	PINAR actualizado en 2018, PGD del 2019 y TRD en proceso de actualización, última actualización en 2017. Demás documentos a la orden del día	Documentación disponible, completa y actualizada en 2019

<b>Principio de no discriminación:</b> idiomas y señas	Opción idiomática en inglés y español	Opción de lectura del sitio en funcionamiento. Opción idiomática variada	Cuenta con opción idiomática inglés/español y opciones de visualización múltiple	Opción de lectura del sitio en funcionamiento.	Cuenta con opciones idiomáticas en español, inglés y japonés. Adicional tiene opciones de visualización.
<b>Principio de celeridad:</b> atención, servicios y pqr	Completa y actualizada	Disponible y actualizada	Disponible y actualizada	Disponible y actualizada	Disponible y actualizada
<b>Principio de eficacia:</b> Informe de rc, auditorias, plan anticorrupción	Rendición de cuentas actualizadas y demás informes de gestión.	Rendición de cuentas hasta 2019, compendio de documentos públicos hasta 2017, repetición de información.	La información correspondiente a rendición de cuentas y plan anticorrupción no es de fácil acceso y se necesita previa inscripción en el portal.	La información correspondiente a anticorrupción se demora en cargar, y sobre rendición de cuentas no carga la información.	Plan anticorrupción de 2019 y rendición de cuentas de 2020. Fácil acceso y descarga
<b>Principio de la calidad de la información:</b> Estructura orgánica, políticas	Desordenada	La información se encuentra completa y es de fácil acceso, sin embargo, puede ser complicado acceder por el orden en el que está distribuida	La información tiene dificultad de acceso, sin embargo, se encuentra actualizada la que se puede encontrar.	Disponible para la vista al público.	Muy organizada y accesible
<b>Principio de la divulgación proactiva de la información</b>	Disponible y actualizada	Disponible y actualizada	Actualizada, pero no toda disponible, sobre todo la	Disponible para la vista al público.	Disponible y actualizada

			correspondiente al plan anticorrupción		
<b>Principio de responsabilidad en el uso de la información</b>	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible

Fuente: Creación propia.

**Tabla 7. Matriz: Región Caribe.**

Principios	Departamentos							
	Sucre	Atlántico	Bolívar	Cesar	Córdoba	La Guajira	Magdalena	San Andrés y Providencia
<b>Principio de transparencia:</b> Accesibilidad	Al igual que los de la zona amazónica, es un portal soportado por el MnTic y goza de las mismas características de acceso	De rápido acceso y fácil navegación	De rápido acceso y fácil navegación	Rápido acceso y navegación. Opción de ley de transparencia ubicada abajo a la izquierda del portal sin señalización.	Al igual que los de la zona amazónica, es un portal soportado por el MnTic y goza de las mismas características de acceso	De rápido acceso y fácil navegación	Al igual que los de la zona amazónica, es un portal soportado por el MnTic y goza de las mismas características de acceso	De rápido acceso y fácil navegación

	visualización y demás.				visualización y demás.		visualización y demás.	
<b>principio de facilitación:</b> esquemas de publicación, registros activos, TRD, CCD, inventario documental, índice de info clasificada	ordenado y completo, fácil descarga y actualización de 2019	Completa y descargable toda la información correspondiente a GD, desde el índice de información clasificada, hasta las TRD	Proyecto de GD actualizado en 2018, TRD actualizadas en 2019. El resto de la información se encuentra disponible y actualizada.	Programa de GD y TRD actualizados en 2019, al igual que el índice de información clasificada.	ordenado y completo, fácil descarga y actualización de 2019	No cuenta con TRD y los índices de información clasificada son de 2015, al igual que casi toda la información relacionada con GD	ordenado y completo, fácil descarga y actualización de 2019	Programa de GD disponible, pero no se puede ver su fecha de actualización, TRD desactualizadas y con información precaria, índices de información clasificada con contraseña de acceso.
<b>Principio de no discriminación:</b> idiomas y señas	Muy deficiente, solo español y cuenta con todas las ayudas para discapacitados, desde lenguaje de señas hasta opciones de visualización	Completamente incluyente, opción de lectura del sitio web, opciones idiomáticas y de visualización.	Cuenta con opciones de visualización y lenguaje.	Opciones idiomáticas inglés, español y más.	Muy deficiente, solo español y cuenta con todas las ayudas para discapacitados, desde lenguaje de señas hasta opciones de visualización	Teniendo idiomas nativos las opciones idiomáticas son precarias.	muy deficiente, solo español y cuenta con todas las ayudas para discapacitados, desde lenguaje de señas hasta opciones de visualización	Teniendo un idioma alterno (Creole) no hay opciones idiomáticas, ni alternativas para discapacitados.

<b>Principio de celeridad:</b> atención, servicios y pqrs	información completa y rápida	Muy completa, actualizada y de fácil acceso	Más visible que en ninguna otra	Disponible y actualizada	información completa y rápida	Disponible	información completa y rápida	Disponible y actualizada
<b>Principio de eficacia:</b> Informe de rc, auditorías, plan anticorrupción	Información completa y actualizada	Rendición de cuentas del primer trimestre de 2020, plan anticorrupción del último trimestre de 2020, auditorías y demás documentaciones disponibles y actualizada también.	No se encontraron con facilidad reportes de rendición de cuentas, ni tampoco sobre plan anticorrupción. Además, no hay barra de búsqueda con la cual rastrearlos.	No fue sencillo encontrar dónde estaba el plan anticorrupción, sin embargo, apenas se halló, se encontró con que estaba actualizado, en el caso de los informes de rendición de cuentas son de 2019s.	Información completa y actualizada	Informes de rendición de cuentas de diciembre de 2019, informes de varias auditorías de 2019 y no hay resultados de plan anticorrupción.	Información completa y actualizada	Informes del plan anticorrupción actualizados hasta tercer trimestre de 2020, registro de rendición de cuentas 2018.
<b>Principio de la calidad de la información:</b> Estructura orgánica, políticas	Publicadas de forma clara, actualizada y rápida.	Disponible y actualizada	Disponible y actualizada	Disponible y actualizada	Publicadas de forma clara, actualizada y rápida.	Disponible y actualizada	Publicadas de forma clara, actualizada y rápida.	Disponible y actualizada

<b>Principio de la divulgación proactiva de la información</b>	Disponible y actualizada							
<b>Principio de responsabilidad en el uso de la información</b>	Disponible							

Fuente: Creación propia.

Tabla 8. Matriz: Región Orinoquía.

Principios	Departamentos			
	Arauca	Casanare	Meta	Vichada
<b>Principio de transparencia:</b> Accesibilidad	Fácil acceso y buena visualización.	Fácil acceso y visualización	Demora en cargar y actualizar en cada pestaña	Al igual que los de la zona amazónica, es un portal soportado por el MnTic y goza de las mismas características de acceso visualización y demás.
<b>principio de facilitación:</b> esquemas de publicación, registros activos, TRD, CCD, inventario documental, índice de info clasificada	Información completa y clasificada según subtemas. No se puede confirmar la actualización de TRD, ni de la mayoría de documentos de GD	TRD actualizadas en 2020, información completa y coherente, índices de información clasificada al día.	PINAR, TRD y todo el Plan de Gestión Documental actualizados a finales de 2018. Muy buen acceso y visualización.	ordenado y completo, fácil descarga y actualización de 2019
<b>Principio de no discriminación:</b> idiomas y señas	Múltiples opciones idiomáticas.	Opciones de visualización	Ninguna opción para discapacitados	muy deficiente, solo español y cuenta con todas las ayudas para discapacitados, desde lenguaje de señas hasta opciones de visualización

<b>Principio de celeridad:</b> atención, servicios y pgrs	Accesible y actualizada. Información completa	Disponible, completa y actualizada	Disponible y completa	información completa y rápida
<b>Principio de eficacia:</b> Informe de rc, auditorías, plan anticorrupción	No hay disponibilidad a plan anticorrupción, hay una convocatoria para participar en su diseño entre diciembre y enero. Informes de rendición de cuentas anuales actualizados hasta 2019, sin embargo, esta abarca desde 2016.	Todo completo y actualizado con relación a rendición de cuentas y auditorías. A excepción de lo relacionado al plan anticorrupción, se encuentra sólo buscándolo muy bien.	Actualizados y disponibles al público el plan anticorrupción 2020 y cinco de años pasado, igual que los informes de rendición de cuentas veedurías y relacionados.	información completa y actualizada
<b>Principio de la calidad de la información:</b> Estructura orgánica, políticas	Fácil de encontrar y completa en su presentación.	Documentos descargables y compatibles (Disponible y actualizada)	Disponibles y actualizados.	Publicadas de forma clara, actualizada y rápida.
<b>Principio de la divulgación proactiva de la información</b>	Disponible y actualizada	Disponible y actualizada	Disponible y actualizada	Disponible y actualizada
<b>Principio de responsabilidad en el uso de la información</b>	Disponible al público.	Disponible al público.	Disponible al público.	Disponible al público.

Fuente: Creación propia.

Tabla 9. Matriz: Región Pacífica.

Principios	Departamentos			
	Chocó	Cauca	Nariño	Valle del Cauca
<b>Principio de transparencia:</b> Accesibilidad	Muy eficiente	Fácil acceso y navegación	Fácil acceso y navegación	Fácil acceso y navegación
<b>principio de facilitación:</b> esquemas de publicación, registros activos, TRD, CCD, inventario documental, índice de info clasificada	ordenado y completo, fácil descarga y actualización de 2019	Documentos en orden, al parecer actualizados en 2019, TRD compartidas por medio de archivo comprimido en Drive	No cuenta con el índice de información clasificada, el resto de la información está completa, el PGD funciona desde 2014 y los demás fueron actualizados en 2020	Cuentan con toda la información relacionada con GD con actualización en 2018
<b>Principio de no discriminación:</b> idiomas y señas	Muy deficiente, solo español	Cuenta con opciones de visualización	No cuenta con ninguna opción visible adicional	Opciones idiomáticas para inglés o español y opciones de ajuste visual.
<b>Principio de celeridad:</b> atención, servicios y pqrs	información completa y rápida	Completa y actualizada	Completa y actualizada	Completa y actualizada

<b>Principio de eficacia:</b> Informe de rc, auditorias, plan anticorrupción	información completa y actualizada	Rendición de cuentas del 2019 y seguimiento al plan anticorrupción del 2019. Información disponible pero difícil de localizar. Todo se encuentra compartido desde un portal de Outlook	Rendición de cuentas del 2020 y Plan anticorrupción con vigencia hasta el mismo año. Todo alojado en la pestaña de control.	Rendición de cuentas necesita inscripción en la página y plan anticorrupción actualizado en 2019, necesario el uso de la pestaña de búsqueda.
<b>Principio de la calidad de la información:</b> Estructura orgánica, políticas	Publicadas de forma clara, actualizada y rápida.	Publicada de forma clara y accesible, a excepción de los casos anteriores	Disponible, actualizada y rápida	Disponible y actualizada.
<b>Principio de la divulgación proactiva de la información</b>	Cumple pero no es la mejor.	Disponible y actualizada	Disponible, actualizada y rápida	Disponible al público.
<b>Principio de responsabilidad en el uso de la información</b>	Disponible al público con eficiencia.	Disponible al público.	Disponible al público.	Disponible al público.

Fuente: Creación propia.