



CONSTRUCCIÓN DE CIBERCIUDADANÍA EN MEDELLÍN: EL CASO DE “MEDELLÍN
CIUDAD INTELIGENTE”

POR:
ELIANA LÓPEZ RESTREPO

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE POLITÓLOGA
MODALIDAD MONOGRAFÍA

ASESOR:
JUAN FERNANDO OLIVEROS OSSA

PROGRAMA DE CIENCIA POLÍTICA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
MEDELLÍN
2016

ÍNDICE

Metodología	6
Técnicas de Recolección de Información	7
CAPITULO I	10
REFERENTES CONCEPTUALES	10
1.1 LA SOCIEDAD RED	11
1.2 BUEN GOBIERNO Y GOBIERNO ABIERTO	13
1.2.1 BUEN GOBIERNO	13
1.2.2 GOBIERNO ABIERTO	15
1.3 CIUDADANÍA	17
1.3.1 CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA	23
1.4 NUEVO PARADIGMA DE CIUDADANÍA	23
1.5 CIUDADANÍA DIGITAL	28
CAPITULO II	33
CIBERCIUDADANÍA EN LATINOAMÉRICA, COLOMBÍA Y MEDELLÍN	33
2.1 LATINOAMERICA	33
2.2 NACIONAL	39
2.3 MEDELLÍN	43
2.4 HALLAZGOS EN INVESTIGACIONES SOBRE CIBERCIUDADANÍA	49
CAPÍTULO III	51
FORMACIÓN DE CIBERCIUDADANÍA	51
3.1 MEDELLÍN DIGITAL	52
3.2 DE LA CIUDAD DIGITAL A LA CIUDAD INTELIGENTE	54
CAPITULO IV	59
ESTUDIO DE CASO: CIBERCIUDADANÍA EN MEDELLÍN	59
4.1 ACCESO A INTERNET	61
4.2 ALFABETIZACION DIGITAL	63
4.3 PERCEPCIÓN DE UTILIDAD	64
4.4 EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS Y HERRAMIENTAS	66
4.5 MARCO LEGAL DE INTERNET PARA LA CIBERCIUDADANÍA	70
4.6 LA CONCIENCIACIÓN Y APROPIACIÓN DE LA CIUDADANÍA	73
CONCLUSIONES	76
BIBLIOGRAFIA	81
ANEXOS	91

INTRODUCCION

Actualmente el ciberespacio, gracias a la expansión y difusión de la red, permite la configuración de nuevas realidades sociales que se forman en el entorno digital, mostrando diversas formas de comunidades y convivencia dentro de las mismas. A partir de este entorno se construyen sujetos colectivos y surgen nuevas formas de participación cultural, social y política

La integración entre las tecnologías de la información y la comunicación TIC¹ y los procesos actuales de cambio social tienen un impacto sobre las ciudades y los territorios (Castells, 2002) y se hace necesaria la construcción de ciudades digitales como ese espacio que propicia el desarrollo de los ciudadanos y su interacción con el potencial de las nuevas tecnologías, esa construcción de ciudad (digital), parte del reconocimiento del rol que la tecnología puede cumplir en la dinamización de los procesos para el reconocimiento cultural de sus actores

En este sentido, la ciudad de Medellín no ha sido ajena a los cambios tecnológicos y la inclusión de las TIC en su desarrollo de ciudad, por el contrario ha sido la segunda ciudad en Colombia en adoptar este modelo de *Ciudad Digital*² y ahora la primera en proponer un modelo de “Ciudad Inteligente” que no desconoce la emergencia de la *Sociedad Red*. Pensar la ciudad en este contexto de “Ciudad inteligente” requiere tener claro que la ciudadanía se construye en la interrelación que las instituciones generan con sus ciudadanos en un contexto particular.

En el 2007 surge el programa de *Medellín Digital*, cuyo objetivo es fomentar y facilitar el buen uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la comunidad, con énfasis en la educación, el emprendimiento y Gobierno. Este programa pretende vincularse al

¹ Las TIC para este caso comprende las aplicaciones, medios, soportes, redes y confecciones, plataformas interactivas y contenidos digitales que permiten editar, producir, interactuar, almacenar, difundir y generar conocimiento. Para ampliar sobre las definiciones de TIC ver Cobo (2000).

² Una ciudad digital es un espacio territorial, político y cultural interconectado a través de las TIC, donde se posibilita la interacción de los ciudadanos con el Estado, con las organizaciones y entre ellos mismos y se posibilita el acceso otras formas de relaciones mediadas igualmente por las TIC.

desarrollo económico y la innovación de la ciudad, así como a la proyección regional y global de la misma. A partir del año 2013, el programa se transforma y se presenta como *Medellín Ciudad Inteligente*, el cual tiene como objetivo la “transformación de Medellín en una ciudad al servicio de la calidad de vida de sus ciudadanos a través del buen uso de las TIC y el empoderamiento de los ciudadanos de su propio entorno” (MDE Ciudad inteligente). Si bien el enfoque de Ciudad Inteligente es encaminado principalmente en aras al emprendimiento y la innovación, el programa también busca generar espacios de encuentro y participación ciudadana, a partir de allí la ciudad se abre al reconocimiento de la *Sociedad Red* y donde se deben establecer debates en torno a la construcción de ciberciudadanía en Medellín.

Si bien desde las ciencias sociales se han investigado los procesos de construcción y configuración de identidades en la red, y éstas construcciones se han explorado en el caso de los ciudadanos jóvenes de Medellín, éstas investigaciones han sido planteadas desde perspectivas centradas en el comportamiento de las personas. No se han centrado en las formas de interacción que se pueden presentar entre los ciudadanos y el Gobierno local, ni se han planteado en la emergencia actual de una Medellín que le apuesta a la inclusión de las TIC para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Hasta ahora, no se han encontrado productos académicos e investigativos bajo un análisis politológico en torno a la ciberciudadanía en un programa de Gobierno en la ciudad de Medellín. Aunque hay algunos trabajos respecto a la apropiación e inclusión, hay vacíos investigativos en temas como Gobierno electrónico, democracia electrónica, e-inclusión, participación electrónica, y sobre todo respecto a profundizaciones en la dimensión política de la sociedad del conocimiento y la importancia de las TIC como potenciadoras de las dinámicas de interacción de la ciudadanía.

El análisis del programa MDE Ciudad Inteligente permite pensar alrededor del uso de la ciberciudadanía o si se quiere, el *estar* en la *Sociedad Red*, no sólo como un asunto de conectividad y apropiación de las TIC, sino también como una mirada a la formación de una ciudadanía reconfigurada en los espacios de redes virtuales. A partir de allí, se fortalecen espacios para la interacción y el reconocimiento de los ciberciudadanos que dan

cabida a la configuración y creación de identidades ciudadanas y culturales, que se intentan fomentar a través de programas que promueven el empoderamiento y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos en un entorno digital. Con esta investigación, se pretende aportar en el estudio sobre el impacto de los programas de formación gubernamental y de formación en el uso y apropiación de TIC en la ciudad, así como aportar elementos a la discusión, en torno a la formación de ciudadanos digitales, donde no sólo se incluyan la inserción de telecentros y espacios que posibiliten la apropiación de las TIC, sino también se piense en la ciudadanía digital como el surgimiento de nuevas representaciones sociales, la convergencia de la estrategia de ciudades inteligentes y la *Sociedad Red* donde se formen igualmente ciudadanos consientes del uso de internet.

Preguntas y objetivos

Algunas de las preguntas que originan este trabajo son: ¿De qué modo las TIC crean nuevas posibilidades de respuesta a los desafíos de la gestión pública?, ¿la ciudad de Medellín dispone de una arquitectura institucional que posibilite el gobierno abierto?, ¿El programa *Medellín Ciudad Inteligente* potencia el surgimiento de la ciberciudadanía en la ciudad?, ¿Cuáles son los requisitos para ser ciberciudadano? Y principalmente ¿Cómo se da la construcción de ciberciudadanía en la Ciudad de Medellín? Dado esto, la hipótesis de partida establece que, en tanto en la ciudad se ha creado un programa como *Medellín Ciudad Inteligente* con el objeto de acercar a los ciudadanos al buen uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y el empoderamiento de las mismas, para mejorar su calidad de vida. Este desarrollo social ha de llevar entonces a que las relaciones sociales, políticas y las redes personales y comunitarias, se desarrollen en el espacio virtual y que la ciudadanía tenga un sentido diferente otorgado por la mediación de las nuevas tecnologías. En esta medida, el ciudadano de la ciudad de Medellín se reconfigura como ciberciudadano en tanto en la ciudad le brinden herramientas y estrategias que cubran los requisitos y requerimientos para serlo.

Como objetivo general esta investigación plantea entonces, *identificar cómo ha sido la construcción de ciberciudadanía en Medellín, en el marco del Programa Medellín Ciudad Inteligente 2013-2015*. Para lograr guiar la investigación y operativizar su desarrollo, se

tiene como objetivos específicos describir las formas de interacción virtual que se presentan entre los ciudadanos y la administración local; analizar los pilares y estrategias del programa *Medellín Ciudad Inteligente* a la luz de los requisitos y requerimientos básicos para la formación de ciberciudadanía que plantea Robles (2009) y describir de qué modo el programa *Medellín Ciudad Inteligente* crea nuevas posibilidades de respuesta a los desafíos de la gestión pública y el gobierno abierto.

Metodología

La investigación se abordó desde un enfoque cualitativo, ya que éste “intenta hacer una aproximación global de las situaciones sociales para explorarlas, describirlas y comprenderlas” (Bonilla, 1998: 68). Consiste concretamente en la elaboración de un diagnóstico a través del método de un estudio de caso, dado que se dirige “a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares, [...] combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teorías” (Martínez, 2006:174); la presente investigación sólo utilizó información y evidencia de tipo cualitativo.

Teniendo en cuenta que “la investigación cualitativa [...] busca nociones, ideas compartidas que dan sentido al comportamiento social” (Galeano Marín, 2004: 22) a través de datos textuales, detallados y descriptivos, la metodología se apoya en el análisis documental, entrevistas y en algunas herramientas teóricas tomando como referencia los requisitos y requerimientos para la formación de ciberciudadanía que plantea Robles (2009) los cuales permitieron desarrollar la investigación contrastándolos con los pilares del programa *Medellín Ciudad Inteligente* y la percepción de algunos ciudadanos.

El trabajo investigativo transcurre en un nivel descriptivo y exploratorio. Por un lado el nivel descriptivo, pretende identificar los elementos que inciden en la construcción de ciberciudadanía en Medellín y cómo el Programa *Medellín Ciudad Inteligente* contribuye a la construcción de la misma en la ciudad, mediante la descripción de las formas de interacción virtual que se pueden presentar entre los ciudadanos y la administración local.

Por otro lado, la investigación se aborda en un nivel exploratorio en tanto se acerca a un tema poco estudiado desde la ciencia política como lo es la relación de los ciudadanos con las administraciones a través de Internet y los usos políticos que el ciudadano hace de Internet a través de las herramientas y estrategias que son potenciados por programas gubernamentales. Durante el rastreo bibliográfico que se realizó se pudo concluir que en la ciudad de Medellín no existen numerosas investigaciones que puedan dar cuenta la noción de ciberciudadanía y que este concepto entonces no ha sido estudiado a la luz de un programa de Gobierno.

Técnicas de Recolección de Información

Para la recolección de la información se recurrió a un rastreo bibliográfico y revisión documental, para desarrollar los antecedentes por medio de la revisión de estudios e investigaciones anteriores (Aristizabal, 2008). Esta revisión posibilitó el contraste de la información hallada en el análisis bibliográfico y dio cuenta de la importancia y relevancia del estudio de caso. En esta medida el desarrollo del análisis documental permitió tener información detallada y seleccionada para realizar el análisis y en esta medida evaluar qué se había investigado sobre el tema y con qué metodología se realizaban estas investigaciones encontradas.

Las fuentes de información utilizadas para el desarrollo de la investigación fueron la documentación bibliográfica e información y documentación institucional en fuentes oficiales. Se optó por revisar principalmente a Castells, como referente principal para la base teórica del concepto de Sociedad Red y a Robles por su desarrollo teórico en las características y requisitos específicamente referentes a la ciberciudadanía; estos fueron los autores claves y referentes fuertes en la investigación. Se utilizaron otros autores, priorizando la presentación de resultados de investigaciones latinoamericanas y locales, ponencias en eventos académicos, tesis de pregrado y posgrado, documentos públicos y planes de desarrollo de la ciudad de Medellín.

Se utilizó cibergrafía oficial, donde la principal fuente fue el portal web de *MDEInteligente*, www.mdeinteligente.co, y algunos portales institucionales como el portal de la Alcaldía de

Medellín (www.medellin.gov.co); Gobierno en línea (estrategia.gobiernoenlinea.gov.co) y Vive Digital Colombia, (www.vivedigital.gov.co).

Para contrastar la información recolectada, se implementaron técnicas como la entrevista semi-estructurada. Se realizaron 2 entrevistas, a funcionarios del Programa Medellín Ciudad Inteligente. Se entrevistó entonces al profesional de Inclusión Digital del área de Apropiación del programa *MDE Inteligente* y a la Líder del Área de Apropiación del mismo programa. Se optó por esta estrategia dado que es una de las principales para producir datos en la investigación cualitativa y de acuerdo a los objetivos planteados para efectos de esta investigación, es una estrategia pertinente que contribuye en la descripción de formas de interacción virtual que se pueden presentar entre los ciudadanos. Con las entrevistas se pudo indagar a profundidad sobre los usos que el ciudadano hace de Internet a través de las herramientas y estrategias que potencia el programa *Medellín Ciudad Inteligente*, desde diferentes perspectivas. Según Sautu (2005) la estrategia metodológica de entrevista semi-estructurada facilita el análisis de cómo se llevan a cabo los procesos decisivos, los diversos puntos de vista, así como expectativas, interpretaciones y percepciones de los actores, lo cual hace de esta la estrategia idónea para cumplir con las actividades de los objetivos.

Estructura de la investigación

Así pues, la investigación se desarrolla en cuatro apartados. El primer apartado, expone el problema que convoca al trabajo analítico de esta investigación, así como su pertinencia para la ciencia política y los objetivos de la investigación y las principales preguntas.

El segundo corresponde a la explicación de la metodológica del análisis. La pertinencia del método de investigación que se utiliza para esta investigación, la estrategia y el enfoque, así como las técnicas de recolección de información utilizadas para realizar el análisis de cómo ha sido la construcción de ciberciudadanía en Medellín.

En el tercer apartado, se desarrollan los referentes conceptuales. La *Sociedad Red* como la estructura social que resulta del cambio social y la interacción entre organización social y

las tecnologías de la información y la comunicación; Buen Gobierno y Gobierno Abierto como el modo de gestión que mediante las TIC responde a las necesidades de los ciudadanos, mejora el funcionamiento de las administración y servicios públicos y promueve a su vez un cambio en el concepto de ciudadanía. Se expone igualmente cómo surge un cambio de paradigma de este concepto tras la modernidad y la globalización y finalmente se plantean las definiciones de ciberciudadanía así como los requisitos y requerimientos para su formación, en los cuales se basa esta investigación para analizar cómo se da la formación de ciberciudadanía en el programa *Medellín Ciudad Inteligente*.

En el cuarto apartado referente a los antecedentes investigativos, se indagó cuáles habían sido las investigaciones cuyo tema hacía referencia a la ciberciudadanía y a la inclusión de TIC en la sociedad. En América Latina, a nivel nacional y en la ciudad de Medellín. La recopilación de estos trabajos investigativos, evidencia (como se plasma a lo largo de ese capítulo) la ausencia de miradas desde la ciencia política que posibiliten tener en cuenta otros análisis.

El quinto apartado corresponde al desarrollo del análisis empírico de los datos, en el que se describen las principales características del Programa *Medellín Ciudad Inteligente*, su trascendencia de Medellín Digital a Inteligente como un contexto para poder describir las formas de interacción virtual que se pueden presentar entre los ciudadanos y la administración local; Analizar los pilares y las estrategias del Programa *Medellín Ciudad Inteligente* a la luz de los referentes teóricos y explicar los usos políticos que el ciudadano hace de Internet a través de las herramientas y estrategias que potencia el programa *Medellín Ciudad Inteligente*

Por último se exponen las consideraciones finales que deja el proceso de análisis del estudio de caso, donde se compilan las reflexiones que surgieron a partir de la investigación y se detalla la bibliografía empleada para la misma.

CAPITULO I

REFERENTES CONCEPTUALES

La teoría “como sistema o conjunto articulado de conceptos, proposiciones y esquemas analíticos formales, es un elemento central por medio del cual el investigador da cuenta de la realidad” (Torres y Jiménez, 2004:25). Este apartado pretende ser guía para introducir los conceptos de *Sociedad Red*, Buen Gobierno y ciudadanía, y presentar los requisitos básicos necesarios para ejercer la ciberciudadanía y ser ciberciudadano. Partiendo de estas premisas, se exponen los referentes conceptuales que enmarcan la teoría de la presente investigación, los cuales guían no sólo el desarrollo teórico de la misma y establecen un recurso necesario para el contraste y triangulación entre la hipótesis, los hallazgos teóricos y el análisis del caso.

El primer concepto expuesto es el de *Sociedad Red*, como la nueva estructura social y el contexto donde se desarrollan los nuevos ciudadanos, que se expande con la nueva forma de organización social y la nueva gestión pública. De ahí la siguiente categoría, Buen Gobierno y Gobierno Abierto, como ese escenario de gestión que brinda la posibilidad de involucramiento de los diversos actores de la sociedad en los procesos de planeación, negociación y toma de decisiones, haciendo el gobierno más abierto y participativo para los ciudadanos. Esa es otra categoría que se explora, Ciudadanía, partiendo de diversas concepciones históricas y diferentes modelos teóricos tanto de la época clásica como de la modernidad. Seguidamente, se expone el cambio de paradigma alrededor del concepto tras los cambios y transformaciones de la ciudadanía y la influencia de la globalización, que permite el surgimiento de la *Sociedad Red* como espacio dinámico y abierto que se aproxima a la evolución social y de las tecnologías de la información. Finalmente, se expone la noción de ciberciudadanía como condición de los individuos que ejercen sus derechos a través de Internet en tanto un espacio que define tendencias culturales en el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y ofrece nuevos medios de conectar los espacios y las relaciones sociales.

1.1 LA SOCIEDAD RED

Gracias a la globalización de las actividades económicas, a la crisis del Estado-Nación, a la evolución social y a las tecnologías de la información se ha creado una nueva base material para la realización una estructura social, que incorpora redes sociales de empresas y movimientos sociales como estrategias claves para su funcionamiento. Surge un nuevo modo de desarrollo donde las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se convierten en la base para la nueva sociedad, la *Sociedad Red*³ donde convergen diferentes prácticas sociales y culturales que propician la emergencia de nuevos ciudadanos los cuales se están apropiando de las prácticas del ciberespacio.

Según Castells (2006), los nuevos repertorios tecnológicos entendidos como las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (pero enfatizando que son tecnologías crecientes, convergentes e integradas que interactúan entre sí, que no determinan la sociedad, pero sí la plasma), han posibilitado la creación de una *Sociedad Red* que da cuenta de “una estructura social resultante de la interacción entre organización social, cambio social y el paradigma tecnológico constituido en torno a las tecnologías digitales de la información y la comunicación” (Castells, 2006: 21).

Ésta surge sobre los cimientos del informacionismo⁴ como una forma de organización social de la actividad humana. Es un concepto que va más allá de la *Sociedad de la Información* o de la *Sociedad del Conocimiento*⁵, pues “cambia el énfasis a la transformación organizativa y a la aparición de una estructura social globalmente interdependiente” (Castells, 2004: 73) y evoluciona en múltiples entornos culturales producidos por cada contexto.

³ Para ampliar sobre la *Sociedad Red*, ver Machlup (1971), Porat (1977), Masuda (1984) y Castells (2002) (2006).

⁴ Según Castells “el informacionismo es un nuevo paradigma tecnológico basado en el aumento de la capacidad de procesamiento de la información y la comunicación humanas” (Castells, 2004:34).

⁵ La *Sociedad de la información* o *Sociedad del Conocimiento* es un término que se ha utilizado para describir sistemas socioeconómicos que emplean extensivamente la información en sus áreas de actividad. Según Castells (2002) es una extrapolación tecnológica de la sociedad industrial. Las sociedades de la información emergen de la implantación de TIC en la cotidianidad de las relaciones socio-culturales. Para ampliar ver Machlup (1971), Porat (1977), Masuda (1984) y Castells (2002) (2006).

En esta *Sociedad Red* existe una conexión entre culturas y surgen nuevas formas de interacción, control y cambios sociales; y confluyen tanto las *TIC*, como unas estructuras sociales y unas construcciones culturales en la red. Con su apropiación se producen diversas formas características de sociabilidad que ahora, mediante la expansión de Internet no se restringen sólo a espacios geográficos.

El término *Sociedad Red* por fue acogido por Jan Van Dijk (1991) en su libro *De Netwerkmaatschappij* o *La Sociedad Red*, caracterizada por el papel central de las redes sociales que configuran la principal forma de organización actual, así como las estructuras más importantes de la sociedad. Según Castells (2002) (2006) (2012), quien ha construido un amplio desarrollo teórico en torno a la Sociedad Red, esta funciona en una lógica de inclusión-exclusión, siendo una estructura dinámica y maleable por las fuerzas culturales sociales políticas. Sus dinámicas de dominación y resistencia están basadas en la defensa y el ataque a las redes⁶, estas relaciones se dan mediante dos mismos mecanismos de poder y contrapoder, “los programas de las redes y las conexiones entre redes” (Castells, 2004: 63)

Como lo plantearon Jan Van Dijk y Castells, la lógica de la red⁷ es la estructura básica de esta nueva sociedad. “La sociedad red se distribuye selectivamente por el planeta, funcionando en los lugares, organizaciones e instituciones ya existentes que todavía constituyen la mayor parte de la vida e las personas” (Castells, 2004:50), de ahí la característica estructural de expansión y extensión de las redes, que para Castells, permite ya sea incluir o dejar de lado los programas de redes, para permitir así una forma diferente de pensar, crear y experimentar la red, basada en la participación (Reyes,2011). La lógica de redes también aporta a la característica global de la Sociedad Red, superando los espacios físicos, rompiendo la base en que la cultura y las instituciones se manifiestan, interactuaran y se modifican.

⁶ Para ampliar sobre los ataques y la resistencia al poder programado de las redes ver: Arquilla y Ronfeldt (2001).

⁷ La red es un conjunto de nodos (puntos) interconectado. Son flexibles y adaptables pues se reconfiguran a los cambios de su entorno según un modelo interactivo.

Otra característica de la *Sociedad Red* es la idea de la accesibilidad. Las transformaciones en la sociedad se reflejan a través de las transformaciones culturales en las organizaciones e instituciones y la posibilidad de disponer de Internet en estos espacios ha llevado al dilema si se quiere de “estar o no estar en internet”.

Pensar la ciudadanía desde la *Sociedad Red* como una nueva ciudadanía que exige la comprensión de un nuevo espacio público⁸ como el ciberespacio, dentro del cual se dan transformaciones socio-políticas que tienen incidencia en las comunidades. La formación de ciberciudadanía, como una elaboración de identidad donde los ciudadanos -los *ciberciudadanos*- se apropian de los espacios virtuales, participando de ellos y estando en contacto con los otros a través de la tecnología. Una ciudadanía que se encuentra en una sociedad con prácticas y ejercicios gubernamentales que la actualizan cotidianamente

1.2 BUEN GOBIERNO Y GOBIERNO ABIERTO

Ambos términos poseen múltiples definiciones y no tiene una única delimitación de su ámbito de aplicación, ya que dependiendo del contexto el buen gobierno y el gobierno abierto abarcan diversas características asociadas a los múltiples actores e instituciones del sector público. Sin embargo a pesar de tener características similares, el gobierno abierto como “nuevo paradigma emergente de buena gobernanza” (Villoria, 2013), se inserta en esta corriente de gestión enfatizando en el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

1.2.1 BUEN GOBIERNO

Según los planteamientos de Kooiman y Van Vliet, el concepto de Buen Gobierno “apunta a la creación de una estructura o un orden que no se puede imponer desde el exterior, sino que es resultado de la interacción de una multiplicidad de agentes dotados de autoridad y que influyen unos en otros” (1993:64). En términos más amplios, Buen Gobierno, se refiere a “la puesta en práctica de estilos de gobernar en los que han perdido nitidez los límites

⁸ Para ampliar ver Lozada (2004) Levy (1999).

entre los sectores público y privado” (Stroke, 1998:2). Sin embargo no se puede desconocer que a lo largo de la historia se ha buscado por mecanismos de gobierno que se ocupen de suscitar condiciones necesarias para un gobierno ordenado y una acción colectiva.

Suarez (2001) ha planteado diversas definiciones clásicas de Buen Gobierno. Refleja las teorías de Platón y Aristóteles en sus planteamientos. Platón por su parte, se refería al buen gobierno como el gobierno que busca la aplicación de las leyes justas que buscaran hacer virtuosos y felices a los individuos, donde se vele por el bien común, donde el Filósofo Rey, tuviera las condiciones para cumplir las funciones de un buen gobierno. Para Aristóteles, según Suarez (2001) el buen gobierno, es el que tiene como fin proporcionarles felicidad a sus ciudadanos, es el que busca y realiza la justicia y se gobierna por la ley. Para él, el buen gobernante debe poseer las siguientes cualidades: lealtad para con la constitución, capacidad para la responsabilidad del cargo y virtud y justicia.

Esta “innovadora” gestión debe concebir un conjunto de reglas formales y características que precisan un ejercicio transparente, eficiente y eficaz, legal, participativo e integral. Es imprescindible un marco legal, donde se consigne la protección de los derechos humanos especialmente de las minorías, así como procurar que las decisiones que se lleven a cabo y su implementación este regidas por procesos por estas leyes y sean mediante transparentes, donde la información al respecto sea suficiente y fácilmente comprensible para quienes estas directamente vinculados.

La gestión del gobierno ha de ser transparente al momento de actuar y rendir cuentas. Procurar la transparencia en las decisiones que se llevan a cabo, igualmente facilitar la suficiente información de su gestión y que esta sea fácilmente comprensible para cualquier persona afectada por esas decisiones y su implementación, de modo que los ciudadanos conozcan cómo se desarrolla la misma para que estén en la capacidad de opinar y participar en la escena pública de manera informada y consciente (Bojórquez, 2013). En el buen gobierno las acciones deben ser participativas y promover el civismo, depende de la participación pública directa o a través de intermediarios, instituciones o representantes legítimos, el asegurar que las prioridades políticas, sociales y económicas estén basadas en

un amplio consenso social. (Gómez, 2014). Igualmente ha de ser un gobierno eficiente y eficaz, en el sentido de la buena y responsable articulación y cumplimiento de sus funciones, el buen gobierno “significa que los procedimientos y las instituciones llegan a resultados que necesita la sociedad al tiempo que lo hacen utilizando de la mejor forma posible los recursos de los que disponen”. (Gómez, 2014:9).

Según Rhodes, (1996), el Buen Gobierno significa un “cambio de sentido del gobierno, que remite a un nuevo proceso de gobernación, o bien al cambio experimentado por el mando ordenado, o bien al nuevo método conforme al cual se gobierna la sociedad” (Rhodes, 1996: 653). Específicamente, el Buen Gobierno se refiere a la nueva forma de ejercer el poder incluyendo las características mencionadas, dándole un valor al gobierno para usar los recursos a favor del desarrollo social, disponiendo de un conjunto de instrumentos de gestión para ser más eficiente al momento de la producción de servicios públicos.

Esta innovación, implica cambios profundos en los esquemas del ejercicio gubernamental, como lo plantea Bojórquez (2013) “se trata de reinventar la forma como se gestionan los asuntos públicos, desarrollar las habilidades necesarias para ocupar los cargos públicos, pero, sobre todo, de replantear las relaciones con los ciudadanos” (Bojórquez,2013:166) este nuevo lugar de los gobiernos implica que sean más abierto y participativos en el encuentro con los ciudadanos, no solo a al momento de rendir cuentas sino también en el sentido de convocar e incluir en procesos de toma de decisiones. A esta innovación, se le adhiere el uso de las nuevas tecnologías. En la *Sociedad Red*, los ciudadanos están decididos a recuperar la voz en los asuntos públicos y es asunto del Bueno Gobierno involucrar a los ciudadanos en los asuntos públicos.

1.2.2 GOBIERNO ABIERTO

Si bien no hay una sola definición de buen gobierno ni de gobierno abierto, ambas prácticas, “reflexionan sobre cómo gobernar, cuál es el papel que desempeñan los gobiernos y los ciudadanos en la gestión pública y sus resultados” (Bojórquez, 2013:173). En este sentido, se Oszlak (2012) propone tres principios además de las características de buen gobierno mencionadas:

1. La tecnología facilita la comunicación e interacción recíproca entre gobierno y ciudadanos. Este principio va en la línea igualmente de la participación, para elaborar políticas el gobierno abierto, dispone de la consulta a la opinión pública de modo que se incrementen y mejoren las oportunidades de participación en los asuntos de gobierno, haciendo así un gobierno que escucha al ciudadano y basado en sus necesidades y el contacto directo implementadas las políticas.
2. El gobierno debe abrir los canales para desarrollar métodos y sistemas de cooperación con los ciudadanos y en general con los actores de todos los niveles del gobierno y sectores de la sociedad, a nivel gubernamental, con la sociedad civil, con la empresa privada y los emprendedores, en el proceso de toma de decisiones, para recolectar las opciones de políticas públicas en la co-producción de bienes y servicios. “Con esto se traza una red colaborativa transversal que permite el involucramiento social en los asuntos gubernamentales, y se apela de nuevo a la opinión pública para evaluar y mejorar los mecanismos de colaboración, así como para identificar áreas de oportunidad para la colaboración” (Bojórquez, 2013:180).
3. Procurar que los ciudadanos se involucren activamente en estos escenarios y canales participativos, para asumir sus responsabilidades en diferentes funciones como vigilantes, decisores políticos y corresponsables de las decisiones públicas.

Los cambios políticos y sociales, acompañados de las nuevas tecnologías, exigen a los gobiernos a considerar la necesidad de incluir al ciudadano en las agendas públicas y reconocer que el poder, los recursos las políticas públicas son dirigidas hacia ellos. El buen gobierno y el gobierno abierto brindan la posibilidad de fortalecer la democracia participativa, vinculando a los ciudadanos en la toma de decisiones, cambiando la forma como se relacionan con estos de manera tal que trasciende la *Sociedad Red*. Estas características de gobierno abierto y buen gobierno, tienen valor en tanto generan una forma diferente de interacción e inclusión con los ciudadanos, que está relacionada con la capacidad de los gobiernos para poner a disposición de la ciudadanía información sobre su gestión pública y acciones de forma abierta y transparente (Calderón, 2012) y permitir que ésta incida en la toma de decisiones conforme a sus necesidades y preferencias, esto

implica no solo la transformación de los mismos gobiernos desde su estructura de gestión, sino también de la ciudadanía.

1.3 CIUDADANÍA

La ciudadanía es un concepto polisémico producto de las circunstancias y acontecimientos sociales y culturales que han influenciado sus diversas definiciones, “hoy no existe una barrera conceptual, dado que la semántica de la noción es expansiva y no cerrada” (Zapata-Barrero, 2001:35). Según Rincón (2006), “la noción de ciudadanía no es nueva ni unívoca, tiene su origen en culturas milenarias, y ha sufrido transformaciones en los diferentes momentos de la historia” (Rincón, 2006: 46), por lo cual es un tema que continúa vigente y se refleja en los diversos debates a nivel teórico y político.

El concepto ha sido históricamente excluyente y a su vez “ha sido políticamente autorizado por las autoridades de cada época” (Zapata-Barrero, 2003:179), esto lo muestra Zapata-Barrero (2001) en la revisión histórica que hace del concepto, donde identifica que la noción moderna de ciudadanía es el producto de tres tradiciones históricas. La tradición clásica de ciudadanía que tiene origen en la Antigua Grecia enfatiza en la participación en los asuntos públicos. La tradición romano- cristiana, que desarrolla su carácter reivindicativo frente a la autoridad. Y por último la tradición hebraica, vincula al ciudadano con su comunidad bajo criterios emocionales, como la lealtad y el sacrificio por la comunidad.

Antes de la modernidad, tanto los derechos como instituciones se encontraban difusos y se hacían efectivos sólo en virtud de un estatus social, entonces no se trataba de un estatus de ciudadano sino de un nivel social altamente desigual. Desde la Ciencia Política, es importante mencionar la noción que se tiene de la ciudadanía desde dos autores clásicos como lo son Maquiavelo y Hobbes. Según Rincón (2006), con Maquiavelo se retoma una concepción de la ciudadanía activa en oposición a la ciudadanía pasiva sujeta a la moral cristiana desarrollada durante el auge de la Iglesia en la Edad Media.

Con el Renacimiento, pensadores como Maquiavelo, proponen que en el rol activo de la ciudadanía, se promueve una moral de conducta pública, que inclusive puede conducir a una formación ciudadana que conlleve al civismo y al autocontrol. Maquiavelo establece que la relación entre ciudadano y comunidad se denomina “virtud”, y en este sentido “politizando” y haciendo pública la virtud, cada ciudadano velará para que los otros no actúen orientados por la fortuna y para que las actividades públicas de los otros no constituyan fortuna para uno mismo. Es decir, la ciudadanía en su construcción tiene una clara función de regulación social.

En las monarquías, este concepto de Maquiavelo sería relegado, en cuanto el modelo de Gobierno entre monarcas y súbditos daba cuenta de una condición de sometimiento, obediencia y sujeción de los ciudadanos, por lo cual se continuó con la dimensión pasiva de la ciudadanía. Con la conformación de los Estados-Nacionales con la paz de Westfalia, se introduce el concepto de igualdad al concepto de ciudadanía y comienza a visualizarse una concepción moderna de la ciudadanía. Para la Ciencia Política, la conformación de los Estados-Nacionales supone un hito en la historia política, sin embargo para efectos de este trabajo sólo apuntaremos que este hecho histórico marca un cambio tangencial en la concepción de la ciudadanía en cuanto se define una condición de ciudadanía asociada al surgimiento de la modernidad⁹ que da cuenta de conceptos como soberanía, definición de fronteras, defensa nacional, secularización, etc.

En este sentido, Hobbes propone una noción de ciudadanía basada en la actividad política sujeta al contrato social, lo cual evidencia la relación directa y de dependencia entre los ciudadanos y el Estado. Para los pensadores denominados como “contractualistas” (Hobbes, Locke, Rousseau) el fundamento de la ciudadanía se consolida en el contrato social. Para Hobbes, la ciudadanía encontraba en la legitimación del Estado, una metodología para la búsqueda de un orden social que permite establecer límites para la convivencia social y política. No obstante, no podría decirse que los enfoques entre los

⁹ El surgimiento de la modernidad también es una idea controversial que no ha sido establecida con claridad a nivel histórico. Para algunos, la modernidad comienza con Lutero, para otros comienza con los Estados-Nacionales, y para una gran mayoría la modernidad comienza propiamente con la Revolución Francesa. Vale señalar que no hay un acuerdo o un consenso alrededor de esta idea.

“contractualistas” eran los mismos. Hobbes optaba por un ciudadano sujeto al Estado, pero con un carácter menos activo, más cercano a la obediencia.

Es así como se puede entender que de acuerdo a las dinámicas históricas y socio culturales, el concepto ha variado y ha llegado a ser algo más que un status que se concede. Una de las visiones modernas que más ha predominado es la de Marshall (1998). Para este autor, la ciudadanía puede comprenderse a partir de tres elementos articulados alrededor de los derechos. El elemento civil más elemental en la base social, está compuesto por los derechos a la propiedad, a la justicia y los derechos necesarios para la libertad (libertad de la persona, de expresión, de pensamiento y religión). El elemento político, es el derecho a participar en el ejercicio del poder político ya sea como miembro de un órgano investido de autoridad y legitimidad política o como elector. Por último, el elemento social, desarrollado luego de la segunda guerra mundial, compuesto por el derecho a la seguridad y a un mínimo de bienestar económico (algunos autores posteriores a Marshall incluyen también el derecho al medio ambiente sano).

La concepción de Marshall respecto a la ciudadanía está condicionada a la igualdad. En su noción, el ciudadano tiene un carácter nacional, es decir su condición se limita al ejercicio en la Nación a la que pertenece, por lo cual se plantea como un concepto unívoco. Sin embargo, y como alternativa a esta idea, la ciudadanía no está necesariamente ligada a nivel conceptual a la identidad nacional (Habermas, 1996) y como se ha resaltado, el concepto es influenciado de acuerdo a las circunstancias y acontecimientos sociales de la época. No existe un modelo único de ciudadanía, es más bien un modelo híbrido que se nutre y construye dentro de los contextos. Es por esto indispensable plantear entonces los modelos modernos¹⁰ de ciudadanía para exponer brevemente esa hibridación.

El modelo liberal de ciudadanía, caracterizado por defender la libertad en el sentido de *libertad negativa*¹¹, como la libertad moderna que lleva al goce de lo privado, en términos

¹⁰ Para ampliar nociones en torno a los modelos de ciudadanía, ver Habermas (2009) Zapata-Barrero (2001) y Horrach (2009).

¹¹ Aquella facultad que se define por la ausencia de coacción al individuo que desee realizar una acción

de no intervención más allá de los asuntos públicos, donde se presenta una neutralidad del Estado, que debe actuar al margen de las concepciones particulares del bien, al margen de las morales comprensivas, “y por tanto no debe posicionarse o intervenir abiertamente en cuestiones éticas” (Horrach, 2009:14). Este modelo, también defiende el individualismo, privilegiando los derechos individuales y el bien individual por encima de los bienes colectivos.

Así pues para este modelo las garantías individuales son más importantes que los derechos sociales, tal como lo establece Rawls (2003) al mencionar que una libertad básica “puede limitarse o negarse únicamente en favor de una o más libertades básicas diferentes, y nunca, por razones de bien público o de valores perfeccionistas. Esta restricción es válida incluso cuando quienes se benefician de la mayor eficiencia, o al mismo tiempo comparten el mayor número de ventajas, son las mismas personas cuyas libertades son limitadas o negadas.” (Rawls, 2003: 275). Desde esta concepción centrada en los derechos, más no en las obligaciones o en los deberes del ciudadano, hay una aceptación del contrato social siempre que no se violen las libertades individuales y se garantice la protección, la seguridad externa y las restricciones internas (Kymlicka, 1996). Esta postura parte de un ciudadano racional que actúa bajo su propio interés.

La ciudadanía comunitarista, presenta un segundo modelo que demanda una supeditación de la ciudadanía a la pertenencia a un grupo, “poniendo por delante los vínculos de adhesión grupal con respecto a la libertad individual, y quedando el bien común por encima del pluralismo” (Horrach, 2009: 15), presupone el vínculo a una comunidad para tener la condición de ciudadano, esto implica que las virtudes se aprenden dentro de un escenario comunitario, que definen lo correcto y establecen reglamentos para recuperar y reconocer los valores y vínculos perdidos por la modernidad. Sin embargo, no descuida la participación política ligada al servicio de la identidad colectiva y los intereses comunitarios. Otra característica importante de este modelo es que el Estado interviene para la defensa del bien común.

determinada. Un individuo es libre en tanto nada o nadie restringe su acción. Para ampliar ver Berlín (1974) y Farrell (1989).

El comunitarismo defiende la permanencia de la cultura societal en la cual ha nacido, por lo cual exige al Estado que proteja la permanencia de las culturas y la autodeterminación nacional. Así pues, la comunidad política es la que determina lo que es justo a partir de sus raíces, tradiciones, imaginarios y construcciones culturales, políticas e institucionales. “A partir de la generación de recursos organizativos de tipo colectivo, se desarrolla un discurso ético de la comunidad como forma de vida” (Held, y McGrew, 2003:107). La construcción de relaciones de mutualismo, voluntariado, amistad, solidaridad y benevolencia dan cuenta de una construcción de ciudadanía que se centra en la comunidad y no en el individuo como en el modelo liberal. (Etzioni, 2000).

Vale tener en cuenta la afirmación de Hollenbach respecto de los vínculos políticos de las comunidades:

Nótese que aunque estas comunidades no son políticas en el sentido de ser parte del Gobierno, tampoco son privadas. Son realidades sociales y forman parte de la rica incubadora del cuerpo político. (...). Los lazos de la solidaridad comunitaria que ahí se forman permiten a las personas actuar conjuntamente y les otorgan el poder para influir en las instituciones sociales más grandes, como el estado y la economía. (Hollenbach, 1995: 148).

La tensión entre el modelo liberal y el comunitarista, que evidencia un foco en aspectos opuestos (el individuo por un lado, la comunidad por el otro), plantea un término medio en un tercer modelo. El modelo republicano puede considerarse como un modelo mixto que retoma aportes del modelo liberal y el comunitarista. Se caracteriza por restablecer el vínculo del individuo con la comunidad con un énfasis más fuerte que el liberalismo y sin que los fines del individuo se opongan a lo público.

Abarca entre sus planteamientos el elemento político del concepto de ciudadanía de Marshall, el cual comprende el derecho a participar teniendo en cuenta elementos como la idea de libertad, igualdad y justicia. El republicanismo propone el ejercicio de una ciudadanía activa que participa en los procesos de interacción pública y social, a través del

acceso a la información pública. También hay una apuesta por la instrucción y el empoderamiento en torno a los derechos civiles, políticos y sociales, sin descuidar los deberes y compromisos propios del ciudadano cívico, por lo cual enfatiza en la educación del ciudadano en las virtudes públicas.

Desde el modelo republicano, los derechos sociales, económicos y culturales se perciben como el fundamento de los derechos civiles y políticos (Beiner, 1999). En este sentido, el ciudadano republicano participa activamente en la democracia representativa, asumiendo funciones públicas. El modelo republicano rechaza el consumismo y la privatización de la vida pública, en cuanto da un peso importante al compromiso ciudadano, cívico y participativo en la esfera pública. Bauman (2002), evidencia la tendencia del republicanismo a anteponer el deber y la igualdad cívica para disminuir las condiciones de inequidad, aludiendo que “sacar a los pobres de su pobreza no es tan solo un asunto de caridad, conciencia y deber ético, sino una condición indispensable (aunque meramente preliminar) para reconstruir una república de ciudadanos libres a partir de la tierra baldía del mercado global” (Bauman, 2002: 186). Autores como Arendt, Mouffe y Touraine, pensadores claves en la Ciencia Política actual, han desarrollado construcciones teóricas que se orientan a este modelo de ciudadanía.

Los liberales, republicanos y comunitaristas, plantean un debate normativo alrededor de las características del ciudadano homogéneo de Marshall, proponiendo construcciones teóricas de la ciudadanía que trascienden el modelo de ciudadanía restringido al ejercicio de derechos. Zapata-Barrero (2001) destaca que estas concepciones modernas de la ciudadanía apuntan a ciertos componentes principales como son la pertenencia, la participación, los derechos, los deberes, cuya importancia dependen del momento histórico de desarrollo de la ciudadanía. En este sentido, Kymlicka y Norman (1997) expresan que hay un renovado interés por la temática de la ciudadanía como consecuencia de eventos políticos y tendencias globales que sucedieron a finales del siglo XX, lo que ha motivado cambios y un nuevo paradigma en el concepto de ciudadanía asociada a conceptos como la globalización, los derechos humanos, la virtualidad, etc.

1.3.1 CIUDADANÍA Y DEMOCRACIA

El concepto de ciudadanía no se puede separar de la noción de democracia. La misma evolución contemporánea evidencia que el sistema institucional-normativo está en renovación permanente, sus relaciones con la ciudadanía, simultáneas y mutuamente determinadas por la interacción. En palabra de Cheresky (2011) “la democracia debe ser concebida como un régimen inestable” (Cheresky, 2011:146) sin que se afirme su debilidad, sino más bien resaltando que se convierte en el resultado del conflicto y la relación entre los actores políticos y sociales, y sus capacidades adaptativas a lo que proviene de la deliberación ciudadana (Cheresky, 2011) y ahora el pilar tradicional del sistema representativo, se expande mediante la presencia y acción ciudadana.

La desconfianza, el debilitamiento de los partidos y las identidades políticas son factores generales de las sociedades democráticas contemporáneas, sobre todo América Latina y esa insatisfacción ciudadana, lleva a que la democracia vaya más allá del acto electoral y la representación. La ciudadanía que desconfía permanente de la relación con los gobernantes, está en la búsqueda de nuevos dispositivos de la representación, que suplan las demandas del pueblo.

1.4 NUEVO PARADIGMA DE CIUDADANÍA

La ciudadanía hace parte de los pilares que ayudan a describir las sociedades, dado que es un objeto de actuación política como factor de transformación social que ha servido para legitimar organizaciones políticas y construir identidad. Hemos visto que el carácter polisémico complejiza y hace difícil la labor de encontrar un núcleo semántico en su concepto, por lo cual Zapata-Barrero afirma que dadas las barreras que hay para el ejercicio de la ciudadanía “existe una incoherencia entre el concepto moderno de ciudadanía y su expansión semántica” (2003, 187). Las distancias entre el significado teórico del concepto ciudadanía según la semántica y según la práctica, “son precisamente el campo de cultivo de la reflexión politológica” (Zapata-Barrero, 2003: 187).

Actualmente, la tendencia globalizadora¹², la caída del muro de Berlín y la desintegración de la Unión Soviética, que pusieron fin al largo período de la guerra fría, “fueron el punto de partida de la búsqueda de un nuevo orden, que ahora se presenta de un modo global” (Gonzales,2008:125). Este modo global se extiende al mundo de la política y su nueva configuración ha llevado a que los sujetos amplíen a entornos más globales sus espacios físicos así como sus maneras de interactuar. La globalización¹³ “pone en jaque la idea de soberanía del Estado-nación con consecuencias adversas sobre el ejercicio de la ciudadanía y muy especialmente, sobre los derechos sociales y económicos” (Hopenhayn, 2001:118).

En este sentido, la globalización ha requerido un cambio en la renovación y exigencias conservadoras, las transformaciones tecnológicas han implicado una transformación cultural en relación a los fenómenos, y cambios de fondo social y político. La revolución tecnológica¹⁴, implica una ciudadanía como un ejercicio que se entiende ahora como una práctica que no necesariamente está reducida en espacios tradicionales, ya que el territorio ahora no es el único espacio de concentración de poderes ni de la formación de identidad (Rueda,2008).

Las prácticas políticas desgastadas y las necesidades tecnológicas trajeron consigo desconfianza y apatía de los ciudadanos frente a estas. El ciudadano súbdito, subordinado y disciplinado se repiensa ese modelo y experimenta cambios en su rol. Se exhorta a un ciudadano más autónomo, que participa diferente en la esfera pública y en los escenarios políticos. Se incorpora en la sociedad, la urgencia de nuevas políticas de ciudadanía donde se tomen en cuenta las diversas demandas de la sociedad, teniendo presente que “la

¹² Una tendencia, que sin invalidarlos, “desborda la capacidad de gestión de los estados-nación y los obliga a orientar su política en torno a la adaptación de los sistemas instrumentales de sus países hacia la navegación en los flujos globales” (Castells 1999).

¹³ Globalización entendida como *factor amenazador*, en palabras de Beck, “la política de la globalización, no pretende solamente eliminar las trabas de los sindicatos, sino también las del *Estado nacional*; con otras palabras, pretende restar poder a la política estatal-nacional” Véase: Beck (1997).

¹⁴ Según Castells la Revolución tecnológica de la información o Revolución Informática nació en la década de 1970. “Es un intervalo caracterizado por la transformación de nuestra "cultura material" por obra de un nuevo paradigma tecnológico organizado en torno a las tecnologías de la información” (Castells;2002) para ampliar ver Pérez (1983); Nora y Minc (1978).

ciudadanía ya no se constituye sólo en relación con movimientos sociales locales, sino también en procesos comunicacionales masivos.” (García Canclini, 1995:90).

El papel que tiene las nuevas tecnologías para solucionar el “déficit democrático” y la crisis de la participación que ha traído consigo la globalización, redefinen lo político y brindan nuevas opciones de formación y construcción de la ciudadanía. La inserción de las nuevas tecnologías, entendidas por una parte como el intercambio de información mediante la *Word Wide Wed (www)*¹⁵, y por otra como “técnicas utilizadas por la democracia representativa hasta sus potencialidades para generar nuevas formas de ciudadanía” (Diez, 2003:193), han implicado que los ciudadanos encuentren la posibilidad de expandir su forma de participación social y política. Diez (2003), plantea que las nuevas tecnologías pueden brindar parte de la legitimidad que han perdido las instituciones y los partidos políticos en la época actual, y motivar así la participación política que se ha perdido respecto de años anteriores. Las nuevas tecnologías, ofrecen un nuevo espacio público que permite recoger las opiniones de los ciudadanos, constituyendo “vías alternativas de construcción de ciudadanía que de hecho ya se han puesto en marcha” (Díaz, 2003: 194).

Gracias al surgimiento de la *Sociedad Red* se producen formas propias de sociabilidad “que ya no se limitan a espacios geográficos restringidos” (Martínez, 2004: 187), por lo que se da la oportunidad de socializar y entablar relaciones culturales y construir autonomía e identidad más allá de los entornos locales como el pueblo o las ciudades. La nueva articulación entre los actores sociales y las instituciones políticas, producida por la extensión y expansión de tecnologías, trasciende el entorno local “generando nuevas formas de identidad y de ciudadanía que no pueden ser aprehendidas desde el marco territorial del Estado Nación, muestran la necesidad de trascender los criterios culturales asociados a la nacionalidad que han legitimado la participación ciudadana”. (Ibáñez, 2008:3). Las dinámicas transnacionales y la expansión de Internet, conllevan a una ampliación de las fronteras físicas en la red.

¹⁵ La *Word Wide Wed* o WWW es la red informática mundial, flexible dentro de Internet que permite a través de documentos de hipertexto que permite a las instituciones, empresa asociaciones e individuos crear lugares en sitios web.

Las TIC y la influencia cada vez más fuerte de los espacios virtuales y reales han propiciado una nueva configuración de la ciudadanía, “caracterizada por su forma de organización en redes y su individuación, por una cultura de la virtualidad real, y por la transformación de los cimientos de la vida, el espacio y el tiempo, mediante la constitución de un espacio de flujos¹⁶ y del tiempo atemporal” (Finkelievich y Kisilevsky, 2005). Internet, incide en el cambio de las estructuras de las sociedades actuales e invita a ver las consecuencias prácticas de las transformaciones sociales en el desarrollo económico y social de los países, dado que “la difusión de internet, la adopción de la tecnología digital en el proceso de producción o las relaciones de identidad cultural y medios electrónicos son tratadas de forma diferentes en diferentes contextos de todo el mundo” (Castells, 2006: 22). Castells aporta entonces una visión contextualizada, focalizada y diversa de la nueva ciudadanía, que a pesar de nutrirse de los procesos de globalización y de prácticas que sobrepasan fronteras nacionales, no se configuran de igual manera en todos los territorios, lo cual redefine la importancia de estudiar estas nuevas formas de ciudadanía en los diferentes contextos y culturas.

Los cambios en los procesos de información y comunicación también implican un desafío para la construcción de ciudadanía y el desarrollo social (Lozada, 2004). En este sentido Lozada (2004), expresa la nueva forma de emergencia de la ciudadanía como una actividad que si bien se realiza en el espacio virtual, es real y tiene incidencia en la vida política actual, toda vez que,

La ciudadanía que se expresa en Internet, [...] no es una entidad paralela, ni menos real que aquella que se manifiesta con intensidad en las marchas, protestas o urnas electorales. El ciudadano va siéndolo en todos los espacios de su vida cotidiana. La cuestión a plantearse es ¿cuáles son los cambios en el imaginario y las prácticas sociales que provocan estas mediaciones tecnológicas? ¿Qué transformaciones genera la revolución informática y las tecnologías de la comunicación en el campo de lo simbólico social? (Lozada, 2004:175).

¹⁶ Para ampliar nociones sobre *el espacio de flujos*, ver Castells (2002).

Surge un nuevo paradigma que reinterpreta el proceso de apropiación de las nuevas tecnologías. Este paradigma implica a su vez un análisis de los procesos de imposición de las nuevas tecnologías, más allá de su acceso, adquisición y su uso común. Comprende analizar también, cómo las tecnologías se están rediseñando y cómo esa apropiación se da a partir de diversos entornos (Gómez, 2004). Se gestan nuevos agentes de cambio, con realidades diversas, con la posibilidad de entornos más participativos, facilitados por las redes digitales propiciados dentro de la *Sociedad Red*. Además de ser portadores de derechos y deberes, al igual que el ciudadano activo que surge en la modernidad, y cercano al perfil del ciudadano republicano, las formas de la ciudadanía que se desarrollan a la par de las TIC, buscan otros espacios y vías donde puedan ejercer la participación de forma activa. Así pues, mediante procesos de apropiación, ha comenzado a darse una lucha simultánea por la *Inclusión digital*,¹⁷ de modo que se pueda “ampliar los márgenes de democratización y participación ciudadana” (Gómez, 2004:11).

Las nuevas ciudadanías son vistas por Lozada (2004) en una doble vía. Por una parte como una lucha por el reconocimiento y la conquista de derechos (lucha heredada de la modernidad), con la cualidad de que la lucha y el conflicto se traslada del escenario físico al espacio virtual y tecnológico que evidencia condiciones de inequidad y desigualdad que buscan ser superadas. Por otra parte, se percibe el espacio virtual como un espacio “ideal” de libertad y ejercicio de derechos políticos que trasciende lo nacional, lo estatal y lo institucional. “Estas diferentes representaciones y significaciones de la ciudadanía, convergen sin embargo como espacio en construcción de otra esfera pública que interroga el declive y agotamiento del modelo tradicional” (Lozada, 2004: 169).

Como consecuencia entonces, los nuevos ciudadanos pretenden contrarrestar los efectos negativos de la globalización, para lo cual se movilizan, se agrupan y se redefinen para convertirse en sujetos que a partir de los derechos concebidos, buscan participar y empoderarse para gestionar sus demandas.

¹⁷ “Es una expresión que alude al intento de ampliar el acceso de más personas a las tecnologías de información, ya sea creando mecanismos prácticos para el uso público de las computadoras o cuestionando las políticas que limitan las posibilidades de uso de las TIC a grandes capas de la población” (Gómez, 2004:7).

1.5 CIUDADANÍA DIGITAL

Castells (2006) afirma que la incidencia de las nuevas tecnologías en la sociedad, permite revelar la importancia de éstas para el surgimiento de la cibercultura¹⁸. La cibercultura, es un término que refiere a diversos procesos en los que los individuos desarrollan sus prácticas sociales cotidianas transversalmente a través de las tecnologías. Da la posibilidad de actuar en un nuevo espacio temporal virtual real, como un espacio de comunicación e interacción dentro de la *Sociedad Red*, “donde las tecnologías digitales configuran las formas dominantes de información, comunicación y conocimiento, producción, organización y administración” (Rueda, 2008:89). En la cibercultura se integran actores y prácticas culturales, interacciones entre colectivos, instituciones y sistemas organizativos compartiendo una complejidad de contenidos, valores, interpretaciones, identidades, legitimaciones, etc.

Quienes configuran el entorno cibercultural son las comunidades virtuales, definidas por Robles como “aquellas de tipo más clásico que se definen a partir de una comunidad real y física que utiliza Internet como una vía más de interacción [...] cuyo lazo de unión son, exclusivamente, determinados aspectos o intereses en común que se refuerzan mediante contacto a través de Internet” (Robles, 2009: 42). En las comunidades virtuales confluyen las actividades políticas nacionales y transaccionales, y se involucran niveles de información y saberes. Es al interior de estas donde, de forma independiente (o por medio de su pertenencia a una de estas), surge el ciudadano digital¹⁹ como aquel individuo que no sólo es usuario de internet, sino que desde allí ejerce, reclama y reivindica sus derechos políticos y sociales (Robles, 2009).

Vale decir entonces, que el ejercicio de la ciudadanía digital implica además un escenario de oportunidades y condiciones. Para la constitución de una ciudadanía digital no basta sólo

¹⁸ Para Ampliar sobre la discusión de cibercultura ver Piscitelli (2002) Portillo (2004) Dery (1998) Rueda (2008) Lévy (2007) Martín Barbero (2005).

¹⁹ El concepto de *ciudadanía digital* es equivalente al concepto de *ciber-ciudadanía*. Para efectos de ese trabajo se abordaran como sinónimos mencionándolos de una u otra forma a lo largo de la presente investigación.

con el desarrollo de la *Sociedad Red*, se requiere de una participación por parte de las instituciones junto con ciertos requerimientos y requisitos²⁰ mínimos a tener en cuenta para hablar de una ciudadanía digital (Robles, 2009).

El primer requisito es el acceso a Internet, como condición básica y fundamental que implica aspectos como la edad, el nivel de estudios, y el desarrollo de infraestructura. El desarrollo social de la ciudad y la generación de espacios para la construcción de ciberciudadanía que incorporen nuevos modelos de acceso masivo a internet, se posibilitan a través de la garantía en el acceso de todos los ciudadanos al uso de estas tecnologías.

Internet puede ser un espacio para superar barreras en los vínculos locales e incrementar la participación ciudadana, pero ampliar la cobertura respecto a conectividad y disponer de más recursos tecnológicos en los espacios públicos de la ciudad, aunque sí implica una extensión del servicio de Internet y viabiliza su libre uso, no constituye un espacio para la construcción de ciberciudadanía pues según Robles (2009) se han de cumplir con los demás requerimientos y requisitos para que se dé efectivamente una formación de ciudadanos digitales.

Los ciudadanos necesitan un cierto nivel de alfabetización, para que puedan entender y ser conscientes del uso de Internet en sus vidas y en sus relaciones ya que, “las innovaciones tecnológicas en servicios, por sí solas no producen cambios si no son apropiadas y utilizadas adecuadamente por los potenciales usuarios” (Bauman, 2000:54). El segundo requisito entonces comprende las habilidades y capacidades digitales de los ciudadanos personas que ya han podido acceder a Internet. El manejo de habilidades en tecnología con un nivel medio-alto, como lo plantea Robles (2009), más allá de usar un correo electrónico, es la capacidad de participar en comunidades virtuales, navegar por interés, interactuar con

²⁰ Schiavo (2000) puntualiza cuatro factores que condicionan la participación de un ciudadano de la Sociedad Red: la presencia, el acceso, el capital (poseer conocimientos adecuados) y el habitus (apropiación). Sin embargo dado que los factores que plantean caben también en la definición que presenta Robles (2009) sobre los requisitos de la ciberciudadanía, se ha optado por acoger este marco que para el objetivo de la investigación, sin desconocer el valor de lo descrito por Schiavo.

los demás ciudadanos y utilizar las herramientas oficiales para realizar trámites públicos (que a pesar de ser trámites sencillos en ocasiones son una limitación para la población).

En tercer lugar, el ciudadano podrá ser un ciberciudadano en la medida en que perciba la utilidad de las tecnologías. Para que los ciudadanos asuman un rol crítico frente a sus derechos, “se requieren ciudadanos capaces de actuar en forma colectiva frente a las problemáticas tanto locales como globales” (Mazo, 2011:7), por tanto es indispensable la formación en competencias digitales, ya que el ciudadano digital requiere de formación para desempeñarse efectivamente en un nuevo entorno de nuevas prácticas sociales que incluyen nuevas tecnologías (Mazo, 2011). Para el ciudadano es una ventaja competitiva utilizar internet para su vida cotidiana e incluirla en su rutina en el sentido de aprovechar esta herramienta para mejorar su calidad de vida así como para la realización de nuevas actividades (Robles, 2009).

Si bien los requerimientos básicos relacionados con el acceso a internet en la sociedad (los hábitos de uso individual de las TIC, la formación digital de los ciudadanos y la percepción de la utilidad de las tecnologías), son fundamentales para el desarrollo de las condiciones del surgimiento de la ciberciudadanía, no quiere decir que sólo bajo estas condiciones ya exista una ciudadanía digital. Son necesarios también, otros requisitos derivados del desarrollo de la *Sociedad Red* que son “consecuencia de la acción de las Administraciones públicas y las empresas” (Robles, 2009: 68). Así pues, un cuarto requisito, consiste en contar con una oferta de servicios que ofrezca Internet ajustados a las preferencias de los usuarios y en terrenos sociales claves, estos servicios han de ser en torno a actividades políticas sociales, administrativas.

Sin embargo, Robles resalta que en el desarrollo de estos servicios pueden presentarse dos situaciones. La primera expone “que este tipo de servicios se comiencen a ofrecer en su totalidad, o en parte, exclusivamente a través de Internet”, de modo que las ventajas competitivas que adquieran los ciudadanos, sólo tendrán espacio en el ámbito digital y no se verán reflejadas en ámbito cotidiano. La segunda situación tiene que ver con la irregular distribución en el uso y acceso a las TIC, en el sentido que estos servicios

ofrecidos, llegarán y serán aprovechados por los sectores más tendientes al uso de estas tecnologías. Esta dinámica favorece la exclusividad y expande más la brecha digital²¹, lo que supone un aumento de las desigualdades sociales. Así pues, la cobertura de servicios en el ámbito digital debe contribuir a disminuir las condiciones de inequidad y desigualdad, por lo tanto, “esta circunstancia puede ser más importante, si esos servicios tienen que ver con la participación democrática o el desarrollo de la ciudadanía” (Robles, 2009:65).

Es necesario, como quinto requisito, crear un marco legal como medio para la interacción social y política. La normalización de Internet como una vía oficial que potencie la relación entre los ciudadanos y la administración hace parte igualmente de los requisitos para que se garanticen los principios de igualdad ante la ley y participación en los asuntos públicos (*isonomía e isegoría*) como parte fundamental para la ciudadanía en el ámbito digital.

Aunque se cumplan los requisitos básicos de acceso y desarrollo de la sociedad, hay que tener en cuenta el sexto requisito referente a la concienciación y apropiación de la ciudadanía. Este requisito expone las ventajas y utilidades políticas y sociales de Internet “como un lugar para el surgimiento de comunidades y prácticas que avanzan en la mejora y potenciación de las actividades políticas y sociales”. (Robles, 2009:77). Según la percepción de los ciudadanos, se establecen canales de interlocución entre las administraciones y los mismos ciudadanos que posibilitan la generación de nuevas formas de interacción social dentro de esas comunidades virtuales.

Por otro lado, se acude al concepto de ciberciudadanía acuñado por Rueda (2008) en el sentido de entender la ciberciudadanía desde dos variantes, como “una prolongación de prácticas ciudadanas *convencionales* ahora apoyadas con nuevas tecnologías de la información y la comunicación y que pueden servir a las metas de la ciudadanía más tradicional” (Rueda,2008:4) y también como “una ciudadanía caracterizada por un compromiso que combina intercambio de información, emoción y experiencia, acuerdos y consensos parciales, donde son la cultura y las prácticas sociales, las que orientan el tipo de

²¹ Brecha digital como la distancia en el acceso, uso y apropiación que existe entre las personas que utilizan las TIC como una parte rutinaria de su vida y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas. Ver Serrano y Martínez (2003).

interacción intersubjetiva” (Rueda,2008:4); adecuando a esta definición los requisitos planteados por Robles (2009) fundamentales para la creación de un ecosistema digital²² para la formación de la ciberciudadanía.

En síntesis, para hablar de ciberciudadanía, se han encontrado una serie de textos e investigaciones que aportan conceptos y referentes que pueden llevar a una contextualización para abordar temas como la Sociedad Red, espacio público digital, la influencia de la inserción de las nuevas tecnologías en la sociedad y los cambios que estas están produciendo.

.

²² El ecosistema digital es el entorno que se conforma por la infraestructura, los servicios, las aplicaciones y los usuarios de Internet.

CAPITULO II

CIBERCIUDADANÍA EN LATINOAMÉRICA, COLOMBIA Y MEDELLÍN

En esta sección de antecedentes investigativos y académicos se describen los aportes de investigaciones previas que tratan aspectos en torno a la ciberciudadanía, la incidencia de las nuevas tecnologías en la sociedad, la *Sociedad Red* y la relación Estado-ciudadanos en el ciberespacio. Esta revisión se hace en tres niveles: latino americano, nacional y local, en este último se sitúan investigaciones concretas respecto al programa *Medellín Digital* y sus estrategias de apropiación.

2.1 LATINOAMERICA

En Latinoamérica se ha comenzado a reconocer el papel de las TIC en su contexto. Las TIC han sido una herramienta fundamental no sólo para acercar a los ciudadanos con los Gobiernos de la región, establecer canales de comunicación y mejorar los procesos de gestión gubernamental. Estos avances hacen que las nuevas tecnologías sean “un elemento muy atractivo para la modernización del funcionamiento del Estado” (Guerra y Jordan, 2010: 11).

El desarrollo de políticas enfocado a la inserción de las TIC, se evidencia en áreas orientadas a la inclusión social, focalizadas en el desarrollo de infraestructura en telecomunicaciones para lograr una disminución de la brecha digital (siendo aún una tarea cerrar por completo la brecha). Las políticas de los Gobiernos latinos se siguieron acogiendo a sectores como el educativo, donde se ven más las acciones en torno a eficiencia, cobertura y calidad de estos servicios.

En la región latinoamericana, el tema de la ciberciudadanía ha sido poco estudiado en relación a estudios de caso o programas de Gobierno concretos. En las investigaciones consultadas, resaltan aquellas que giran en torno a temas relacionados con la *Sociedad Red*, los procesos de participación y apropiación de los ciudadanos en este nuevo contexto tecnológico y la emergencia de nuevos actores y escenarios que comienzan a configurar otros modos de ejercer ciudadanía. La mayoría de las investigaciones encontradas se

realizaron con enfoques sociológicos, sin embargo desde la Ciencia Política existe el interés por la participación política de los ciudadanos en el ciberespacio así como por la democracia en línea.

En este sentido, Finquelievich (2000) en *Ciudadanos a la Red*, recoge junto a reconocidos autores²³ una compilación de artículos de América Latina, Europa y EE. UU, que se centran en el estudio de las relaciones sociales, políticas y las redes personales y comunitarias, que se crean y desarrollan en el espacio virtual. Las investigaciones son guiadas por una pregunta que engloba el propósito de los autores, ¿Cómo puede una comunidad apropiarse de estas nuevas tecnologías y utilizarlas para elevar su calidad de vida? A partir de ésta reflexionan entorno a la influencia de las redes tecnológicas y redes sociales en el desarrollo de ciudad, así como los usos sociales de las TIC por parte de los Gobiernos locales y su incidencia en la participación ciudadana y cómo se da la renovación de las organizaciones comunitarias en algunos estudios de caso en Argentina y en Estados Unidos.

A lo largo de las investigaciones, se destaca la importancia de continuar desarrollando la investigación sobre la *Sociedad de la Información* “para comprender que los procesos de *tecnologización* de las ciudades no suceden inocentemente, ni por azar, ni están desprovistos de sentido, sino que por el contrario, soportan y materializan un sistema de vida, una estructura socioeconómica, una forma de entender el mundo *virtual*, así como el lenguaje verbal lo hace en la vida *real*” (Finquelievich, 2000:7).

El aporte de este libro es fundamental para esta investigación ya que los autores son conscientes que para comprender los procesos de tecnologización de las ciudades, hay que investigar sobre la Sociedad de la Información, estos procesos no suceden sin trascendencia, tienen un sentido que se hace parte de la realidad.

²³ Los autores de la compilación comprender a Baumann, Blejman, Fejler, Herzer, Jara, Kisilevsky, Randolph, Robinson, Schiavo, Schuler, Serra, Trejo, Delarbre y Turrubiates (2000).

Por esta razón la transición a una *Sociedad Red* implica adoptar nuevas nociones del espacio, de los lazos sociales, de las formas de gobernar y de las dinámicas de participación y control que ejercen los ciudadanos en los Gobiernos. La calidad del trabajo de Finquelievich (2000) es destacado por Corrales (2014) en cuanto posibilita pensar “cómo las relaciones que se tejen en la red transforman las ciudades, optimizan la gestión municipal, la participación ciudadana y, en general, la incidencia en el espacio físico urbano” (Corrales, 2014: 13).

Una de las autoras que hace parte de dicha compilación y que permite profundizar en algunos de los aspectos destacados por Finquelievich es Schiavo (2000), quien expone la emergencia de la ciudadanía cibernética, cómo se puede definir y cómo pueden los ciberciudadanos mejorar su calidad de vida mediante las tecnologías. Gracias a las TIC el ciudadano hoy tiene la posibilidad de actuar en una nueva dimensión, el espacio virtual, el cual se presenta como un “espacio sin fronteras donde los modos de regulación están aún por definirse” (Schiavo, 2000: 46) y esto lleva a la necesidad de la reconfiguración de los derechos ciudadanos en la era de Internet²⁴, comenzando por el derecho a participar de la sociedad de la información, y el derecho al acceso y al uso de las tecnologías.

Schiavo (2000) resalta particularmente los cuatro factores que condicionan a un ciudadano de la Sociedad de la Información: la presencia, el acceso, el capital (poseer conocimientos adecuados) y el habitus (apropiación)²⁵. La presencia es dada por una dirección electrónica, un dominio en internet o un correo electrónico, para poder existir dentro del mundo virtual y efectivamente tener acceso a él mediante comunidades virtuales, el capital se comprende por los saberes y conocimientos necesarios para actuar en el entorno digital y el habitus se adquiere poniendo este capital en función, en el sentido que incorpora los conocimientos de la virtualidad y del mundo real, en las actuaciones cotidianas y las dinámicas en la red.

²⁴Hasta el momento no existe una carta de derechos ciudadanos en la era de Internet de obligatorio cumplimiento, sin embargo se han presentado sugerencias por parte de la UNESCO y la Asociación para el progreso de las comunicaciones APC. Para ampliar ver Unesco (2004) y APC (2006).

²⁵ El habitus es uno de los conceptos centrales de la teoría sociológica de Pierre Bourdieu. Por tal podemos entender esquemas de obrar, pensar y sentir asociados a la posición social. El habitus hace que personas de un entorno social homogéneo tiendan a compartir estilos de vida parecidos. Por lo cual puede entenderse habitus en el sentido de apropiación.

Otro autor que pone en evidencia la emergencia de esta nueva categoría de ciudadanía es Gómez (2004), quien explora la tensión entre lo local y lo global poniendo “especial atención en el papel que juegan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y en la emergencia de nuevos actores y escenarios que están configurando otros modos de ejercer la ciudadanía” (Gómez, 2004:1). Mediante la reseña de experiencias de inclusión digital, intenta demostrar que es posible “profundizar las perspectivas de uso de las TIC como objetivo estratégico en la creación de nuevos espacios de ciudadanía” (Gómez, 2004:11) destacando así, que la emergencia de nuevos actores y escenarios están configurando otros modos de ejercer la ciudadanía.

Las experiencias de proyectos de inclusión digital revisadas por Gómez en Chile, Brasil y Perú²⁶ destacan la expansión del uso de las TIC no sólo como un proceso de alfabetización tecnológica que pretende facilitar el acceso a la Sociedad del Conocimiento, sino como un ámbito para incitar la producción de capacidades de cada comunidad, donde puedan proyectar sus ideas, valores, bienes y recursos en el escenario global (Gómez, 2004). En este sentido, destaca que las actividades de capacitación en el uso de las TIC abren nuevas vías al desarrollo local, a la inclusión digital como una respuesta a la exclusión social, ampliando los márgenes de participación ciudadana, al tiempo que extiende los procesos de fortalecimiento de proyección y expresión social.

Dentro de su investigación sin embargo en lo que respecta a las políticas de Gobierno, Gómez resalta que,

Lo que caracteriza al discurso dominante es la ausencia de referencias cuando de tecnologías de comunicación se trata. Generalmente se hace hincapié en los aspectos de transparencia, horizontalidad, interactividad, facultad de democratizar la información, ilimitadas posibilidades de acceder al conocimiento y al desarrollo igualitario, etc., como si estas cualidades fueran inherentes a la propia tecnología y no potencialidades cuya

²⁶ Las experiencias revisadas fueron: Red Pública de Comunicación e Información Sampa.org en San Pablo-Brasil, Red de Información Comunitaria de La Araucanía en Chile y TIC como Instrumentos del Desarrollo Sostenible en la Cuenca del Cotahuasi en Perú.

realización depende de su implementación en el marco de un proyecto social determinado.
(Gómez, 2004: 3)

Adicionalmente, Gómez propone la promoción y evaluación de este tipo de experiencias ya que “pueden servir de modelos para la formulación de políticas públicas consistentes, basadas en prácticas concretas que establecen nuevos modos de cooperación entre comunidad, empresas e instituciones gubernamentales” (Gómez, 2004:12). Este es un aporte importante para la presente propuesta ya que resalta la importancia de profundizar en las perspectivas de uso de las TIC como objetivo estratégico en la creación de nuevos espacios de ciudadanía.

Por otro lado, Lozada (2004) plantea que la ciberciudadanía como representación y construcción sociocultural que se presenta en el contexto de la cibercultura y la globalización, surge a partir de las nuevas formas de comunicación y participación. Se cuestiona por el papel que tiene la acción colectiva en la red, su repercusión en la esfera pública y en el contexto latinoamericano, especialmente el venezolano, enfatizando en la exigencia de derechos como expresiones de una ciudadanía emergente.

Este artículo desarrolla, desde múltiples perspectivas, las representaciones sociales que se construyen *online*. Expone tres características de las representaciones de los usuarios de internet específicamente en Venezuela, su identidad (la cual se transforma por medio del desplazamiento de los referentes culturales), la ausencia de corporeidad, (los cambios espacio-temporales y geográfico-políticos) y su relación con el otro (dado que la red es un lugar que permite el anonimato).

Lozada (2004) se pregunta por las dinámicas establecidas entre los usuarios de las páginas web, su concepción de democracia y la acción política en la red, donde al igual que en la realidad se puede reflejar empatía, apatía y desigualdades entre usuarios. En este punto coincide con varias investigaciones, como las de Gómez (2004) y Schiavo (2000), en que debe haber unas condiciones de accesibilidad, e inclusión para desarrollar acciones democráticas en las dinámicas de la *Sociedad Red*.

Respecto a la identidad del ciberciudadano, Lozada asume cuatro rasgos principales:

El primero y fundamental es la identificación con dos sectores: Gobierno u oposición, expresándose en la Red la polarización social que caracteriza actualmente a Venezuela. El segundo, es un referente de identidad nacional. El ciudadano de la Red es venezolano, a esta ubicación territorial, se aúna el reconocimiento a un colectivo que comparte una memoria histórica, una serie de referentes simbólicos y culturales. Una tercera forma de identificación cubre el rango que comprende el anonimato, el uso de los seudónimos, la usurpación de identidad. Una cuarta y última modalidad de identidad se refiere al auto reconocimiento como usuario de la Red y al dispositivo electrónico que remite a la dirección IP. (Lozada, 2004:171)

Con esto destaca que la dualidad e hibridación entre lo virtual y lo real²⁷, no le resta importancia a las dinámicas de representación social que se puede presentar en este entorno virtual. No por ser virtual, algo es menos real, los contenidos de las personas que se manifiestan en internet son reales en la vida de cada actor, son signos, interacciones, sentidos y trazos que se construyen en la red. Como lo plantea Castells, “la realidad como se experimenta siempre ha sido virtual, porque se percibe a través de símbolos que formulan la práctica con algún significado que se escapa de su estricta definición semántica” (Castells, 2006:405). El impacto que tiene lo virtual en lo real es un debate actual alrededor de la incidencia que tienen estas herramientas en las vidas de las personas, en sus relaciones, en el ejercicio político actual.²⁸

Internet no es un espacio paralelo a la realidad de la acción colectiva, lo virtual y lo real configuran una simbiosis que reconstruyen cambios en los imaginarios y cambios en las prácticas sociales que han sido dispuestos por la era de la globalización, la digitalización y la revolución informática (Lozada, 2004). Lo virtual va entonces de la mano con lo real y son complemento de ambas realidades.

²⁷ Para ampliar sobre lo virtual y lo real y su impacto ver Castells (2006).

²⁸ Para ahondar en este debate véase: Dery (1998) Castells (2002) (2006) Wellman y Gulia (1997) Finkelievich y otros (2000).

En general, las investigaciones resaltan y concuerdan con la relevancia de los procesos de tecnologización en las ciudades, así como en la necesidad de profundizar en las perspectivas de uso de las TIC como objetivo estratégico en la creación de nuevos espacios de ciudadanía. Los autores latinoamericanos que están investigando sobre la incidencia de las TIC en la sociedad, son conscientes que hubo un cambio de paradigma en el concepto de ciudadanía que debe ser más estudiado a la luz de su relación con la *Sociedad Red*, los procesos de participación y apropiación de los ciudadanos en este nuevo contexto.

2.2 NACIONAL

El tema de la ciberciudadanía ha sido un tema de interés en los últimos años en el territorio colombiano, a pesar de que no ha sido ampliamente desarrollado. Los investigadores colombianos han comenzado a preguntarse sobre temas relacionado con la inserción de la Sociedad de la información y la Comunicación, entre los cuales resaltan investigaciones en torno a los impactos alcanzados con la política pública para la apropiación social de las TIC en comunidades educativas del país.

Otro tema de estudio relacionado está vinculado con los avances del e-government²⁹, entendiendo este concepto, como el uso que las instituciones gubernamentales hacen de las TIC, para transformar las relaciones entre los gobernantes y los ciudadanos, con el fin de optimizar los servicios gubernamentales hacia los ciudadanos, proveer servicios, e incrementar las practicas gubernamentales que den cuenta del principio de transparencia. El e-government en general, propone mejorar las interacciones del Gobierno y las estrategias del Gobierno colombiano para la e-inclusión³⁰, que corresponde a la inclusión de todos los ciudadanos colombianos en la *Sociedad Red*, enfocada en el aprovechamiento de los beneficios que ofrecen las nuevas tecnologías.

No obstante, también pueden encontrarse investigaciones donde se expone cómo la incursión de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación incide en las

²⁹ Para referirse a las acciones que comprenden una relación con el aspecto digital se antepone el prefijo “e”, es la americanización del termino *electrónico* o *digital*. Para ampliar ver Finkelievich y otros (2005).

³⁰ Sin embargo como señalan Zabala y Torres (2013) el concepto de la e-inclusión aún está en construcción y son pocos los trabajos investigativos y las fuentes de literatura publicadas al respecto. Para ampliar ver Dijk (2005), Hargittai (2002) y DiMaggio *et al.* (2004).

relaciones sociales y culturales de los ciudadanos colombianos. La implementación de estrategias de ciberciudadanía a nivel local supuso un tema de investigación recurrente. Así, Polanco (2011) presenta una evaluación de algunos impactos de la política pública en TIC a través de la implementación del programa *Medellín Digital* entre los años 2007-2010, preguntándose por la implementación de esta política y la forma como ha transformado los procesos de enseñanza y de aprendizaje de los docentes y estudiantes, y el impacto que ha tenido en los ciudadanos que viven alrededor de estas Instituciones Educativas.

Su investigación se centra en un contexto educativo y en la articulación de las propuestas nacionales y locales, en este caso de la ciudad de Medellín. Parte del marco de la política nacional sobre la importancia del uso y apropiación de las TIC en Colombia. En concordancia con lo anterior, describe la política pública a través del programa *Medellín Digital* y muestra los impactos del programa en la apropiación social de las TIC por parte de la comunidad educativa de algunas Instituciones Educativas (IE) de Medellín.

Es importante destacar que para Polanco (2011) el Gobierno Colombiano “se ha comprometido y preocupado por diseñar y aplicar una política pública para la Apropiación Social de las TIC” (Polanco, 2011:82), y estas estrategias se han articulado con las estrategias educativas a través de su Plan Decenal de Educación 2006-2016, de modo que las instituciones y centros educativos puedan contar con una mejor calidad para sus estudiantes. Estas estrategias, evidencian cuatro aspectos en los que ha impactado la política: 1) creando contenidos como el portal educativo para docentes, directivos y estudiantes; 2) ampliando la infraestructura, en el sentido de conectividad fibra óptica, equipamiento y soporte; 3) inversión en el talento humano evidenciado con la cualificación docente; y 4) involucramiento de la comunidad para que haga seguimiento de estos procesos

Sin embargo, aunque reconoce que “los resultados encontrados de la implementación de una política pública en TIC han estado acordes a los retos planteados por las políticas internacionales y nacionales, puesto que se ha evidenciado la apropiación social por parte de la comunidad educativa” (Polanco, 2011:90), resalta que hay que tener en cuenta que el

proceso de apropiación toma un tiempo para que los ciudadanos sean conscientes y de esta forma los impactos puedan obtener mejores resultados.

Respecto al papel que los Gobiernos le dan a las TIC, para acercar a los ciudadanos y mejorar su gestión entorno a sus relaciones ha habido también interés investigativo, Riascos y otros (2008) han propuesto una investigación respecto al e-government (o Gobierno Electrónico) como estrategia de participación ciudadana en la administración pública a nivel de Suramérica, por medio de un método comparativo entre los casos de Colombia y Uruguay. Esta investigación parte de la expectativa de utilizar el e-government como estrategia de participación en la administración pública, además evidencia la proyección de estos países en relación con el e-government (Riascos y otros, 2008). Para efectos del interés de ésta investigación es pertinente señalar los hallazgos en el caso de colombiano.

El Gobierno Nacional, busca facilitar la participación ciudadana mediante la implementación de mecanismos electrónicos (como los ya mencionados por Polanco), a través de la *Estrategia de Gobierno en Línea* planteada en el documento CONPES 3650 de 2010 (Departamento Nacional de Planeación, 2010) que se establece con el objeto de, “promover la oferta de información y de servicios del Estado a través de Internet, facilitando la gestión en línea de los organismos gubernamentales y apoyando su función de servicio al ciudadano, dando paso al concepto de gestión gubernamental por medios electrónicos y de atención al ciudadano por medios no presenciales” (Riascos y otros, 2008: 4). Esta estrategia, hace parte del programa la *Agenda de Conectividad* planteado en el documento CONPES 3072 de 2000 (Departamento Nacional de Planeación, 2010), el programa bandera del Ministerio de Comunicaciones que tiene como objetivo construir, promover e impulsar la estrategia de Gobierno en Línea para facilitar la interacción constante, eficiente y eficaz entre la administración y los ciudadanos por medio de las TIC.

Dentro de la Agenda de conectividad, hay otras estrategias para el fomento del e-government. Una de ellas es la prestación de mejores servicios para el ciudadano, mediante el portal Gobierno en Línea, *estrategia.gobiernoonline.gov.co*, “que provee un punto de acceso integrado, de fácil ubicación y consulta de toda la información, trámites y servicios

que ofrecen todas las instituciones públicas colombianas en sus propios sitios en Internet” (Riascos y otros, 2008:5). Otra, es la estrategia de transparencia del Estado y Participación ciudadana, mediante la plataforma *www.plandecenal.edu.co*, la cual le ha permitido al Ministerio de Educación Nacional articular a las diversas instituciones relacionadas con la educación en el país, y la ciudadanía en general. Y finalmente la estrategia de Eficiencia del Estado, la cual a través de la plataforma *www.vuce.gov.co* busca “la integración de los sistemas de los diferentes servicios, compartir recursos y mejorar la gestión interna en las instituciones públicas y por consiguiente la eficiencia del Estado” (Riascos y otros, 2008:5)

Tras la descripción y el análisis de estas estrategias, Riascos y otros (2008) concluyen que “el proyecto de *Gobierno en Línea* en un país como Colombia en donde existen 1.099 municipios, de los cuales el 90% son pequeños, con escasos recursos financieros y población inferior a 100.000 habitantes” (Riascos y otros, 2008: 7), requiere el fortalecimiento en las dinámicas de interacción ciudadana y una visión más territorial para vincular a la ciudadanía con cada alcaldía. El Gobierno debe propiciar nuevas estrategias que motiven y promuevan en la ciudadanía el uso del e-government en función de mejorar la comunicación con el Gobierno, además de implementar estrategias de apropiación y participación del Gobierno en línea, establecer un marco nacional de políticas para promover en cada territorio local como una manera de vincular a los ciudadanos con la administración a través de las TIC.

La utilización de estrategias para fomentar las TIC y la sociedad de la información, como las evidenciadas en el Gobierno en Línea, manifiestan un marco adecuado para el desarrollo de la ciberciudadanía. En este sentido, Zabala y Torres (2013), destacan que las acciones del Gobierno colombiano en el proceso de desarrollar la sociedad de la información ha permitido ampliar prácticas y planes orientados a establecer las acciones que permitan la incorporación de las TIC y su aprovechamiento “como una herramienta dinamizadora del desarrollo económico y social del país” (Zabala y Torres, 2013:138). Dentro de estas acciones se incluye la regulación de las telecomunicaciones, promover incentivos para las empresas, modernizar el Estado e incluir servicios de tramites en línea.

Las iniciativas en TIC adelantadas por el Gobierno colombiano se desarrollan más para los sectores como la educación, el Gobierno, la competitividad y la cultura a través de programas como *Computadores para Educar (CPE)*, *Gobierno en Línea*, *Mipyme Digital* y *Telecentros de Información*. Esto coincide con otras investigaciones a nivel local, Polanco (2011); Patiño y Giraldo (2009) y Corrales (2014), que concluyen que en programas locales como *Medellín Digital*, se prioriza también al sector de la educación y el emprendimiento social. Adicionalmente, el conjunto de las iniciativas en TIC, apuntan a mejorar las condiciones de la población en relación con las TIC, teniendo en cuenta que es su mayoría no están encaminadas a atender a un grupo poblacional específico. Por ejemplo, la estrategia de *Ciudadanos Digitales*, atiende tanto a ciudadanos en general: mujeres y hombres cabezas de familia, desplazados, reinsertados, desmovilizados, grupos étnicos, personas en condición de discapacidad, comunidad LGTBI y personas de nivel económico bajo. En general, la estrategia atiende a toda la población por lo que no puede decirse que este sectorizada o focalizada (Zabala y Torres, 2013).

Las estrategias desarrolladas por medio de las políticas determinan ciertos niveles de e-inclusión. La mayoría de las iniciativas se enfocan en el acceso a internet o a los servicios ofrecidos en línea como los programas *CPE* y *Gobierno en Línea*. Las iniciativas de *Telecentros de Información*, *Ciudadanos Digitales* y *Tecnología para la Inclusión* se enfocan en el aspecto de habilidades. Sin embargo, aspectos relacionados con la motivación y la continuidad, que son claves para evaluar la e-inclusión, no están siendo desarrollados por iniciativas gubernamentales.

Aunque se destacan los esfuerzos que el Gobierno colombiano ha adelantado para impulsar y estimular la creación de nuevas dinámicas en la Sociedad de la Información, en la evaluación de estas iniciativas es donde se evidencia que desde el Gobierno Nacional existen vacíos para abordar las estrategias para la inclusión de las TIC.

2.3 MEDELLÍN

En la ciudad de Medellín, la investigación respecto a la formación de ciberciudadanía ha sido igualmente poco abordada, en el sentido que se encuentran escasas investigaciones que

abarquen el análisis de la ciberciudadanía dentro de un programa institucional. Los estudios más frecuentes sobre el tema en la ciudad apuntan al vínculo entre ciberciudadanos en la *Sociedad Red*, cibercultura, y su relación con la sociedad de la información.

Rueda en sus investigaciones (2005; 2008), aborda el tema de la ciberciudadanía en relación a “los nuevos repertorios tecnológicos que potencian la participación ciudadana, la comunicación y la subjetividad, reunidas en el ejercicio ciudadano, que transforman la cultura, provocando también el surgimiento de ciudadanías alternativas, ciberciudadanías” (Rueda, 2005:4). Aborda el tema tanto desde los estudios ciberculturales como desde la apropiación social de las TIC, planteándose que las categorías como ciudadanía, cultura política y ciudad están siendo demandadas por la interacción que tiene la sociedad con los nuevos repertorios tecnológicos³¹. Por otro lado, toma el concepto de ciberciudadanía como un término ambiguo que ha sido usado sobre todo para referirse a las investigaciones respecto al *e-government* así como en las investigaciones referentes a movimientos ciudadanos apoyados por las nuevas tecnologías.

Los procesos de configuración de la ciudadanía en prácticas sociales mediadas por repertorios tecnológicos, son tratados a partir de revisiones de las experiencias de colectivos sociales que han incorporado en sus estrategias de movilización las TIC. Sus investigaciones se realizan mediante el uso de una metodología de etnografía *multisituada*, que permite dar una mirada a la red de actores colectivo, y dar seguimiento a las páginas web, blogs, revistas electrónicas, plataformas, entre otras. En su investigación, trata los debates conceptuales sobre las ciberciudadanías, prestando especial atención a la contextualización de estas ciudadanías emergentes (Rueda, 2005), siendo estas, ejemplo de estudios de caso, focalizadas en las experiencias de dichos colectivos.

No es fácil encontrar estudios que logren ver la interrelación de lo social y lo tecnológico en las comunidades, como lo aclara Rueda (2005), pues se centran más en uno de los dos aspectos. Sin embargo, sus investigaciones al prestar especial atención en dicha

³¹ Para ampliar sobre los movimientos ciudadanos apoyados en las TIC, ver: Castells (2012)

contextualización de estas ciudadanías y en las formas de comunicación en el ciberespacio, aportan un gran contenido a la reflexión conceptual pues ella reconoce que estas tensiones convierten a los nuevos repertorios en catalizadores de procesos de socialización y educación expandida, “donde se confrontan [...] las figuras de autoridad y de conocimiento, los modos de compartir y crear saberes, y donde los roles de aprender y enseñar se difuminan” (Rueda, 2005:26).

A pesar de la ambigüedad del concepto y de las escasas investigaciones al respecto, en la ciudad de Medellín se pueden destacar trabajos, que han sido divulgados por la Revista Educación Comunicación y Tecnología de la Universidad Pontificia Bolivariana. Algunas de estas fueron las realizadas por Patiño y Giraldo (2009) y Patiño y Vallejo (2011), las cuales participaron en un proyecto de diseño de una propuesta metodológica para el monitoreo y análisis de usos de tecnologías de información y comunicación por parte de comunidades vulnerables.

Para dicho proyecto sus investigaciones se han orientado, una primera parte en torno al acercamiento a las estrategias de apropiación de *Medellín digital* y cómo se traduce esto en un verdadero ejercicio de la ciudadanía. Aunque la investigación no indaga por el concepto de ciberciudadanía en sí, es una investigación que evidencia la necesidad de “avanzar en estudios que permitan verificar el impacto real de los programas de formación en capacidades que se ofrecen a través de programas como *Medellín Digital* y de otras estrategias de uso y apropiación de TIC” (Patiño y Giraldo, 2009).

En el trabajo de Patiño y Giraldo se desarrolla la pregunta por cómo la apropiación de las estrategias de formación planteadas por *Medellín Digital* se traducen en un verdadero ejercicio de la ciudadanía. A partir de allí se reconoce la necesidad de un uso consciente de la tecnología, pues reconocen que si bien se han planteado políticas nacionales en América latina que impulsan y ofrecen programas de apropiación y formación en capacidades de TIC, (como en Medellín el programa de *Medellín Digita*) “aún no se encuentran materializadas en estudios e investigaciones que permitan evidenciar el impacto de estos

programas y la calidad de sus procesos de construcción de capacidades en TIC” (Patiño y Giraldo, 2009:4).

Las autoras pretenden en su investigación realizar entre las tecnologías de información y comunicación (TIC) y los habitantes de cuatro comunas de la ciudad de Medellín. Para ello indagan por aspectos como la conectividad, el uso (tiempo, frecuencia y modos de uso), y la incidencia de los programas de formación del Programa *Medellín Digital* mediante una investigación exploratoria y descriptiva, apoyadas de investigación documental y trabajo de campo, “que se desarrolló a través de observaciones participantes y entrevistas abiertas dirigidas a los actores partícipes de las estrategias de *Medellín Digital*” (Patiño y Giraldo, 2009: 6). Partiendo entonces del reconocimiento de la complejidad del concepto de apropiación tecnológica, Patiño y Giraldo (2009) concluyen que esta apropiación, se construye a partir de las prácticas cotidianas de los usuarios con las TIC y en esta medida es relevante la necesidad de promover propuestas orientadas a desarrollar las competencias de los ciudadanos para incentivar en ellos la participación pública y el acceso a la información.

Este proyecto tuvo continuidad a través de otro proyecto realizado por Giraldo y Vallejo (2011) en el cual se realizó una caracterización de prácticas con TIC por actores diferenciados en cuatro comunas de la ciudad de Medellín. A partir de la presentación de resultados de un análisis cuantitativo, respecto a los usos y prácticas cotidianas con las TIC digitales en un grupo de actores entre estudiantes, docentes, emprendedores y empresarios de las comunas 1, 7, 8 y 13 de la ciudad, se evidencia el impacto de las estrategias del programa *Medellín Digital*. De esta manera, a través de las implicaciones de las TIC en la cotidianidad de los actores mencionados logró cuantificarse la transformación que estas estrategias han tenido en el diario vivir de los habitantes de la ciudad.

Patiño y Vallejo concluyen que hay una necesidad de preservar en los programas gubernamentales las estrategias que lleven a la ruptura de la brecha digital, contribuyendo “a un uso cada vez más frecuente y cotidiano de las TIC, a una mayor autonomía y, lo que es más importante, a una definitiva apropiación de las TIC en términos de logros de propósitos puntuales que vayan de la mano del desarrollo de la sociedad” (Patiño y Vallejo,

2011:29). Así pues, hay un avance en el acercamiento a la necesidad de evaluar las propuestas orientadas a desarrollar competencias ciudadanas, que en verdad incentivan la participación pública y el acceso a la información mediante las estrategias digitales que se plantean programas como *Medellín Digital*. La aproximación al sentido y significado del concepto de apropiación, contribuye a proponer estrategias contextualizadas de integración por medio de las TIC, “desde contextos reales de situaciones de comunicación, como base no sólo de la educación, sino del ejercicio de la ciudadanía” (Patiño y Vallejo, 2011:3).

Vale la pena resaltar que Patiño y Vallejo (2011) coinciden con los hallazgos de investigaciones como la de Corrales (2014), toda vez que Corrales se propone “comprender las dinámicas de inserción de Medellín a la sociedad del conocimiento y las transformaciones que supone a la relación ciudadanía–Estado y a la democratización de la ciudad, mediante el análisis del programa *Medellín Digital* y de la estrategia *Medellín, Ciudad del conocimiento*” (Corrales, 2014:7). Esta autora se centra en la democratización de la ciudad y en las posibilidades de desarrollo de Medellín en la sociedad del conocimiento, preguntándose por la participación ciudadana en la sociedad de la información, en el marco del programa *Medellín Digital*.

Corrales presenta una descripción más exhaustiva de los propósitos y pilares del programa, mediante un análisis de redes como metodología, a partir de la cual sugiere la revisión de los marcos normativos nacionales y locales, teniendo en cuenta el acercamiento a los conceptos de ciudadanía, democracia y espacio público digital. Esta metodología, le permite “identificar en el Gobierno un actor que interactúa asimétricamente con la ciudadanía a través de unos flujos que se desarrollan en condiciones sincrónicas y asincrónicas según las TIC que median la relación” (Corrales, 2014:10). Partiendo de allí, determina la definición de categorías como Gobierno En Línea, ciudadanía digital y de la democracia digital³², entendida como un nuevo tipo de democracia producto de los desarrollos tecnológicos, donde se discute asuntos relacionados con la política y la democracia, en el espacio virtual entre diferentes sectores sociales y culturales.

³² También se utiliza el término ciberdemocracia o democracia electrónica. Para ampliar ver: Medina (2012) y Cairo (2002)

Como resultado de su proceso, y entre los aportes a esta investigación, además de la descripción que hace del programa *Medellín Digital*, al reconocerlo como otro actor de la Red, llega a conclusiones similares a las de Patiño y Giraldo (2009). Aunque la perspectiva del programa es fomentar la participación ciudadana, no se hace manifiesta la adopción del *Gobierno en Línea* en el Plan de Desarrollo Municipal (Corrales, 2014). El énfasis de la formación en participación ciudadana está dirigido a maestros y emprendedores dejando de lado otros aspectos constitutivos de la apropiación que van más allá del acceso y la conectividad. Sin embargo, Corrales reconoce que los principales ausentes en la reflexión sobre la democracia, el Gobierno y la ciudadanía en la era digital “son las organizaciones sociales y la academia, fundamentalmente las Ciencias Políticas y Sociales que poco han avanzado en lecturas asociadas a los impactos que este tipo de modelos de desarrollo puedan tener en sociedades” (Corrales, 2014: 126) sobre todo en Medellín.

Otro autor que aborda el concepto de ciudadanía en la era digital a partir de prácticas comunitarias con inclusión de nuevas tecnologías, es Mazo (2011). En su investigación reconoce el valor de las tecnologías para constituirse como un instrumento para la acción ciudadana, en tanto, “analiza cómo a través de prácticas comunitarias con TIC se desarrollan competencias para el ejercicio ciudadano, al tiempo que se fortalecen capacidades para la apropiación tecnológica” (Mazo, 2011: 3). Mazo resalta, como lo hace Corrales (2011), la importancia de la formación en competencias, agregando que esta debe ir de la mano con una ciudadanía activa, en la que los ciudadanos asuman un papel crítico y protagónico frente a sus derechos, que les permita ser capaces de actuar en forma colectiva en la sociedad, donde puedan interactuar en red, conectados con ciudadanos y tecnología para llegar a soluciones en común. Igualmente destaca, como menciona Corrales (2014), Giraldo y Vallejo (2011) y Patiño y Giraldo (2009), que no es sólo la conectividad y el acceso lo que dicta la apropiación, si no que se “requiere de formación para desempeñarse como ciudadano en un entorno de nuevas prácticas sociales derivadas de la mediación tecnológica” (Mazo, 2011:7).

Mediante la experiencia de HiperBarrio³³, Mazo (2011) analiza el potencial de las TIC para la formación de competencias ciudadanas que trascienden el manejo funcional de los dispositivos electrónicos y se pregunta por el proceso de formación ciudadana y su relación con la apropiación. Según el autor, “la apropiación tecnológica se convierte en una necesidad para potenciar la ciudadanía en la era digital” (Mazo, 2011:12), por lo cual, la experiencia con este laboratorio de formación devela que en la ciudad se desarrollan investigaciones alrededor de contextos donde están inmiscuidas las TIC, favoreciendo el aprendizaje basado en la comunicación, la participación y la interacción cotidiana (Mazo, 2011).

2.4 HALLAZGOS EN INVESTIGACIONES SOBRE CIBERCIUDADANÍA

A modo de síntesis, durante la recopilación de trabajos investigativos, se evidencia la ausencia de miradas desde la ciencia política que posibiliten tener en cuenta otros análisis, pues los desarrollos tecnológicos reflejan desde un nuevo contexto los temas más típicos de las ciencias sociales y políticas. Las investigaciones encontradas tienen enfoques más sociológicos con miradas hacia la incidencia de las TIC en la pedagogía, por ejemplo en el trabajo de investigación de Rueda (2005), donde se pregunta por la incidencia de las nuevas tecnologías en la educación y Polanco (2011) cuya investigación se centra en las instituciones educativas.

A nivel latinoamericano, la mayor producción se encuentra en países como Argentina, investigando sobre la *Sociedad Red*, los procesos de participación y apropiación de los ciudadanos en este nuevo contexto tecnológico, la emergencia de nuevos actores y la ciberciudadanía, las redes electrónicas comunitarias y las comunidades virtuales, los usos que hacen las organizaciones de la sociedad civil de las TIC y los impactos de este uso, así como experiencias gestadas a partir de los propios Gobiernos locales.

³³La investigación parte de la propuesta de un análisis de los procesos de formación de competencias ciudadanas a través del uso y apropiación de TIC, basado en la experiencia con HiperBarrio que es “un laboratorio de aprendizaje y alfabetización que busca la inclusión digital y social que se desarrolla en la ciudad de Medellín y en algunos municipios de Antioquia”. Este colectivo busca propiciar espacios libres e informales de aprendizaje que creen conocimiento a través de procesos colaborativos.

En el orden nacional aunque es más escasa la producción investigativa y académica, también se encuentran trabajos concretos de experiencias gestadas a partir de la inclusión de las TIC, los impactos que se han alcanzado con la política pública para la apropiación social de las mismas en comunidades educativas del país y análisis de las estrategias del Gobierno colombiano para la inclusión de los ciudadanos.

Por otro lado, en la ciudad de Medellín, se gestan investigaciones en torno al análisis del uso de tecnologías de la información y la comunicación por parte de comunidades vulnerables, las dinámicas de inserción de Medellín a la sociedad del conocimiento y las transformaciones que esto supone en la relación ciudadanía-Estado. Se evidencia también un interés por la democratización de la ciudad mediante el análisis de los programas gubernamentales, así como investigaciones que analizan el potencial de las TIC para la formación de competencias ciudadanas y el vínculo de las nuevas tecnologías con la ciberciudadanía como una relación que potencia la participación ciudadana

Hasta ahora ningún trabajo ha presentado un análisis politológico concretamente en torno a la ciberciudadanía en un programa de Gobierno en la ciudad de Medellín, y hay vacíos investigativos en temas como Gobierno electrónico, democracia electrónica, e-inclusión, participación electrónica y el voto electrónico que evidencian la necesidad de continuar la construcción epistemológica a nivel local. Finalmente, es también una tarea pendiente la profundización sobre la dimensión política de la sociedad del conocimiento y la importancia de las TIC como potenciadoras de las dinámicas de interacción de la ciudadanía.

CAPÍTULO III

FORMACIÓN DE CIBERCIUDADANÍA

Medellín no ha sido una ciudad ajena a los cambios tecnológicos y la inclusión de TIC en su desarrollo de ciudad. Por el contrario, ha sido la segunda ciudad³⁴ en Colombia en adoptar un modelo de Ciudad Digital, y ahora la primera en proponer un modelo de Ciudad Inteligente que no desconoce la emergencia de la *Sociedad Red*. Pensar en la ciudad en este contexto de ciudad inteligente, requiere tener claro que la ciudadanía se construye en la interrelación que las instituciones generan con sus ciudadanos en un contexto particular (Galindo, 2009).

Para la adopción de los modelos mencionados, en la ciudad se desarrolló un programa que, en su inicio en el año 2007, se llamó *Medellín Digital*, más adelante en el año 2013 denominado *Medellín Ciudad Inteligente (MDE Inteligente)*³⁵, el cual pretende la “transformación de Medellín en una ciudad al servicio de la calidad de vida de sus ciudadanos a través del buen uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) y el empoderamiento de los ciudadanos de su propio entorno con el fin de mejorar su calidad de vida” (MDE Ciudad inteligente).

Si bien el enfoque de ciudad inteligente está encaminado principalmente en aras del emprendimiento y la innovación, el programa también busca generar espacios de encuentro y participación ciudadana, es ahí donde la ciudad se abre al reconocimiento de la *Sociedad Red* y donde se deben establecer debates en torno a la construcción de ciberciudadanía en Medellín.

³⁴ Según los datos aportados por el *Ranking Motorola de Ciudades Digitales 2011*, como ciudad digital Bogotá ocupó el puesto 8 y Medellín el puesto 14.

³⁵ MDE son las siglas con que se abrevia la palabra Medellín en el título del programa, para efectos de este trabajo al referirse al programa se trataran a lo largo del texto indistintamente como MDE Inteligente y Medellín Ciudad Inteligente.

3.1 MEDELLÍN DIGITAL

Durante los periodos 2000-2003, la ciudad generó “experiencias significativas que abren un camino para la apropiación de las TIC” (Giraldo y Patiño, 2009:5). La primera iniciativa, fue un programa que se puso en marcha en diciembre de 2002, por Empresas Públicas de Medellín, como una estrategia para el desarrollo del negocio de las telecomunicaciones y en particular para brindar el servicio de Internet, el programa de *Masificación de Internet* (Nullvalue, 2003), centrado principalmente en garantizar conectividad.

Para 2004-2007 en la ciudad se plantea la iniciativa del programa de *Medellín Digital* que pretendió fomentar el buen uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las comunidades, con énfasis en la Educación, el Emprendimiento y el buen Gobierno (e-government). El Gobierno local reconoció en su momento que las TIC son herramienta adecuada para apoyar los planes de desarrollo social, destacando una perspectiva abierta a la transformación en la que se constituyera:

Una metrópoli donde la gente pueda participar y promover más su ciudad, su cultura, y apropiarse responsablemente de su espacio público; una ciudad donde los gobernantes posibiliten a su colectividad los anhelos de felicidad una ciudad donde se aprovechen las oportunidades para desarrollar plenamente los potenciales de sus habitantes; una ciudad que promueva la calidad de vida. (Consejo de Medellín, 2007)

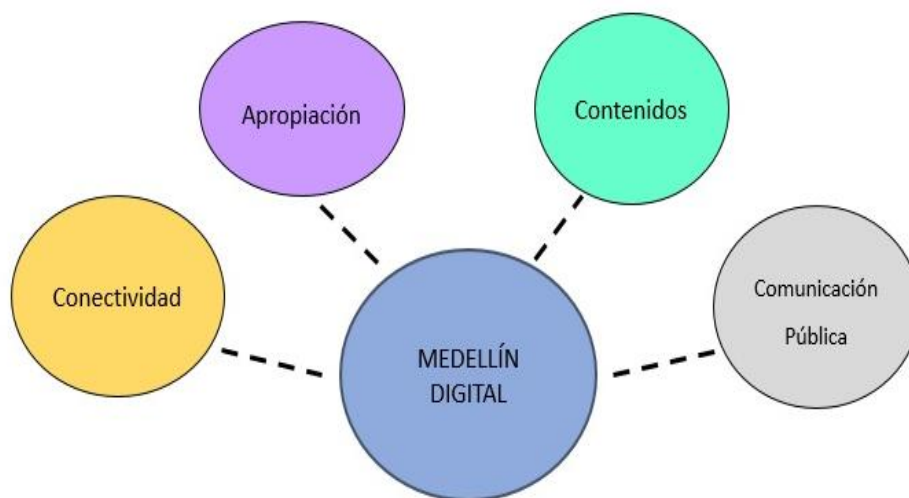
Liderado por la Alcaldía de Medellín, con el apoyo del Ministerio de Comunicaciones y UNE, en 2007 surge *Medellín Digital*, creado mediante el Proyecto de Acuerdo No 329 de 2007, incluido en el Plan de Desarrollo 2008-2011 *Medellín Solidaria y Competitiva*, específicamente en la Línea 5, *Ciudad con Proyección Regional y Global* en Componente *Conectar a Medellín con el País y el Mundo*.

El programa estuvo vinculado a la proyección social, apuntado hacia la integración regional y global. Se construyó “desde el marco del desarrollo de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información (TIC), que buscan además aumentar el nivel de reconocimiento nacional e internacional de la ciudad con el fin de posicionarla como

destino de negocios, turismo, recreación y cultura, permitiendo ampliar las posibilidades del desarrollo social y económico” (Medellín Digital).

Con este programa, la ciudad comienza a ampliar las perspectivas de “programas y proyectos que se promovían desde 1995” (Corrales, 2014:109), para presentarse al mundo como una ciudad competitiva, que propicia ventajas a través de las TIC para garantizar el desarrollo económico y social de sus habitantes, y ponerse a la par con las principales ciudades del mundo. La implementación de Medellín Digital estuvo apoyada en cuatro pilares estratégicos, como se detallan a continuación en la *Figura 1*:

Figura 1. Pilares Medellín Digital



Fuente: Elaboración propia, con base en datos de Palacios (2012)

El pilar de *Conectividad*, como punto inicial del programa, pretendió materializar el acceso de las personas a la tecnología mediante las dotaciones de infraestructura, complementando con equipos los espacios públicos de la ciudad y ampliando las redes de comunicación. Estos espacios se enfocaban en mejorar las capacidades culturales en TIC mediante estrategias de comunicación, sensibilización y capacitación, con el fomento del uso práctico de TIC entregando contenidos de conectividad. Algunas de las estrategias, posibilitaron el

acceso gratuito a Internet para ciertas comunidades y la creación de *Escuelas Digitales*³⁶ y *Aulas Abiertas*³⁷ como parte de la infraestructura tecnológica de las Instituciones Educativas.

Para lograr acercar las tecnologías a las comunidades, se implementó el pilar de *Apropiación*, en el cual se plantearon estrategias para la comunicación y sensibilización en el uso de las tecnologías. Este pilar se propuso mejorar las capacidades culturales en TIC que permitiesen “a la comunidad educativa, emprendedores y ciudadanía en general, aprender sobre los beneficios del uso de las TIC en sus actividades cotidianas” (Polanco, 2010).

En el pilar de *Contenidos*, fueron diseñadas estrategias encaminadas “al desarrollo de los portales educativos, gubernamentales y empresariales con contenido local” (Giraldo y Patiño, 2009), ampliando los portales de Educación, Emprendimiento, Red de Bibliotecas y Cultura con libre y fácil acceso para todos los ciudadanos. El último pilar consistió en la promoción de la Comunicación Pública para dar a conocer y entender las herramientas tecnológicas. Este pilar se materializó en la creación de estrategias comunicacionales para fortalecer las líneas de acción de los demás pilares, como una herramienta de reflexión y articulación en todo el programa para motivar la participación activa en los espacios abiertos.

3.2 DE LA CIUDAD DIGITAL A LA CIUDAD INTELIGENTE

Para el 2013, Medellín Digital había alcanzado su tope³⁸ sin cumplir completamente con las expectativas de cobertura y apropiación. Aún se presentaban falencias en la articulación intersectorial para ejecutar los proyectos tecnológicos, y como todo proceso continuo y dinámico, se hizo necesario trascender la estrategia “con el fin de llegar a una mayor

³⁶ El nombre de *Escuelas digitales*, cambió a *Kioscos Vive Digital*, los cuales son puntos de acceso comunitario a Internet ubicados en veredas y corregimientos del país

³⁷ *Aula abierta* es un espacio dispuesto y abierto a la comunidad educativa en general para el uso y apropiación de las TIC, dotadas con computadores con conexión a Internet y administradas por los Equipos Gestores de las Instituciones Educativas.

³⁸ En el 2013, el programa había cumplido con gran parte de sus objetivos y comenzaba a ser necesario un replanteamiento del mismo para continuar con los propósitos que no se habían abarcado completamente.

proporción de la población y potenciar todo el esfuerzo que [se había] realizado hasta el momento” (Secretaría de Educación; 2013).

Por esta razón, comenzó su transición de *Medellín Digital* a *Medellín Ciudad Inteligente* a través de la innovación tecnológica y social al servicio de la calidad de vida de los ciudadanos. Incluido en el Plan de Desarrollo 2012-2015, *Medellín un hogar para la vida*, en el componente 4, *Medellín Ciudad Inteligente*; de la línea 5, *Legalidad, legitimidad e institucionalidad para la vida y la equidad*, el programa reorientó sus apuestas y replanteó algunos aspectos. El programa fue liderado hasta el 2014 por Ana Isabel Palacios quien impulsó la propuesta basada en la generación de servicios orientados a los ciudadanos. Palacios se refirió en su momento al programa, afirmando que:

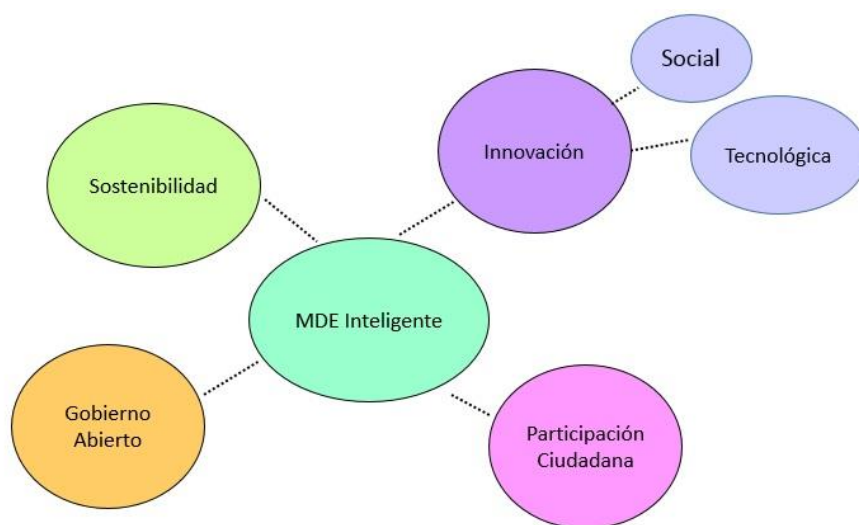
Nuestra apuesta es por una ciudad inteligente, sostenible, resiliente. Vemos que estamos a la vanguardia de lo que se está hablando y que realmente estamos bien enfocados en lo que debería estar haciendo el programa, un programa que no es tecnológico, es social. La tecnología es un medio y la gente debe saberlo aprovechar y nosotros estamos guiando ese proceso para el cambio de paradigma, para buscar ciudades más sostenibles.³⁹(Palacios, 2014)

Medellín Ciudad Inteligente, se articuló a la “transformación de Medellín en una ciudad al servicio de la calidad de vida de sus ciudadanos a través del buen uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y el empoderamiento de los ciudadanos de su propio entorno con el fin de mejorar su calidad de vida” (MDE Ciudad inteligente). El enfoque de ciudad inteligente estuvo encaminado principalmente en aras del emprendimiento y la innovación. No obstante, el programa también buscó generar espacios de encuentro y participación ciudadana. Es ahí, donde la ciudad se abre al reconocimiento de la *Sociedad Red* y en el cual se plantean debates en torno la construcción de identidad ciudadana, los espacios plurales dentro de la sociedad civil medellinense y la construcción de ciudadanos digitales.

³⁹ Para 2015 el director del programa es Diego Hernando Vélez Rodríguez

El objetivo principal de *MDE Inteligente*, según el Plan de Desarrollo 2012-2015 *Medellín un hogar para la vida*, es incluir estrategias para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Medellín, promoviendo los servicios, el desarrollo y la utilización de las TIC, “como medio para contribuir a la resolución de problemáticas y/o aprovechamiento y potenciación de oportunidades en el campo de la educación, la seguridad, la movilidad, el medio ambiente, el desarrollo económico, el hábitat, la participación ciudadana y la equidad” (Alcaldía de Medellín: 2012: 396). Así como Medellín Digital se apoya en cuatro pilares estratégicos, *MDE Inteligente* comprende igualmente cuatro pilares que orientan las estrategias del programa, tal como se puede observar en la *Figura 2*, que se presenta a continuación:

Figura2: Pilares Medellín Ciudad Inteligente



Fuente: Elaboración propia, con base en datos de Palacios (2012)

El trabajo de apropiación del programa pretendió acercar las comunidades a las TIC y a los servicios que ofrece la ciudad, para que se apropien de su entorno y generen soluciones y beneficios para toda la ciudadanía. El pilar de *Participación Ciudadana*, procuró la expresión e intervención de la comunidad en asuntos de ciudad generando una cultura de la

participación a través de espacios adecuados que permitiesen visibilizar las propuestas de los habitantes, para que tuviesen un efecto visible en las políticas públicas de la ciudad.

Para este objetivo se plantean las estrategias de *Conexiones con sentido*, *ABC TIC* y *TIC para todos*. *Conexiones con sentido*, es una estrategia que promueve la inclusión social a través de la habilitación de infraestructura para la conexión libre a Internet en espacios públicos. *ABC TIC*, es una estrategia de alfabetización digital que busca acercar a los ciudadanos a la tecnología para empoderarlos y permitir que diseñen soluciones a diversas problemáticas y a través de la estrategia *TIC para todos* se adelantan procesos que permitan democratizar el mundo digital y eliminar las barreras de acceso a la tecnología, adecuando contenidos para trámites en línea.

Para promover y posicionar la información desarrollada por la Administración Municipal, los entes estatales, las empresas privadas y la academia, se establece el pilar de *Gobierno Abierto*, para que la información y documentación pública esté disponible de forma libre para todos los ciudadanos⁴⁰, para su uso y aprovechamiento. En este pilar se incluye entonces la estrategia de *Ciudad Abierta*, a partir de la cual se promueven los datos abiertos, para promover la transparencia y la participación ciudadana en los procesos gubernamentales de la ciudad.

El pilar *Innovación Social y Tecnológica* promueve el desarrollo de estos procesos para que los ciudadanos puedan modificar su entorno, transformen sus realidades y encuentren soluciones a la medida de sus problemas mediante el fomento de desarrollos innovadores que busquen el bien común, la cooperación y la inclusión. El cumplimiento de los objetivos se apoya principalmente en la estrategia de *Laboratorios comunitarios* donde se ofrece formación a la comunidad para que utilice las TIC para transformar su entorno.

El último pilar es el de *Sostenibilidad* desarrollan diversos proyectos para promover la sostenibilidad y asegurar unas condiciones económicas, ambientales, políticas y sociales

⁴⁰ El término para referirse a esta práctica es *open data* que hace referencia a los datos que están disponibles de forma abierta.

para las generaciones actuales y futuras, mediante las estrategias de *TIC para todos*, *Laboratorios comunitarios* y *ABC TIC*. Los pilares de *MDE Inteligente*, propenden un trabajo articulado de inclusión social por medio de la facilitación de infraestructura para la conexión libre a Internet en espacios públicos de la ciudad. De igual forma, los pilares permiten el desarrollo de procesos de alfabetización digital y la promoción de la formación en temas como Gobierno En Línea, marketing digital y narrativas audiovisuales. Otro aspecto importante tiene que ver con la dotación y apropiación de ayudas en la red que facilitan el acceso a las TIC y promueve la participación ciudadana por medio de la plataforma web *Mi Medellín*.

En esta línea de trabajo articulado, en el programa *MDE Inteligente* se desarrollan las estrategia diferentes áreas de trabajo, que tienen de trasfondo la esencia de los pilares de lo que fue *Medellín Digital*. El área de *Contenidos y Comunicación Pública*, se encarga de generar identidad y compromiso con la ciudadanía, a través de herramientas y contenidos comunicativos virtuales. El área de *Apropiación*, que busca acercar a las comunidades a las TIC y a los servicios que se ofrecen en la ciudad, para generar soluciones conjuntas que beneficien a toda la ciudadanía. El área de trabajo de la *innovación y servicios*, en la cual se desarrollan proyectos sociales, interfaces inteligentes y servicios digitales para los ciudadanos; y el área de *Conectividad*, que posibilita el acceso a Internet sin costo en las 16 comunas y cinco corregimientos de la ciudad, a través de zonas WiFi y puntos de navegación con computadores disponibles para la ciudadanía. (MDE Ciudad inteligente).

En general, el programa *Medellín Digital*, dispuso de programas que promovían principalmente la conectividad, el uso de las nuevas tecnologías y la dotación de infraestructura en la ciudad; *Medellín Ciudad Inteligente*, por su parte se propone reforzar estos aspectos, continuándolos a través de sus áreas de trabajos y mejorar en la línea de apropiación incluyendo aún más la participación ciudadana mediante la ampliación de portales en la red, y potenciar la relación ciudadanía- Gobierno, así como la innovación social, mediante herramientas que permitieran los datos abiertos y la co-creación.

CAPITULO IV

ESTUDIO DE CASO: CIBERCIUDADANÍA EN MEDELLÍN

El programa *MDE Inteligente* no plantea explícitamente formar ciberciudadanos, pero las prácticas y el desarrollo de sus pilares forma intrínsecamente escenarios que están configurando otros modos de ejercer la ciudadanía y viabilizan la emergencia de nuevos actores en la ciudad (Gómez, 2004). El presente capítulo de análisis de caso, se desarrolla a partir del análisis de los requisitos básicos para la formación de ciberciudadanía que plantea Robles (2009), enfatizando en los usos políticos que el ciudadano hace de Internet a través de las herramientas y estrategias que potencia el programa *MDE Inteligente*.

La posibilidad de trascender hacia una política basada en la participación y la apropiación de los ciudadanos en las TIC, está propiciando una nueva esfera pública donde la participación sea “más global y autónoma, en la cual se reconfigura la información política y se ejerce cierta soberanía en la medida en que no obedece directamente a las regulaciones estatales” (Valderrama, 2009:97), que implica que los ciudadanos puedan optar por otros espacios para expresarse y ejercer otras prácticas políticas. Este espacio en la ciudad de Medellín se presenta a través de programas como *MDE Inteligente*, donde sus estrategias permiten el desarrollo de propósitos encaminados a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Además, en la ciudad comienzan a tejerse relaciones de poder, entendido como lo plantea Castells, “la capacidad para imponer la voluntad de un actor sobre la de otro” (2009:74), relacionadas con las prácticas de conexión a Internet, como la relación de inclusión y exclusión que tienen los programas de sensibilización y formación en Medellín, que depende entre otros factores del nivel de apertura y alcance de las actividades de dichos programas, de la brecha digital y la apropiación que tienen los ciudadanos con diferentes edades para involucrarse con las nuevas tecnologías y ejercicios de empoderamiento, autonomía e incremento de la sociabilidad, como el contrapoder ejercido por los actores y organizaciones incluidos en las redes que constituyen el núcleo de la Sociedad Red. Como

lo plantea Castells (2012), ahora la política que se hace a partir de estas iniciativas es vista como *tecnopolítica*⁴¹, en el sentido de capacidad colectiva de apropiación de herramientas digitales para la acción colectiva.

Identificar el rol de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la sociedad, en la emergencia de nuevos actores y como configuración de espacios para la participación y de otros modos de ejercer la ciudadanía es precisamente lo que ayuda a la descripción la sociedad actual y a develar las distancias entre las dinámicas virtuales y las prácticas desarrolladas en la realidad. El reconocimiento del papel de las *TIC*, su influencia dentro de la comunidades, la dimensión que ha adquirido las nuevas tecnologías dentro de las dinámicas de la formación de ciudadanía y la relación del Gobierno con los ciudadanos en este contexto, son factores que llevan a la formación de nuevas identidades culturales y ⁴²ciudadanas (Tubella, 2006).

Con el desarrollo de la Sociedad Red la formación de identidad ha sido remodelada y las mismas representaciones de ciudadanía en la red han sido móviles y heterogéneas, de acuerdo al contexto de los individuos y grupos que representan poderes presentes en la Red. Se construyen identidades políticas plurales que reivindican la Red cómo espacio para la acción política, identificándola como un escenario donde las dinámicas trascienden y en la mayoría de los casos controvierte la dinámica institucional articulando acciones de la calle (lo presencial) como con nuevas tecnologías (lo virtual). Ejemplo de estas nuevas identidades son los nuevos movimientos sociales *on line*, ciberactivistas, e incluso ciudadanos quienes sin estar en un colectivo participan con sus ideas en proyectos de co-creación ciudadana.

Desde el programa se dan las posibilidades donde se pueden desarrollar las capacidades colectivas y se dan algunas herramientas para que la ciudadanía se incluya en la *Sociedad Red*. Sin embargo, para que surja de forma integral una ciudadanía digital, se dispone además unos requisitos y requerimientos (Robles, 2009) que se analizan a continuación.

⁴¹ Para ampliar ver Alcazan y otros (2012) Sampedro y otros (2013) y Gutiérrez-Rubí (2014).

⁴² Para ampliar ver Lozada (2004) Rojas (2013) Gudynas (2010) y Castells (2012).

4.1 ACCESO A INTERNET

Las administraciones públicas y las empresas, advertidas por estas nuevas relaciones y la emergencia del nuevo paradigma de ciudadanía, han comenzado a pensar en la oferta de nuevos servicios que puedan estar presentes en los campos de la información social, la política y en torno a la participación. A través de blogs ciudadanos, estos actores se pueden dar a conocer en internet, tener una identidad como internautas, compartir e incorporar contenidos e información a la web, comenzar a participar e incluirse en espacios de manifestación pública virtual para expresar y comentar su opinión, y estar inmersos en las dinámicas de la red, “este tipo de servicios se transforman, potencialmente, en un espacio para la construcción de una nueva ciudadanía” (Robles, 2009:69). Es decir, el acceso a Internet potencia la identificación de nuevos espacios ciudadanos.

En este punto, las nuevas tecnológicas adquieren un valor fundamental, ya que se perciben como un factor *democratizador* dentro de la sociedad en dos líneas. Por un lado, porque son un instrumento de transformación y reivindicación que permiten que las demandas de los ciudadanos se expandan y circulen por la redes de Internet, y por otro lado porque pretenden contrarrestar los desequilibrios sociales, que puede haber en algunos territorios. El acceso a Internet posibilita establecer estrategias de equidad social y de libre acceso a las herramientas y canales de comunicación. En este sentido Diez (2003) afirma que el tema del acceso puede estar inmerso en las relaciones de poder que se tejen alrededor de la *Sociedad Red* ya que puede ser “un recurso más en disputa que hubiera que arrebatar a los poderes económicos que tienden a apropiarse de estos nuevos recursos” (Diez, 2003:5)

La expansión de Internet tiene un doble sentido a la hora de configurar relaciones sociales, como lo plantea Castells (2004). Por una parte puede reducir la fricción del espacio (es decir, que puede contribuir a disminuir los obstáculos) y por otra parte, también facilitar las relaciones locales, siendo esto último lo que busca implícitamente el programa. *MDE Inteligente* tiene la intención de acercar a los ciudadanos con la administración direccionando el uso de los servicios digitales, por lo cual posibilita el desarrollo del doble sentido planteado por Castells.

Los servicios que propician la extensión de la penetración del uso de Internet en la sociedad se fueron expandiendo al punto que en la ciudad de Medellín la administración ha propuesto incluir en su programa *MDE Inteligente*, estrategias que permitan a Internet este tipo de alcances. Aunque el requisito de la penetración del uso de Internet en la sociedad ya se había cubierto parcialmente desde *Medellín Digital*, *MDE Inteligente* amplió la estrategia de *Internet para todos*⁴³ para dar continuidad y ampliar las acciones ya existentes. Esta estrategia le entregó a la ciudad 510 espacios disponibles de conexión libre a Internet durante el 2014 y proyecta seguir expandiendo su capacidad a aproximadamente 544 sitios en total. En esta estrategia también se incluyen las Zonas WiFi, Puntos de Navegación, Cedezo (Centro de Desarrollo Empresarial Zonal) y Aulas Abiertas.

El programa además pretende incrementar los portales de ciudad, enfatizar en la comunicación pública y la participación social en TIC ampliando contenidos, herramientas y servicios para la participación e interacción de la ciudadanía, algunas de las nuevas estrategias para lograr estos propósitos son *Tic para todos*, cuyo énfasis está en adelantar procesos que permitan democratizar el mundo digital y eliminar las barreras de acceso a la tecnología y *Fábrica de Soluciones* donde se trabaja con demás instituciones para desarrollar interfaces inteligentes y servicios digitales orientados a la ciudadanía. Cabe tener en cuenta, que la distancia que se establece entre aquellos ciudadanos que utilizan y aquellos que no utilizan Internet, no es la única dimensión que afecta al uso político y social de este medio (Robles, 2009), pues la brecha digital se expande por demás factores como la geografía, el género, las condiciones socioeconómicas, la alfabetización digital, etc.

Estos factores pueden causar un efecto adverso en la realización de este pilar, en el sentido que han de participar y hacer un uso democrático de las TIC quienes tengan efectivamente el acceso a la conexión. Aunque hay un reconocimiento en la necesidad de disminuir la brecha, aumentar el acceso y posibilitar la apropiación, en *MDE Inteligente* estos aspectos

⁴³ De acuerdo al modelo de Conectividad, el portal www.mdeinteligente.co dispone de un mapa de Medellín donde se pueden ubicar las Zona WiFi, los Puntos de Navegación, los Cedezo o las Aulas Abiertas en la ciudad mediante una búsqueda filtrada por zonas y comunas.

no están plenamente garantizados ni propician las condiciones óptimas para la participación de toda la ciudadanía, lo cual motiva un reto a mejorar para el futuro.

Así pues, Juana Fuentes, Líder de Apropiación del programa opina a este respecto que,

Se hace un gran esfuerzo para que el municipio tenga muchos procesos en línea pero la parte de apropiación en la ciudadanía es lo más importante, porque si no, vamos a seguir abriendo más la brecha porque la gente que lo va a usar es la misma gente que ya sabe usar la tecnología y la gente que lo necesita nunca lo va a poder usar entonces ese es nuestro trabajo que esa brecha no se siga abriendo (J. Fuentes, comunicación personal, 18 de septiembre de 2015)

En la ciudad, desde el programa *MDE Inteligente* hay una necesidad de preservar y continuar con las políticas gubernamentales anteriores que le apuntan a estrategias que lleven a una ruptura de la brecha digital. Superar esta problemática significaría para la ciudad el aprovechamiento de las potencialidades de las TIC y la posibilidad de generar conocimientos por parte de los ciudadanos, y por ende avanzar un escalón más hacia la ciberciudadanía.

4.2 ALFABETIZACION DIGITAL

Con estrategias como *Laboratorios comunitarios* y *TIC para todos*, se ofrece formación a la comunidad para que utilice las Tecnologías de la Información y la Comunicación y se adelantan procesos que permiten eliminar las barreras de acceso a la tecnología. La pretensión de la estrategia es que una vez cumplido con el objetivo del acceso y la expansión de internet, se faciliten los procesos de alfabetización digital en los ciudadanos, para poner así poner la tecnología al servicio de la calidad de vida de los habitantes de Medellín y ampliar las habilidades y capacidades digitales.

Dentro del programa, los procesos de inclusión y cooperación se desarrollan, fomentan y promueven a través del pilar de *Innovación Social* con el fin de que los habitantes de Medellín puedan transformar su realidad para promover la sostenibilidad y asegurar unas

condiciones económicas, ambientales, políticas y sociales. Al respecto, Gabriel Atheortua, Profesional de Inclusión Digital del Programa *MDE inteligente*, comenta que,

Desde el programa, la alfabetización digital no se restringe al uso de computadoras. Hay una herramienta que es el pretexto para aprender, pero esa herramienta es la llave para abrir otras cosas, porque hay que hablar de internet en general; riesgos y posibilidades, como un aliado, una cosa que es útil, desde buscar rectas, emprender, socializa. En la medida que la gente va viendo que es una herramienta útil en esa medida va tomando conciencia sobre la herramienta, la responsabilidad que se tiene sobre el uso. (G. Atheortua, comunicación personal, 11 de septiembre de 2015).

Junto con la adquisición de competencias relacionadas con el manejo del software, el proceso de alfabetización impulsado debe ir de la mano con procesos de transformación de realidades, de modo que se vinculen los conocimientos aprendidos con desarrollo de competencias o habilidades cognitivas relacionadas con la obtención, comprensión y elaboración de información. Más allá de disponer de infraestructura y de enseñar cómo manejar un computador, la alfabetización es interpretar los nuevos códigos de la *Sociedad Red* y las formas de relación con la cultura digital.

El acercamiento a las TIC requiere que se acuda a un proceso de formación, donde no sólo se difunda el “cómo” aprender a manejar un computador sino lo que implica la participación de espacios virtuales y digitales, estar informado, tener acceso a la información, facilitar la comunicación e interacción recíproca entre gobierno y ciudadanos, extender los canales para la contribución de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones de modo que se recojan las opciones de políticas públicas en la co-producción y co-creación de bienes y servicios, con la posibilidad de supervisar y evaluar los resultados de la gestión pública, más allá de la utilidad práctica y funcional básica.

4.3 PERCEPCIÓN DE UTILIDAD

Desde el área de trabajo de Contenidos y comunicación pública, se busca generar identidad y compromiso con la ciudadanía, a través de herramientas comunicativas presenciales y

virtuales. Además, se ofrecen a la ciudadanía información en formatos hipermediales, que logren potenciar la relación de los habitantes de Medellín con su entorno. De este modo, el ciudadano se puede reconocer como usuario de la Red y potenciar su identidad al ser parte de una comunidad virtual, en tanto participa y hace uso de estas herramientas.

El pilar de *Participación Ciudadana*, procura generar una cultura de la participación a través de espacios adecuados que permitan visibilizar las propuestas de los habitantes. Para esto se plantean las estrategias como, *ABC TIC* que es una estrategia de alfabetización digital que busca acercar a los ciudadanos a la tecnología para empoderarlos y permitir que diseñen soluciones a diversas problemáticas y la estrategia *TIC para todos* donde se adelantan procesos que permitan democratizar el mundo digital, adecuando contenidos para trámites en línea.

En este punto, para una adecuada percepción de la utilidad de Internet, como lo menciona Mac Gregor, “debe haber una interacción a través de problemas y soluciones comunes para que exista un flujo entre las redes, [por lo cual] se requieren metodologías participativas que descansen en el protagonismo de los ciudadanos” (MacGregor, 2006: 7). La extensión de la penetración del uso de Internet en la sociedad, el desarrollo de la población en la alfabetización digital y la percepción de la utilidad de Internet, garantizan que sí hay un desarrollo de las condiciones básicas para el surgimiento de la ciberciudadanía.

Con la posibilidad de estos servicios y estrategias desplegados en el programa se puede hablar de que se cumplen los requisitos para el acceso y el desarrollo de un ecosistema digital que se incluye dentro de la *Sociedad Red*. Y en este sentido se ven reflejadas igualmente los propósitos del buen gobierno, en el aspecto de colaboración y participación, estos servicios y herramientas son útiles en tanto proponen una gestión pública colaborativa, que permite buscar soluciones dentro de la comunidad incluyendo a la ciudadanía en general, así como al mismo Estado, incluso desde lo regional, en el proceso de elaboración, implantación, evaluación y gestión de las políticas.

En este punto la posibilidad de utilizar estos servicios y herramientas supone mejorar y aumentar las oportunidades para optar a los recursos en línea, en cuanto los ciudadanos puedan usar estos servicios para mejores posibilidades en ámbitos sociales claves como el político, el laboral y el económico. En la medida que la administración disponga de herramientas y servicios para la democracia digital, la búsqueda de empleo en línea u oferta de recreación, ocio y cultura, entre otras, la percepción de utilidad ira aumentando contribuyendo en una valoración positiva tanto de la herramienta como del programa. Aún no se puede hablar de la existencia de una ciudadanía digital, sino del desarrollo de las condiciones para su surgimiento, pues para la existencia de la ciberciudadanía, hace falta aún tres requisitos más como lo que plantea Robles.

4.4 EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS Y HERRAMIENTAS

Para garantizar entonces que se constituya en términos políticos la ciberciudadanía, se requiere de la evolución de los servicios y herramientas ofrecidos a través de Internet, principalmente en relación con actividades políticas, sociales, administrativas y legales. Además de la conectividad, el acceso y el proceso de alfabetización, el programa *MDE Inteligente*, propone mediante las estrategias promovidas, acercar a los ciudadanos con la administración.

La evolución general de las herramientas ofrecidas a través de Internet en la ciudad ha viabilizado la utilización de las TIC como instrumento en los procesos de gestión pública y comunitaria, mediante el uso de consultas, trámites on-line, canales alternativos de participación comunitaria. Así pues, estas herramientas propuestas se plantean como “promesa de transparencia y de proximidad con los ciudadanos, sin embargo la apropiación de estas tecnologías es un proceso lento y desarticulado en la mayoría de las ciudades” (Schiavo, 2000:40).

El área de *contenidos y comunicación pública*, le ofrece a la ciudadanía información en formatos de modo que se logre potenciar la relación de los habitantes con la administración de la ciudad. Dispone la posibilidad del fácil acceso a trámites en línea

como tramites de movilidad, pago de servicios públicos, consultar SISBÉN y expedir el certificado, posibilita la participación activa en la seguridad ciudadana mediante la georeferenciación de denuncias en el portal Seguridad en línea⁴⁴, así como la posibilidad de realizar consultas en el portal de la Registraduría y la Policía Nacional. En este sentido estas herramientas puede posibilitar la e-participación, ya que potencia la relación con actividades políticas y administrativas, que a pesar de ser trámites sencillos en ocasiones son una limitación para la población.

Otra herramienta que ofrece para la libre consulta y servicios digitales, es la posibilidad del *Open Data* incluido en el pilar de *Gobierno Abierto* para que la información desarrollada por la Administración Municipal, los entes estatales, las empresa privadas y la academia estén disponibles de forma libre para todos los ciudadanos buscando promover la transparencia y la participación ciudadana en los procesos gubernamentales de la ciudad. Del despliegue y evolución de estos servicios junto con el uso la apropiación y la utilidad que le dan los ciudadanos en su vida cotidiana surgen unos ciudadanos que se fundamentan en el encuentro, el intercambio, la problematización de la realidad, las emociones compartidas y las identidades múltiples, estos ciudadanos se movilizan en una acción social colaborativa que interconecta “ciudadanos deslocalizados espacio temporalmente, que utilizan la Red como canal de comunicación, interactividad, visibilidad social, autoría colectiva y acción colaborativa” (Viche, 2014: 7).

En esta perspectiva, el programa apoya la iniciativa de un portal de co-creación ciudadana llamado *MiMedellin*, con el cual se pretende además de incentivar a la e- participación materializar las ideas propuestas por los ciudadanos. La Alcaldía de Medellín, de la mano de Ruta N⁴⁵ y *MDE Inteligente*, ha desarrollado esta plataforma de innovación que busca facilitar la toma de decisiones por parte de la Administración Municipal para la

⁴⁴El portal de seguridadenlinea.com permite realizar denunciar de seguridad en línea y referenciarlas en un mapa de la ciudad

⁴⁵ Ruta n es una corporación creada por la Alcaldía de Medellín, UNE y EPM que facilita la evolución económica de la ciudad hacia negocios intensivos en ciencia, tecnología e innovación <http://rutanmedellin.org/es/sobre-nosotros/informacion-sobre-rutan-medellin>

implementación de proyectos de ciudad y políticas públicas y aumentar la transparencia en la asignación de los recursos.

Con esta plataforma, se espera elevar los niveles de empoderamiento, entendido como la capacidad de cada individuo para desarrollar su autonomía dentro de la sociedad con el fin de poder incluirse dicha la toma de decisiones y participación ciudadana, mediante la posibilidad de publicar ideas, propuestas y proyectos entorno a retos ciudadanos propuestos en el portal web, mientras se identifican los talentos de los habitantes de la ciudad y se promueve el uso de nuevas metodologías para crear y ejecutar iniciativas de alto impacto para Medellín.

Esta plataforma de co-creación se busca trazar una red colaborativa que permite involucrar a los ciudadanos (incluso a los más alejados de la red), en los asuntos gubernamentales, solicitando la opinión de estos para evaluar y mejorar los mecanismos de colaboración de acuerdo a sus necesidades y preferencias. Dependiendo de las necesidades o de las alianzas estratégicas que se hagan entre las entidades y las comunidades, *MiMedellin* busca que con los aportes de los ciudadanos que no están cercanos a la administración, se puedan construir ideas en conjunto, y construir a partir de la inteligencia colectiva, soluciones más adecuadas a esas problemáticas.

El espacio de la plataforma se posiciona entonces como un escenario adecuado para las prácticas de gobernanza y democracia participativa. Así, Atheortua (2015) afirma que se proyecta que

Buscamos que *Mi Medellín* sea un espacio de creación entre el Estado y la ciudadanía, hacerlo juntos, entre los dos, porque la construcción de la ciudad no la hace solamente la administración, la hace el ciudadano que es el que la vive, el que la siente, el que está ahí. Y lo que hacemos los funcionarios (que también somos ciudadanos), es intentar garantizar una serie de derechos que tenemos, pero si nos juntamos y juntamos esos esfuerzos, eso es llevar a mi Medellín a otro nivel (2.0) como juntos nos sentamos a construir soluciones, en este caso lo estamos haciendo desde cómo tu aportas tus ideas, pero bueno cómo se materializan las ideas (G. Atheortua, comunicación personal, 11 de septiembre de 2015)

Se ha enfatizado en la importancia de la expansión de internet y el acceso de todos los ciudadanos, así como en la producción de contenidos producidos en el programa para que los habitantes de Medellín puedan tener un entorno digital y formarse con habilidades gracias a los proceso de alfabetización digital. Sin embargo, vale tener en cuenta que se ha hecho una labor articulada con otras iniciativas de ciudad que ya se habían ido gestando desde otras administraciones con directrices nacionales e iniciativas ciudadanas que ya han tenido un amplio bagaje.

Iniciativas como los Telecentros o Centros de Acceso Comunitarios, incluidos en el marco del “Plan Estratégico de Equipamientos Sociales”, pretendieron descentralizar la acción de la administración pública y garantizar espacios para el encuentro de cerca 800 organizaciones, tanto sociales como de proyectos productivos autogestionados (Alcaldía de Medellín, 2011:4). Estas iniciativas surgieron como “espacios de ciudad que buscan fortalecer las competencias digitales en todos los grupos poblacionales para promover la Participación Ciudadana en procesos de democratización, donde la ciudadanía haga uso de múltiples canales para incidir en su desarrollo” (Secretaria de Participación Ciudadana 2013). Si bien los Telecentros no hacen parte del programa, gracias a estos espacios también se integran los procesos de alfabetización digital que tiene el programa MDE Inteligente.

Ambas iniciativas, *MDE Inteligente* y Telecentros, están enfocadas a que el ciudadano adquiera habilidades para la interacción con la administración y pueda relacionarse con su entorno. Los Telecentros, son un espacio de encuentro en el espacio material, desde el encuentro físico con el otro, pero también virtual desde la interacción con las nuevas tecnologías e internet que permite conectarse con el mundo sin exigir la corporeidad.

Sin embargo, esta evolución de los servicios y herramientas ofrecidos a través de Internet, tiene un lado capcioso que no debe pasar desapercibido. Los contenidos y comunicaciones que se difunden, aunque públicos, pueden traer sesgos que evidencian las dinámicas de dominación en los programas de redes, pues se puede prestar para la manipulación del entorno informativo, en el sentido que las estrategias promovidas aunque amplíen el

panorama para acercar a los ciudadanos con la administración también pueden causar una dependencia cognitiva de plataformas. En este sentido la administración debe ser cuidadosa para facilitar no sólo servicios y ampliación de plataformas, por ejemplo, si no también atinar a que sean fáciles de manejar y de fácil comprensión. Esto en un sentido además de un gobierno sensible e integral.

4.5 MARCO LEGAL DE INTERNET PARA LA CIBERCIUDADANÍA

Debe comprenderse que los procesos de tecnologización de las ciudades no suceden inocentemente, en tanto estos procesos no están desprovistos de sentido, por el contrario, se soportan y materializan en una estructura socioeconómica (Finquelievich, 2000). Así pues, se requiere de la normalización de Internet como una vía oficial que potencie la relación entre los ciudadanos y la administración. En esta sustentación legal y regulada de Internet también se normalizan diferentes relaciones: ciudadanía - representantes, ciudadanía - administración, ciudadanía - empresas, y ciudadanía- ciudadanía.

Existen diferentes normatividades y políticas para regular actividades y desarrollos en torno al tema de nuevas tecnología (tanto a nivel nacional como a nivel local). Por una parte, a manera de marco normativo, regulatorio e institucional, el Plan Nacional de TIC 2008-2019 (Ministerio de Comunicaciones de Colombia, 2008) concebido a través del Plan de Gobierno 2006-2010, pretende ser una estrategia para generar el modelo de desarrollo denominado *la Sociedad del Conocimiento (SC)*. Igualmente se proponen una serie de políticas, acciones y proyectos en cuatro ejes transversales que tienen impacto sobre los distintos sectores y grupos de la sociedad. Estos son: 1) Gobierno en línea; 2) investigación; 3) desarrollo e innovación; y 4) marco normativo, regulatorio e incentivos. De igual forma se plantean cuatro verticales: educación, salud, justicia y competitividad empresarial (Ministerio de Comunicaciones de Colombia, 2008).

De igual forma, mediante el Decreto 1151 de 2008⁴⁶, se establecieron los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, su responsable institucional, sus metas y

⁴⁶ DECRETO 1151 DE 2008 (abril 14) Diario Oficial No. 46.960 de 14 de abril de 2008 Ministerio De Comunicaciones “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea

su vigencia. Dichos lineamientos son de obligatorio cumplimiento para todas las entidades que hacen parte de la administración pública del país (Ministerio de comunicaciones de Colombia, 2008). Como parte de esta regulación, en el año 2009 el Ministerio de Comunicaciones se convirtió en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y mediante la Ley 1341 de 30 de julio de 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la Sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones - TIC-, se crea la agencia nacional de espectro y se dictan otras disposiciones (Congreso Nacional; 2009) y se determina el marco general para la formulación de las políticas públicas en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Esta ley, permitió el tratamiento de aspectos referentes a la protección al usuario, la calidad del servicio, y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico.

En concordancia con la Ley 1341 de 2009 y con el Plan Nacional de Desarrollo (2010 – 2014), *Hacia una sola Colombia, camino a la prosperidad democrática*, el Gobierno Nacional planteó en octubre de 2010 el Programa *Vive Digital* con la intención de promover el acceso, uso y apropiación de las TIC en los diferentes sectores y territorios del país y hacia todos los actores de la sociedad. Para tal fin, propone políticas y programas orientados a conseguir dichos objetivos de forma progresiva y sostenible, implementando mayor infraestructura, expansión de la red nacional de fibra óptica, conexiones internacionales, y data centers y ampliaciones a las aplicaciones de Gobierno en Línea.

En la ciudad de Medellín, varios Gobiernos han compartido esta perspectiva de conexión, competitividad y modernización. Las primeras políticas municipales de inclusión a la sociedad de la información a través de la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se generaron en el Plan de Desarrollo 2001 – 2003 *Medellín Competitiva*. Estas políticas se centraron en la masificación del Internet, creación espacios de encuentro para el acceso al Internet en las comunas, para luego articularse se relacionarán con el modelo mundial de los Telecentros que en Medellín responden a una

de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones".

iniciativa comunitaria. Para este año 2001 de igual forma se inicia la creación del portal www.medellin.gov.co.

En el año 2007, por medio del Acuerdo Municipal 329 de 2007, se establece el programa *Medellín Digital* con el propósito de incluir las TIC en la cotidianidad, cubrir los temas de emprendimiento, educación y Gobierno, y “fomentar y facilitar el buen uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la comunidad, con énfasis en tres campos: la educación, el emprendimiento y el Gobierno, fundamentada en una estrategia de conectividad y otra de apropiación” ((Ministerio de Educación de Colombia, 2013) , sin embargo según Corrales (2014), el Informe de Gestión del Plan de Desarrollo 2008-2011 reveló que para el 2011 esta plataforma registraba 27.000 usuarios, menos del 1% de la población de la ciudad.

En aras de mantener la integridad y transparencia de la información, posibilitar la cercanía cada día con la ciudadanía, la continuidad en la integración a las dinámicas del buen Gobierno, el plan de desarrollo Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015 *Medellín un hogar para la vida*, le da paso “la inclusión digital enfocada en la educación, el emprendimiento, la cultura y el Gobierno en línea” (2012: 267) y pretende la transición de la ciudad digital hacia la ciudad Inteligente, incluyendo el programa *Medellín Ciudad Inteligente*.

Lo anterior, demuestra que el Gobierno Colombiano y la Alcaldía de Medellín, han estado comprometidos en diseñar y aplicar unos planes y proyectos para la apropiación social de las TIC y la inserción de la Sociedad de la Información en la sociedad colombiana. Sin embargo, aunque la aplicación de estos proyectos se encuentra en ejecución, hay deficiencia en la cobertura total y en la ampliación del espectro más allá de la dotación de infraestructura de redes y computadores, así como enfatizar en la ampliación de sectores a los que llegan estos programas.

Vale decir, que el hecho de “que exista el sitio de la legislatura es un avance en acercar información y expandir las posibilidades de participación ciudadana” (Bauman, 2000:55). Sin embargo, como lo plantea Gómez (2004), los aspectos que resaltan la interactividad, la

facultad de democratizar la información, las posibilidades de acceder al conocimiento y al desarrollo igualitario van más allá de la regulación legislativa, son aspectos que se posibilitan en la medida en que se implementen dentro de un proyecto social determinado

En este sentido no es una transformación solamente tecnológica, ni legislativa, tampoco es una cuestión simplemente de alfabetizar a los ciudadanos en el uso de las nuevas tecnologías, sin desconocer la importancia de contar con un ecosistema digital, es tener en cuenta además que la apropiación tecnológica por parte de la ciudadanía, como ámbito para la acción social y política, se convierte en “una necesidad para potenciar la ciudadanía en la era digital” (Mazo, 2011:12).

4.6 LA CONCIENCIACIÓN Y APROPIACIÓN DE LA CIUDADANÍA

Las nuevas tecnologías enriquecen los canales de participación ciudadana y este es el valor de las tecnologías para constituirse como un instrumento para la acción ciudadana (Mazo, 2011), en cuanto permiten la inclusión de los ciudadanos en la elaboración de las políticas públicas. Esta inclusión posibilita una mayor interacción entre los habitantes de Medellín y la administración, mejorando los canales de comunicación y las capacidades de exigencia de la ciudadanía a los funcionarios públicos y gobernantes. Un ejemplo de esto es la *Arbusta*, un proyecto donde se implementa el Teletrabajo como alternativa de inclusión en la ciudad,

La apuesta es por ciudadanos informados ciudadanos que puedan interactuar con el medio con la ciudad, interactuar entre ellos mismos que puedan compartir ideas y encuentran soluciones a problemas que son comunes, y ciudadanos que pueden encontrar ingresos a través de Internet, con el tema de teletrabajo y con inclusión socio laboral a través de las tic (plan piloto en la comuna 11) y estamos trabajando con una empresa *Njambre* con *Arbusta*, se acerca a comunidades vulnerables, los forma en uso de tic y luego de las capacitación ellos prestan el servicio a *Arbusta* (G. Atheortua, comunicación personal, 11 de septiembre de 2015)

Desde el área de trabajo de *Contenidos y Comunicación pública*, el programa *MDE Inteligente* busca potenciar la relación de los habitantes de Medellín con su entorno, generando identidad y compromiso con la ciudadanía en tanto participa y hace uso de estas

herramientas. Así, el programa tiene dos focos para tratar el área de apropiación, uno la Inclusión Digital y el otro la Cultura Digital. Dentro de la Inclusión Digital se desarrollan estrategias de alfabetización digital para fortalecer el uso de Internet y se facilitan los servicios de Gobierno en línea (como ya se mencionó). Mientras que desde el componente de Cultura Digital, se desarrolla e impulsa la innovación social para que los ciudadanos puedan modificar su entorno y transformar sus realidades en los territorios, a través de la apertura de procesos de formación. Desde allí se generan esas dinámicas de cambio para que las personas usen la tecnología y la use de manera adecuada, adaptándose a las necesidades particulares de cada contexto. Esta estrategia pretende cruzar la frontera de la ciudad y enfocarse en las zonas rurales donde el trabajo de alfabetización y propiamente los procesos de concienciación no llegan con celeridad.

Estos procesos de apropiación han permitido a los ciudadanos acercarse a la administración, en la medida que el ciudadano puede conocer los datos que genera la administración municipal y hacer veeduría de ellos mediante las plataformas que presenta la estrategia de *Gobierno Abierto*. Sin embargo, el proceso de apropiación en comunidades enteras, es un proceso de largo aliento, que además implica una educación ciudadana que se ve afectada por factores socioeconómicos y geográficos que adolecen de una gran complejidad en su resolución.

Gran parte del proceso de formación de ciberciudadanía tiene que ver con las competencias y habilidades que se desarrollan como ciudadanos desde la interacción en entornos digitales. Dado que, “la apropiación tecnológica se convierte en una necesidad para potenciar la ciudadanía en la era digital” (Mazo, 2011:12), las TIC favorecen la participación y la interacción cotidiana. Sin embargo, las TIC en sí mismas no generan transformaciones políticas. Si las nuevas tecnologías solo se asumen desde la parte instrumental consideradas como dotaciones de equipos, su aporte no va a ser trascendente.

En este sentido, las TIC son entendidas como “dispositivos que despliegan nuevas prácticas sociales y en donde se vivencian procesos culturales que otorgan un nuevo significado y configuran tendencias de uso e innovación social, de dominación o de cooperación”

(Ospina, 2014:532), por lo cual pueden ser una oportunidad concreta de cambio y construcción de una nueva cultura, que propicie el desarrollo de la ciberciudadanía.

Así pues, estos cambios podrán darse en la medida en que se mejoren las capacidades de manejo por parte de los ciudadanos y se adapte el nivel de respuesta por parte de los funcionarios públicos y gobernantes en concordancia a los canales de exigencia de la ciudadanía. La relación con los ciudadanos influye y cambia no sólo la forma de gestión pública, sino también el concepto de ciudadanía.

En general, los últimos tres requisitos, marcan los aspectos claves del uso político para la formación de ciberciudadanía. El programa *MDE Inteligente* presta diversos servicios y herramientas adecuadas a las necesidades de los ciudadanos donde se potencia la relación entre la ciudadanía y la administración y entre los mismos habitantes de la ciudad. El reconocimiento de la Internet como un espacio regulado y legal para que estos actores puedan establecer sus relaciones; y posibilitar recursos y estrategias de apropiación ciudadana, viabiliza avanzar de una manera ordenada hacia un nuevo modelo de Ciudad Inteligente como ha sido el propósito en la ciudad de Medellín, sin embargo como se ha mencionado, el proceso de apropiación en comunidades es un proceso que además de tiempo, implica una educación ciudadana y comprende factores socioeconómicos y dinámicas en el uso del poder que comprenden una gran complejidad.

CONCLUSIONES

La *Sociedad Red* lleva implícita una serie de mandatos y cambios en el uso y la apropiación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para incidir en los escenarios de relaciones sociales, políticas y culturales, las cuales configura el devenir político y económico de la ciudad. Por una parte, el ciudadano para constituirse como ciberciudadano, aquel que ejerce sus derechos en la red a través de las tecnologías, debe contar con acceso, manejo y comprensión de las TIC para poner en práctica sus habilidades cotidianas en el espacio virtual. Por otra parte, el papel del desarrollo de estas condiciones está a cargo tanto de la administración municipal (aunque también las instituciones privadas desarrollan algunas estrategias) en tanto, está en la capacidad de garantizar la extensión de la penetración del uso de Internet en la sociedad, el desarrollo de la población en la alfabetización digital y lograr que los ciudadanos perciban la ventaja que el uso de esa tecnología representa para la realización de sus actividades cotidianas. Los requisitos planteados por Robles para el surgimiento y construcción de la ciberciudadanía, que no son lineales ni siguen un orden preciso, se van presentando y se han ido cumpliendo de acuerdo al desarrollo desigual de las sociedades. Por lo cual, estos requisitos también tienen que ver con el uso político y social que los mismos ciudadanos le dan a Internet.

La ciudad de Medellín, a través del programa *Medellín Ciudad Inteligente*, busca la transformación de la ciudad al servicio de la calidad de vida de sus ciudadanos por medio del buen uso de las TIC, labor que se ha ido cumpliendo y se ve reflejada en la asimilación de algunos de los requisitos mediante los pilares y estrategias propuestos en su programa. A nivel general y de forma básica, el programa ha cumplido con los requisitos de acceso a internet, capacitación en el sentido de alfabetización digital, integración de procesos de apropiación y algunos aspectos del Gobierno Abierto (la elaboración y deliberación de iniciativas ciudadanas que incidan en las políticas de la sociedad y el *Open Data* en aras de transparencia en las formas de gestionar lo público).

Es importante tener en cuenta, que el despliegue y la evolución de los servicios ofrecidos en Internet en torno a actividades políticas, sociales, administrativas, permiten al ciudadano

tener la oportunidad de luchar y velar por el reconocimiento y la conquista de sus derechos ciudadanos en un espacio virtual y tecnológico. Sin embargo, como se ha expresado a lo largo del análisis, la ciudadanía digital, va más allá del papel pasivo en el uso de servicios en red, difundir el uso de las TIC y aumentar la infraestructura es insuficiente si no se da una labor de apropiación conjunta para que los ciudadanos puedan implementar con ellas las dinámicas de poder que les permite Internet, pues el desarrollo tecnológico por sí sólo no construye ciberciudadanía, ni posibilita la participación ni la inclusión digital. El desarrollo tecnológico *per se* sólo garantiza que haya un desarrollo de las condiciones básicas para el surgimiento de la ciberciudadanía, pero no la existencia de una ciudadanía digital.

Ahora bien, si se tiene en cuenta que el propósito principal es llegar a incidir positivamente en los ciudadanos, la ciudadanía debe contar igualmente con una oferta de servicios en Internet ajustados a las preferencias de los usuarios y en terrenos sociales claves, es decir, la proliferación y la publicidad (en oposición a la exclusividad) de los servicios en línea. Esta circunstancia puede ser más importante, si esos servicios impulsan la participación democrática o el desarrollo de la ciudadanía. La posibilidad de brindarle al ciudadano servicios en línea en ámbitos como el laboral (ofertas de empleo), el formativo (cursos en línea), el político (participación digital) o, incluso, el terreno del ocio puede garantizarle facilidades en el sentido de ventajas competitivas en el espacio digital.

No obstante, para hacer un uso democrático de las tecnologías y que la dotación tecnológica tenga una función social y política estos servicios han de llegar a todas los rincones de la ciudad. La difusión de los servicios ofrecidos por Internet junto a su particular carácter restringido a ciertos grupos de la sociedad que tiene más acceso, puede suponer un aumento de la diferencia social, por lo cual contribuye a abrir más la brecha digital. Dada esta situación, se deben establecer estrategias de equidad social, de libre y fácil acceso a las herramientas, estableciendo la prioridad en la cobertura para los sectores menos favorecidos, para que los ciudadanos que cuentan con menos recursos puedan acceder a las nuevas tecnologías, sin necesidad de los programas de cobertura.

Para la constitución de una ciudadanía digital no basta con el desarrollo de la *Sociedad Red*, es indispensable que la administración municipal se involucre en estos procesos mediante el reconocimiento legal y la normalización de internet y de las relaciones políticas y sociales que en él se realizan. En la ciudad de Medellín, se ha propuesto un escenario para la construcción de la ciudadanía digital que surge desde el momento en que las administraciones públicas legitimaron la Internet como un medio legal y normalizado para llevar a cabo sus gestiones y ser más cercanos a los ciudadanos. En este ámbito digital legal es en el que toma cuerpo la ciudadanía digital. La inserción de las nuevas tecnologías y la expansión del uso de las TIC más allá que un proceso de alfabetización digital, es un proceso que ha de ir acompañado del conocimiento que tienen las personas de la importancia de este espacio y estos servicios, en el sentido que lo pueda aplicar para su vida cotidiana, para sus necesidades como una herramienta que pueda mejorar su calidad de vida.

Programas como *Medellín Ciudad Inteligente*, ponen en la agenda programas y estrategias para viabilizar muchos de los requisitos que plantea Robles. Sin ser ese su objetivo principal, intrínsecamente el camino hacia una ciudad inteligente lleva consigo procesos de apropiación ciudadana, que dan cuenta de la utilización de las TIC para cuestiones relacionadas con la defensa de sus deberes y derechos tanto políticos como sociales. Es en este sentido como lo apunta Rueda, es el que nos permitimos hablar de *ciudadanos digitales*.

Como lo plantea Robles, Internet despliega un abanico de posibilidades en torno a la promoción de participación en la sociedad y al fortalecimiento de los vínculos sociales entre los actores. Sin embargo, la inserción de Internet no es el aspecto que salvará al mundo de la inequidad ni es un factor democratizador en sí mismo. Como reflejo de la sociedad, el ideal es que el internet sea un escenario donde se plantea la necesidad de superar la exclusión digital en los sectores más alejados de la *Sociedad Red*, intentado mitigar los efectos de injusticia social.

Para la construcción de ciberciudadanía en la ciudad de Medellín, aún queda mucho camino respecto a la formación de la ciudadanía no sólo para integrarse a la transformación de la

Sociedad Red sino para apropiarse de los servicios y herramientas que ofrece la administración pública, relacionados con la sociedad de la información. Por ejemplo, los servicios, las herramientas y las estrategias incluidas en el programa *MDE Inteligente*, refuerzan la ciudadanía, en el sentido de la e-participación con el despliegue de unas plataformas que se disponen libremente, dando herramientas por medio de gestores y procesos para que los ciudadanos puedan efectivamente participar, y ofreciendo servicios acordes a las necesidades de los territorios, como es su enfoque en la apropiación.

Sin embargo más allá de los esfuerzos por la ampliación de los servicios, la ciudadanía al igual que las organizaciones sociales y la academia fundamentalmente las Ciencias Políticas y Sociales. (quienes son los principales ausentes), puede que se desconozcan bastante acerca de las iniciativas del programa.

A lo largo de esta investigación se han esbozado las formas de interacción virtual que los ciudadanos tienen con la administración municipal y viceversa, a partir de las iniciativas que surgen desde el programa *MDE Inteligente*, se adoptan entre otras cosas, procesos de co-creación para inmiscuir a los ciudadanos en temas de ciudad, donde además con herramientas como *open data*, el ciudadano puede hacer veeduría de estos procesos públicos. Estas dinámicas que se desarrollan a través de las TIC construyen nuevos tipos de relaciones que se reflejan a través de los usos políticos de Internet e inciden luego en las realidades físicas (no virtuales) de los ciudadanos. En la medida en que el ciudadano “perciba la ventaja que el uso de esa tecnología le va a reportar para las actividades que realiza rutinariamente o para la realización de nuevas actividades” (Robles, 2009: 60) se transformará en un ciudadano digital, pues los servicios en línea no son condición en el surgimiento de ciberciudadanos.

Aun así la dimensión política de la sociedad del conocimiento y de la incidencia de las TIC como potenciadoras de las dinámicas de interacción de la ciudadanía en la ciudad de Medellín, dan cuenta de la relevancia de la ciberciudadanía como un proceso en desarrollo, construcción y avance. No siempre lo que se plantea en las propuestas, programas administrativos y discursos administrativos, dan cuenta de la realidad pues como se ha planteado las TIC en sí mismas no generan transformaciones políticas necesitan además la

inclusión de los ciudadanos en los procesos pues sólo con la parte instrumental su aporte no va a ser trascendente.

Es necesaria entonces una renovación o continuación de la evolución del Estado en sus formas, valores y el fortalecimiento de la democracia participativa, en el sentido de buen gobierno y gobierno abierto una vez insertado en la Sociedad Red, ya que en este escenario las personas se encuentran vinculadas en comunidades virtuales, facilitan el trabajo colaborativo y la gestión de asuntos públicos con los ciberciudadanos, en el marco de los propósitos de transparencia, apertura y colaboración

BIBLIOGRAFIA

- (2007). *Acuerdo Municipal No. 891*. Por el cual se crea el programa de “Medellín Digital”, Medellín.
- Alcaldía de Medellín. (2001). *Plan de Desarrollo Municipal 2001 – 2003: Medellín Competitiva*. Obtenido de [http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/pd-medell%C3%ADn-antioquia-2001-2003-\(170%20p%C3%A1g%20-%20892%20kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/pd-medell%C3%ADn-antioquia-2001-2003-(170%20p%C3%A1g%20-%20892%20kb).pdf)
- Alcaldía de Medellín. (2008). *Plan de Desarrollo Municipal 2008 – 2011: Medellín, Solidaria y Competitiva*. Obtenido de http://veeduriamedellin.org.co/?page_id=43
- Alcaldía de Medellín. (2012). *Plan de Desarrollo Municipal 2012 – 2015: Medellín, un Hogar para la Vida*. Obtenido de http://veeduriamedellin.org.co/?page_id=43
- Alcazan, Arnaumonty, Axebra, Quodlibetat, Simona Levi, Sunotissima, . . . Toret. (2012). *Tecnopolítica, Internet Y R-Evoluciones Sobre La Centralidad De Redes Digitales En El #15M*. Barcelona: Icaria editorial.
- Arendt, H. (1993). *¿Qué es política?* Barcelona: Paidós.
- Aristizabal, C. A. (2008). *Teoría y metodología de investigación: guía didáctica y módulo*. Medellín: Fundación Universitaria Luis Amigó Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables.
- Asociacion para el Progreso de las Comunicaciones (APC). (2006). *Carta de APC sobre derechos de Internet*.
- Barbero , M. (2005). globalización comunicacional y transformacion cultura. En D. De Moraes, *Por Otra comunicacion. Los media, globalización culturas y poder* (págs. pp 39-62). Barcelona: Icaria Oxfam.
- Barry , W., & August, M. (1997). *Net surfers don't ride alone: virtual communities as communities*. Department of Sociology and Centre for Urban and Community Studies University of Toronto.
- Bauman, P. (2000). Usos sociales de TICs: Gobiernos locales y Participación Ciudadana. En S. Finkelievich, *Ciudadanos, a la Red. Los vínculos sociales en el ciberespacio*. Buenos Aires: Ediciones CICCUS, la CRUJIA.
- Bauman, Z. (2002). *En busca de la política*. México: Fondo de Cultura Económica.

- Beck , U. (1997). *¿Qué es la globalización ? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización*. PAIDÓS.
- Beiner, R. (1995). *Theorizing Citizenship*. Albany: State University of New York Press.
- Berlin, I. (1974). Dos conceptos de la libertad. En A. Quinton, *Filosofía Política* (pág. pp. 216 y ss.). México: Fondo de Cultura Económica.
- Bojórquez Pereznieto, J. (s.f.). La caja negra del Estado: el reto del gobierno abierto. En A. Hofmann, & A. Ramírez-Alujas , *La Promesa del Gobierno Abierto*.
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (1995). *El método de estudio de caso Estrategia metodológica de la investigación científica* .
- Calderón, C. (2012). Por qué un Gobierno Abierto. En C. Gastón, & A. Naser, *El desafío hacia el gobierno abierto a la hora de la igualdad* (págs. 27-47). Chile: CEPAL, ALIS.
- Castells , M. (2009). *Comunicación Y Poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- Castells, M. (2002). *La Era De La Información. Vol. I: La Sociedad Red*. México, Distrito Federal: Siglo XXI Editores.
- Castells, M. (2006). *La sociedad red: una vision global*. Madrid: Alianza editorial.
- Castells, M. (2006). *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza editorial.
- Castells, M. (2012). *Redes de indignación y esperanza*. Madrid: Alianza Editorial.
- Cheresky, I. (2011). Ciudadanía y democracia continua . En *Ciudadanía y legitimidad democrática en América Latina*. Buenos Aires: Prometeo.
- Cobo Romani, J. C. (2009). El concepto de tecnologías de las información Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en al sociedad del conocimiento. *Zer vol 14 num 27*, 295-318.
- Corrales Acosta, F. (2014). *Medellín en la sociedad de información y el conocimiento entre 1996 y 2013 : perspectivas de democratización política*. Tesis para optar el título de Maestría en Ciencia Política Universidad de Antioquia.
- (2008). *Decreto No. 1151*. Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17004#0>

- Departamento Nacional de Planeación . (2010). *CONPES 3650* . Importancia Estrategica De La Estrategia Gobierno En Linea. Obtenido de http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3650_documento.pdf
- Departamento Nacional de Planeación. (2003). *CONPES 3072*. Agenda de Conectividad. Obtenido de http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3498_documento.pdf
- Dery, M. (1998.). *Velocidad de escape: La cibercultura en el final,del siglo*. Madrid: Siruela.
- Diez Rodríguez, A. (2003). Ciudadanía cibernética, la nueva utopía tecnológica de la democracia. En J. Benedicto , & M. Morán, *Aprendiendo a ser ciudadanos* (págs. pág. 193-217). Madrid: INJUVE.
- Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide, Inequality in the Information Society*. Londres: Nueva Delhi Sage.
- DiMaggio, P., Eszter, H., Coral, C., & Shafer, S. (2004). Digital Inequality: From Unequal Access to Differentiated Use. En K. Neckerman, *Social Inequality* (págs. P. 355-400.). Nueva York: Russell Sage Foundation.
- Etzioni , A. (2000). *La Tercera vía hacia la buena sociedad: propuestas desde el comunitarismo*. Madrid: Trotta.
- Farrell , M. (Enero-abril de 1989). Libertad negativa y libertad positiva. *En: Revista del Centro de Estudios Constitucionales*(Núm. 2), P. 9-20. Obtenido de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1048528.pdf
- Finquelievich , S., Causa, A., Finquelievich, D., Goldstein, R., Iriarte Ahón, E., Jacob, P., . . . Morena Peña , G. (2005). *E- política y e- gobierno en américa latina*. Buenos Aires, Silvia Lago Martínez,, , , Gracia Morena Peña Rosales: Asociación Civil para el Estudio y la Promoción de la Sociedad de la Información. Obtenido de <http://www.links.org.ar>
- Finquelievich, S., & Kisilevsky , G. (2005). *Sociedad civil / sociedad informacional: redes sociales basadas en tic en argentina*. Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información Instituto de Investigaciones Gino Germani Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Buenos Aires . Obtenido de <http://www.iigg.fsoc.uba.ar>

- Finquelievich, S., Bauman, Blejman, Jara, Kisilevsky, Randolph, . . . Herzer. (2000). *Ciudadanos, a la Red. Los vínculos sociales en el ciberespacio*. Buenos Aires: Ediciones CICCUS, la CRUJIA. .
- Galeano Marin, M. (2004). *Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Fondo Editorial Universidad Eafit.
- Galindo, J. A. (2009). Ciudadanía digital . *Revsita Signo y Pensamiento No 54 Enero-Junio*, 164-174.
- García Canclini, N. (1995). Consumidores del siglo XXI, ciudadanos del XVIII. En N. García Canclini, *Consumidores y ciudadanos: conflictos multiculturales de la globalización* (págs. pp. 29-54.). Grijalbo, México.
- Gómez Ríos, L. (2014). *El Buen Gobierno: Paradigmas Y Perspectivas Políticas*. Universidad de Manizales. Facultad de Derecho.
- Gómez, N. (2004). *Entre lo Global y lo local. Nuevas tecnologías, nuevas ciudadanías*. Obtenido de www.elagora.org.ar/site/documentos
- Gómez, N. (2004). *Entre lo Global y lo local. Nuevas tecnologías, nuevas ciudadanías*. Recuperado el 21 de Julio de 2015, de www.elagora.org.ar/site/documentos
- González Zabala, M., & Sánchez Torres , J. (s.f.). *Análisis de las estrategias del Gobierno colombiano para la inclusión de los ciudadanos en la Sociedad de la Información propuestas desde 2000 hasta 2011*. Artículo es resultado de la investigación de la tesis doctoral “Propuesta de un modelo para evaluar la e-inclusión. El caso colombiano. Universidad del Magdalena, Colombia 15 de marzo de 2013.
- Gudynas, E. (2009). Ciudadanía ambiental y meta-ciudadanías ecológicas: Revisión y alternativas en America Latina. En J. Reyes , & E. Castro. , *Urgencia y utopía frente a la crisis de la civilización*. Universidad de Guadalajara.
- Guerra , M., & Jordán, V. (2010). *Políticas públicas de Sociedad de la Información en América Latina: ¿una misma visión?* Obtenido de <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3757/S2010178.pdf?sequence=1>
- Gutiérrez Rubí, A. (s.f.). *Tecnopolítica El uso y la concepción de las nuevas herramientas tecnológicas para la comunicación, la organización y la acción política colectiva*. Obtenido de 2014: <http://www.gutierrez-rubi.es/wp-content/uploads/2014/11/Tecnopol%C3%ADtica.pdf>

- Habermas, J. (1996). El espacio público. *Nexos*, núm. 224 (agosto).
- Habermas, J. (1996). Tres modelos normativos de democracia. En *La inclusión del otro estudios de teoría política*. Paidós.
- Hargittai, E. (2002). Second-level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. *First Monday* 7(n° 4). Obtenido de http://firstmonday.org/issues/issue7_4/hargittai/index.html
- Held, D., & McGrew, A. (2003). *Globalización/Antiglobalización. Sobre la reconstrucción del orden mundial*. Barcelona: Paidós.
- Hollenbach, S. (1995). Virtue, the Common Good, and Democracy. En A. Etzioni, *New communitarian thinking: persons, virtues, institutions, and communities* (págs. pp. 143-153). Charlottesville, Va: University Press of Virginia.
- Hopenhayn, M. (2001). Viejas y nuevas formas de la ciudadanía. *En: Revista CEPAL*, p. 117-128.
- Horrach Miralles, J. (s.f.). Obtenido de • Horrach Miralles, Juan Antonio. Sobre el concepto de ciudadanía: historia y modelos. En *Revsita Factótum* 6, 2009, pp. 1-22 ISSN 1989-9092 <http://www.revistafactotum.com>: <http://www.revistafactotum.com>
- Horrach Miralles, J. (2009). Sobre el concepto de ciudadanía: historia y modelos. *En Revsita Factótum* 6, pp. 1-22. Obtenido de <http://www.revistafactotum.com>
- Jiménez Becerra, A., & Torres Carrillo, A. (2006). *La práctica investigativa en ciencias sociales*. Bogota, Colombia: (DCS, Departamento de Ciencias Sociales. UPN, Universidad Pedagógica Nacional.
- Kooiman, J., & Van Vliet, M. (1993). Governance and Public Management. En K. Eliassen, & J. Koiman, *Managing Public Organisations*. Londres.
- Kymlicka, W. (1996). *Ciudadanía multicultural*. Barcelona: Paidós.
- Kymlicka, W., & Norman, W. (Octubre de 1997). El retorno del ciudadano. Una revisión de la producción reciente en teoría de la ciudadanía. *La política*(Numero 3), Págs. 5-39.
- Lévy, P. (1999). *¿Qué es lo virtual?* Barcelona: Paidós.
- Lévy, P. (2007). *Cibercultura. La cultura de la sociedad digital*. Barcelona: Anthropos Editorial.

- (2009). *Ley 1341*. Definen principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-.
Obtenido de http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707_documento.pdf
- Lozada, M. (2004). El ciberciudadano: representaciones, redes y resistencias en Venezuela y América Latina. En D. Mato, *Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización* (págs. 167-180). Caracas: FACES, Universidad Central de Venezuela.
- Lozada, M. (2004). El ciberciudadano: representaciones, redes y resistencias en Venezuela y América Latina. En D. Mato, *Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización*. Caracas: FACES, Universidad Central de Venezuela.
- Mac Gregor, J. (2006). *Pluriculturalidad, multiculturalidad o interculturalidad*.
Recuperado el 22 de Abril de 2015, de
<http://www.legislacionypoliticaculturalmichoacan.gob.mx/Mesa02.htm>
- Machlup, F. (1971). *The production and distribution of knowledge in the United States*.
New Jersey: Princeton University.
- Marshall, T. (1998). El problema que ayudó a plantear Alfred Marshall. En *Ciudadanía y clase social* (págs. p15-22). Madrid: Alianza Editorial.
- Martinez Carazo, P. C. (2006). *Más allá del dilema de los métodos: la investigación científica*. Bogotá.
- Martinez, G. (2004). Internet y ciudadanía global: procesos de producción de representaciones sociales de ciudadanía en tiempos de globalización. En D. Mato, *Políticas e ciudadanía y sociedad civil en tiempo de globalización* (págs. 181-200). Caracas: FACES, Universidad Central de Venezuela.
- Martínez, G. (2004). Internet y ciudadanía global: procesos de producción de representaciones sociales de ciudadanía en tiempos de globalización. En D. Mato, *Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización*. Caracas.
- Masuda, Y. (1984). *La sociedad informatizada como sociedad postindustrial*. Madrid: FUNDESCO TECNOS.
- Mazo, C. (julio-diciembre de 2011). Claves para la formación ciudadana en la era digital.
En: Revista Q, 14. Obtenido de <http://revistaq.upb.edu.co>
- MDE Ciudad Inteligente. (s.f.). *Quiénes somos*. Medellín.

- MDE Inteligente. (s.f.). *quiénes somos*. Recuperado el 24 de noviembre de 2013., de http://estrategia.medellin.co/estrategia/?page_id=32
- Medellín Digital. (s.f.). Recuperado el 25 de junio de 2015 , de <http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/ciudadesdigitales/Paginas/medelindigital.aspx>
- Ministerio de Comunicaciones de Colombia . (2008). *Plan Nacional colombiano de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Educación*. Obtenido de <http://www.eduteka.org/PlanTIC.php>
- Ministerio de Comunicaciones de Colombia . (2008:). *Plan Nacional de TIC 2008-2019 Todos los colombianos conectados, todos los colombianos informados*. Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones., Bogotá. Obtenido de <http://www.eduteka.org/pdfdir/ColombiaPlanNacionalTIC.pdf>
- Ministerio de comunicaciones. (2007). *La Estrategia de Gobierno En Línea y el Proyecto Gobierno En Línea Territorial – GELT*. Obtenido de <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-7650.html>
- Mouffe, C. (1997). *Liberalismo, pluralismo y ciudadanía democrática*. México: IFE.
- Nullvalue. (23 de mayo de 2003). Masificación de internet duplica ventas esperadas. *Periódico El Tiempo*. Recuperado el 10 de junio de 2015, de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1015492>
- Oficina de la UNESCO para América Central. (2004). *Derecho De Acces De Los Ciudadanos A La Informacion Publica*. Obtenido de http://portal.unesco.org/es/file_download.php/561ff4bc2719856c5184270296fc48f5EL+DERECHO+DE+ACCESO+DE+LOS+CIUDADANOS+A+LA+INFORMACION+PUBLICA.pdf
- Ospina, L. (2015). *La sociedad enfrenta a sus medios, caso #oen3naínes*. Este documento forma parte de la tesis titulada “Discursos de respuesta social frente a la teleserie Tres Caínes”, para optar por el título de Magister en Comunicación y Medios. Colombia. Universidad Nacional de Colombia IECO, Bogotá.
- Oszlak, O. (2012). *Gobierno Abierto: Promesas, Supuestos, Desafíos*. Obtenido de <http://www.oscaroszlak.org.ar/>

- Palacios, A. (22 de Abril de 2014). Camino a una ciudad inteligente. (C. Ángel Toro, Entrevistador) Recuperado el 27 de Enero de 2015
- Patiño , M., & Giraldo , M. (2009). Acercamiento a las estrategias de apropiación de Medellín Digital en cuatro comunas de la ciudad. Panorama conceptual y evidencias empíricas. *Revista Q (investigación académica, científica y tecnológica.)*.
- Patiño, M., & Vallejo, M. (enero-junio. de 2011). Caracterización de prácticas con TIC por actores diferenciados en cuatro comunas de la ciudad de Medellín: un abordaje para el reconocimiento de la apropiación tecnológica. *En: Revista Q(31)*. Obtenido de <http://revistaq.upb.edu.co>
- Perez, C. (October de 1983). Structural Change and Assimilation of New Technologies in The Economic and Social Systems. *En: Futures, Vol. 15(, N° 4)*, pp. 357-375.
- Piscitelli , A. (2002). *Ciberculturas 2.0 en la era de las maquinas inteligentes*. Paidós Iberica.
- Polanco López de Mesa, C. (2011). *Evaluación de los impactos de las políticas públicas en la apropiación social de las TIC, caso Medellín – Colombia*. Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones.
- Porat, M. U. (1977). *The information economy: definition and measurement*. United States: Department of Commerce.
- Portillo, M. (Octubre de 2004). El papel de los nuevos medios en relación con las formas emergentes de participación ciudadana. *En Revista Nomadas(N° 21)*, pp. 108-118.
- (2007). *Proyecto de Acuerdo No. 329*. Por medio del cual se crea el programa “Medellín Digital” , Medellín. Obtenido de <http://www.concejodemedellin.gov.co/concejo/concejo/index.php>
- Rawls, J. (2003). *Liberalismo político*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Reyes Olmedo, P. (2011). *La Sociedad Red Y El Gobierno De La Información* .
- Rhodes, R. (1996). The New Governance: Governing without Government. *Political Studies(N° 44)*, 652-667.
- Riascos, S., Martínez Giorda, G., & Solano, O. (2008). COLLECTeR Iberoamérica: El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica -Casos Colombia y Uruguay.

- Robles, J. (2009). *Ciudadanía digital: una introducción a un nuevo concepto de ciudadano*. Barcelona: UOC.
- Rojas Usma, D. (2013). *Enclaves ciudadanos, metaciudadanías e identidades políticas otras: Elementos para pensar una ciudadanía hacker*.
- Ronald Beiner. (1995). *Theorizing Citizenship*. Albany: State University of New York Press.
- Rueda Ortiz, R. (Abril de 2008). Cibercultura: metáforas, prácticas sociales y colectivos en red. *NÓMADAS*(NO. 28), Págs. 8-20.
- Rueda, R. (2005). *Ciberciudadanías, cultura política y creatividad social*.
- Rueda, R. (2008). *Ciberciudadanías: transiciones culturales y emergencias políticas*.
- Sampedro, V., Sánchez, J., & Poletti, M. (2009). Ciudadanía y tecnopolítica electoral. Ideales y límites burocráticos a la participación digital. *En Co-herencia, Vol. 10*(No 18), pp. 105-.
- Sautu, R. (2005). *Todo es teoría: objetivos y métodos de investigación*. Buenos Aires: Lumiere.
- Schiavo, E. (2000). Los ciudadanos de la Sociedad de la Información: entre los 'señores del aire' y el pueblo natal. En S. Finkelievich, *Ciudadanos, a la Red. Los vínculos sociales en el ciberespacio*. Buenos Aires: Ediciones CICCUS, la CRUJIA.
- Secretaría de Educación de Medellín. (09 de Septiembre de 2013). *El programa Medellín Digital se transforma en Medellín Ciudad Inteligente*. Recuperado el 27 de enero de 2015, de <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/w3-article-328534.html>
- Secretaria de Participación Ciudadana. (2013). *Informe Telecentros comunitarios de Medellín*.
- Secretaria de Participación Ciudadana. (2013). *Informe Telecentros comunitarios de Medellín*.
- Serrano, A., & Martinez, E. (2003). *La brecha digital Mitos y realidades*. Universidad Autónoma de Baja California Mexico.
- Simon, N., & Minc, A. (1978). *L'informatisation de la société*.
- Stoker, F. (1998). El buen gobierno como teoría: cinco propuestas. Obtenido de <http://www.unesco.org/issj/rics155/stokerspa.html>
- Suárez, E. (2001). El buen gobierno. *Estudios Políticos*.

- Touraine, A. (2000). *¿Podremos vivir juntos? Iguales y diferentes*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Tubella, I. (2006). identidad, Television internet y elaboración de la identidad. En M. Castells, *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza editorial.
- Van Dijk , J. (1991). *De Netwerkmaatschappij*
- Viche Gonzáles , M. (2014). *Ciberciudadanía. El empoderamiento de ciudadanas y ciudadanos Internet*. Obtenido de Viche Gonzáles Mario 2014. Disponible en : http://quadernsanimacio.net/ANTERIORES/diecinueve_hm_files/Ciberciudadania.pdf
- Villoria Mendieta, M. (2013). El gobierno abierto como subsistema de políticas: una evaluación desde el institucionalismo discursivo. En A. Hofmann, & A. Ramírez-Alujas , *La Promesa del Gobierno Abierto*.
- Zapata-Barrero, R. (Ene.-Dic de 2003). La ciudadanía en contextos de multiculturalidad: procesos de cambio de paradigmas. *En: Anales de la cátedra Francisco Suárez*(No.37), P. 173-200.
- Zapata-Barrero,, R. (2001). *Ciudadanía, democracia y pluralismo cultural: hacia un nuevo contrato social*. Barcelona: Anthropos.

ANEXOS

DISEÑO ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

ENTREVISTA 1.

FUNCIONARIO DEL PROGRAMA MDE INTELIGENTE- ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Esta entrevista hace parte de las estrategias de investigación para el desarrollo del trabajo de grado con el fin de adquirir el título como politóloga. Las preguntas giran en torno a las estrategias propuestas en el Programa Medellín Ciudad Inteligente respecto a la apropiación de los ciudadanos en las TIC y cómo el programa posibilita la ciberciudadanía. El objetivo de la misma es realizar un acercamiento a los diversos puntos de vista más allá de los informes oficiales así como un acercamiento a las interpretaciones de funcionarios del Programa.

El tratamiento de la información será para fines estrictamente académicos.

Entrevistador: Eliana López Restrepo

Estudiante del pregrado de ciencias políticas

Universidad de Antioquia

Entrevistado: Gabriel Atheortua – Profesional Inclusión Digital, Programa MDE Inteligente
Alcaldía de Medellín

Fecha de Diligenciamiento: Septiembre 11 de 2015

1. Investigador: ¿Cuál es su función/cargo dentro del programa MDE Inteligente?

Entrevistado(a): profesional de inclusión digital hago parte del área de apropiación, compuesta por el líder de apropiación Juana Fuentes, dos profesionales de cultura digital, Amelia Caro y de inclusión (yo) y tenemos gestores de cultura digital que son las personas o profesionales que están en territorio en interacción directa con las comunidades. Amelia y yo desde nuestros cargos nos encargamos de apoyar los procesos de los gestores de cultura digital y de dar línea en esos dos temas, en inclusión y en cultura

- 2. Investigador:** De acuerdo al programa MDE Inteligente, ¿Qué aspectos positivos o negativos se destacan en la calidad de vida de los ciudadanos a través de la implementación de las TIC?

Entrevistado(a): La apuesta es por ciudadano informados ciudadano que puedan interactuar con el medio con la ciudad, interactuar entre ellos mismos que puedan compartir ideas y encuentran soluciones a problemas que son comunes, y ciudadanos que pueden encontrar ingresos a través de Internet, con el tema de teletrabajo y con inclusión socio laboral a través de las tic (plan piloto en la comuna 11) y estamos trabajando con una empresa Enjambre con *Arbusta*, se acerca a comunidades vulnerables, los forma en uso de tic y luego de las capacitación ellos prestan el servicio a *Arbusta* esto está en Argentina . Po qué en la comuna 11, porque están funcionando con el presupuesto de Jornadas de vida del Presupuesto Participativo y el recurso se priorizó con la comuna 11. También en la comuna 11 hay un fenómeno de pobres vergonzantes, que no cuentan con el ingreso suficiente pero no están en capacidad de admitirlo.

- 3. Investigador:** ¿Cómo cree usted que las estrategias implementadas en el programa acercan de alguna manera a los ciudadanos con la administración municipal? ¿En qué sentido?

Entrevistado(a): Las TIC y la tecnología es una herramienta que permitió eliminar barreras de muchos tipos, hacer denuncias por varias plataformas redes sociales, entonces uno ve que hay interacción entre ciudadano y el Gobierno por redes sociales, aplicativos de ciudad que buscan generar procesos con los ciudadanos, como seguridad en línea, una iniciativa que buscó eso, cómo entre todos hacemos que la ciudad sea más segura desde la denuncia penal o anónima, que ayuda a construir.

La tecnología permitió acercar al ciudadano y a la administración pública en la medida que el ciudadano puede conocer los datos que genera la administración pública y hacer veeduría de ellos que es toda la estrategia de Gobierno Abierto (open data) usted administración pública, cuénteme que está haciendo, y como puedo yo hacer veeduría en tiempo real de eso que está pasando, cómo saber cuál es

el contrato, en dónde está, en qué se están gastando esa plata los términos del contrato, pero también a la administración pública le permite poder escuchar a ese ciudadano que vive la realidad y generar acciones acordes a eso que está viviendo, porque el problema también es como lo congreso y no vamos a decir que en Medellín hay una participación muy alta en redes pero estamos está empezando y yo creo que eso es una bola de nieve que va creciendo y cada vez lo ciudadano van a empezar a expresar mucho más esas inquietudes.

Cuando una administración pública no se preocupa por lo que sus ciudadanos están diciendo el ciudadano puede decir muchas cosas y no va a pasar nada, entonces necesitamos una administración pública que escucha al ciudadano, a través del medio que se pronuncie, pero también un ciudadano que se pronuncie y que le haga seguimiento a esos elementos y el funcionamiento que tiene la administración pública, ese ecosistema es beneficiosos para ambas partes. Medellín ha venido haciendo unos ejercicios importantes desde transparencia y de mostrarle al ciudadano, desde plataformas de creación como *MiMedellin*... falta y falta mucho...

- 4. Investigador:** ¿Cree que los telecentros, como espacios para el acceso digital desde y para la comunidad, posibilitan la generación de nuevas formas de interacción social? ¿Por qué?

Entrevistado(a): Los telecentros no hacen parte de MDEInteligente. Estamos adscritos a diferentes secretarías, MDEInteligente hace parte de la Secretaría de Desarrollo económico, y Telecentros hace parte de Secretaría de Participación Ciudadana, pero todos hacemos parte del ecosistema TIC de Medellín es decir todos cumplimos lineamientos de la Alcaldía de Medellín y estamos enfocados en que el ciudadano adquiera unas habilidades básicas (en TIC) para poder interactuar con el Gobiernos. Los telecentros como espacios de encuentro y como espacios TIC, pueden ser espacios donde se generen otras formas de interacción social.

Hay dos momentos de la interacción cuando voy a un telecentro y en encuentro con otras personas, acuden a telecentros para hablar con el otro, para ver al otro,

también la interacción virtual, que permite conectarse con el mundo, sin exigir la corporeidad.

5. **Investigador:** Siendo los telecentros una iniciativa importante para promover la inclusión digital ¿Cree que son lugares estratégicos en la creación de nuevos espacios de ciudadanía? ¿Por qué?

Entrevistado(a): Refuerzan la ciudadanía, si ser ciudadano es participar activamente de las construcciones q hace el Gobierno o que hacemos todos como sociedad y estado, lo que yo le estoy entregando a un ciudadano a través de estas tecnologías son otras herramientas para hacer escuchar su voz, eso no hace otra ciudadana hace ciudadanías más fuertes, primero está mucho más informado, conoce más las opiniones de otro también informados en torno a un tema yo puedo proponer, hacer críticas constructivas plantear otras perspectivas y todo eso hace parte de ser ciudadano.

6. **Investigador:** Una de las estrategias para promover la participación ciudadana es la plataforma MiMedellin.org ¿Cómo se materializan las ideas propuestas por los ciudadanos que participan en esta plataforma de co-creación?

Entrevistado(a): Detrás de *MiMedellín* hay toda una estructura, no es solamente la plataforma, ahí estamos involucrados diferentes actores todos de la alcaldía y lo que buscamos es cómo solucionamos eso que el ciudadano se está preguntando ahí, o esa solución creativa que nos da. En un primer momento lo que estamos haciendo es tocar puertas de quien le compete, *Ruta N* y *MDE Inteligente* son quienes dan el primer paso de ir a tocar puertas, entre ambos, se va escalando información a otros funcionarios de otros rasgos para que se pueda ejecutar, pero también, buscamos que mi Medellín sea un espacio de creación entre el Estado y la ciudadanía, hacerlo juntos, entre los dos, porque la construcción de la ciudad no la hace solamente la administración, la hace el ciudadano que es el que la vive, el que la siente, el que está ahí y lo que hacemos los funcionarios que también somos ciudadano es intentar garantizar una serie de derechos que tenemos, pero si nos juntamos y juntamos esos esfuerzos, eso es llevar a mi Medellín a otro nivel (2.0) como juntos

nos sentamos a construir soluciones, en este caso lo estamos haciendo desde cómo tu aportas tus ideas, pero bueno cómo se materializan las ideas

7. Investigador: Desde su experiencia dentro del Programa ¿Cómo piensa que se da la concienciación de la ciudadanía sobre las ventajas y utilidades de Internet?

Entrevistado(a): Eso depende de los públicos, y los contextos, no es lo mismo la comuna 1 y la comuna 11, todas las personas llegan de manera diferente a la tecnología, ahora hay otro elemento que nos llevan ahí y eso hace que nos podamos pensar o que simplemente nos divertimos con el tema, la conciencia sobre el uso de la tecnología yo creo que todavía no es lo suficientemente fuerte para nosotros todavía pensamos y creemos, adultos y niños que internet sirve para redes sociales y ocio, y para buscar tareas, y tenemos que encontrar y entender cuál es el poder que puede tener una herramienta que conecta todo el mundo, que podemos aprender de ahí, yo creo que en la medida que nosotros entendamos que es una herramienta que trasciende barreras, con riesgos y potencialidades, y que tenemos que procurar que se convierta en una herramienta y no es un arma, esa medida, de concienciación podemos construir grandes cosas.

Desde el programa, la alfabetización digital no restringe al uso del computadoras, hay una herramienta que es el pretexto para aprender, pero esa herramienta es la llave para abrir otras cosas, porque tengo que hablar de internet en general riesgos y posibilidades, como un aliado como una cosa que es útil, desde buscar rectas, emprender, socializar, en la medida que la gente va viendo que es una herramienta utiel en esa medida va tomando conciencia sobre la herramienta, la responsabilidad que se tiene sobre el uso.

Investigador: Muchas gracias.

ENTREVISTA 2.

FUNCIONARIO DEL PROGRAMA MDE INTELIGENTE- ALCALDÍA DE MEDELLÍN

Esta entrevista hace parte de las estrategias de investigación para el desarrollo del trabajo de grado con el fin de adquirir el título como politóloga. Las preguntas giran en torno a las estrategias propuestas en el Programa Medellín Ciudad Inteligente respecto a la apropiación de los ciudadanos en las TIC y cómo el programa posibilita la ciberciudadanía. El objetivo de la misma es realizar un acercamiento a los diversos puntos de vista más allá de los informes oficiales así como un acercamiento a las interpretaciones de funcionarios del Programa.

El tratamiento de la información será para fines estrictamente académicos.

Entrevistador: Eliana López Restrepo

Estudiante del pregrado de ciencias políticas

Universidad de Antioquia

Entrevistado: Juana Fuentes; líder de apropiación programa Medellín Ciudad Inteligente

Fecha de Diligenciamiento: Septiembre 18 de 2015

1. Investigador: ¿Cuál es su función/cargo dentro del programa MDE Inteligente?

Entrevistado(a): Juana Fuentes; líder de apropiación programa Medellín Ciudad Inteligente

2. Investigador: Según el propósito del área de apropiación según el cual se ‘Pretende acercar a las comunidades a las TIC y servicios que la ciudad ofrece, para que se apropien de su entorno y generen soluciones y beneficios para toda la ciudadanía’ ¿a qué servicios se refieren?

Entrevistado(a): Estamos enfocados en el tema de servicios en línea sobre todo los que se llaman o están enmarcados en la estrategia de Gobiernos En Línea a nivel nacional, nosotros queremos que los ciudadanos aprovechen esos servicios. El municipio y el Gobierno nacional hacen unos grandes esfuerzos para que existan unos trámites y no servicios en línea pero muchos de los ciudadano que pueden

acceder a los servicios o no los conocen o no los saben usar o no tiene acceso a esa información entonces nosotros lo que hacemos es que a esos públicos, dependiendo de esa necesidades tratar de que usen esos servicios disponibles en línea a nivel nacional y local, dependiendo de sus necesidades. Trabajado con los grupos focales, por ejemplo si son víctimas, emprendedores empresarios [...] que permite un mejor relacionamiento entre el ciudadano y el Estado.

- 3. Investigador:** De acuerdo al programa MDE Inteligente, ¿Qué estrategias se implementan para llevar a cabo para esa labor de apropiación en las TIC? (en qué consiste el área de apropiación)

Entrevistado(a): En el área de apropiación tenemos dos focos uno es la Inclusión Digital, que es cerrar la brecha digital es decir alfabetización digital fortaleces el buen uso de Internet trabajar el tema de trámites y servicios de Gobierno En Línea para los públicos que más lo necesita. Y el otro enfoque es Cultura Digital y consiste en qué se puede hacer con la tecnología que ya está, de manera creativa colaborativa y que impulse la innovación social en los territorios.

Para llevar a cabo esos dos fuente de apropiación tenemos varias estrategias cursos talleres charlas procesos de sensibilización en evento de ciudad , realizamos articulaciones con toras entidades y aliados dentro del territorio para conocer las dinámicas de estos para que se consolide el proyecto (caracterización del contexto) otra estrategia es gestores tic, que se trabaja con los chicos del fondo del camino a la educación superior que pagan horas sociales para los créditos condenables y ellos se vuelven los multiplicadores en el territorio. Estas estrategias se cumple atravésó de unos gestores de cultura digital que son del programa que están en el territorio, 13 personas de diferentes perfiles que están en el territorio y generan las dinámicas, abriendo procesos de formación, porque desde allí se generan esas dinámicas de cambio para que la gente use al tecnología y la use de manera adecuada, no es solo usarla sino usarla para lo q lo necesito, que puede hacer con la tecnología como usar la conectividad gratuita, acercamos a las personas para que conozcan este servicio y puedan usarlos

4. **Investigador:** ¿Cómo cree usted que las estrategias implementadas en el programa acercan de alguna manera a los ciudadanos con la administración municipal? ¿En qué sentido?

Entrevistado(a): la administración municipal hace un gran esfuerzo para disponer trámites y servicios pero la gente no los conoce les da medio usarlos o no tiene como acceder. Entonces hacemos eso tres procesos si no lo conoce les contamos que se puede hacer como se hace y les explicamos, al que le da miedo les decimos cuales son las ventajas y que tiene otras alternativas para hacer el trámite y la tercera es que en el modelos de conectividad tenemos unos espacios que se llaman puntos de navegación que están en las casa de la cultura, en los más cerca, en las cada de Gobierno y algunas inspecciones y ahí hay un catálogo de trámites para que las personas entre y haga su trámite apoyados de los gestores tic también. Hacemos un gran esfuerzo para que el municipio tenga muchos procesos en Línea pero la parte de apropiación en la ciudadanía es lo más importante, porque si no, vamos a seguir abriendo más la brecha porque la gente que lo va a usares al misma gente que ya sabe usar la tecnología y la gente que lo necesita nunca lo va a poder usar entonces ese es nuestro trabajo que esa brecha no se siga abriendo, además de la infraestructura debe ir el proceso de apropiación

5. **Investigador:** En el programa una de las estrategias para promover la participación ciudadana es la plataforma MiMedellin.org ¿Cómo se materializan las ideas propuestas por los ciudadanos que participan en esta plataforma de co-creación?

Entrevistado(a): *MiMedellin* es una estrategia que tiene ruta n a la cual nosotros apoyamos, o sea *MiMedellin* la lidera ruta n y nosotros hacemos parte de una alianza estratégica con ellos. *MiMedellín* tiene unos procesos de elaboración de elaboración de pulsos o retos) para poner a disposición de la ciudadanía, nosotros como programa tenemos hay tres preguntas, en este momento hay una publicada ,esas preguntas se elaboran dependiendo de las necesidades o de las alianzas estratégicas que se hagan entre las entidades y las comunidades para partir de la inteligencia colectiva o el aporte de todos podemos construir soluciones más

adecuadas a esas problemáticas, entre todo podemos idearnos cosas que permiten que otras personas que pueden tomar esas decisiones escuchen lo que piensan esas personas y se puedan estructurar propuestas un poco más cercanas a las necesidades e interés de los ciudadnos.

6. Investigador: Desde su experiencia dentro del Programa ¿Cómo piensa que se da la concienciación de la ciudadanía sobre las ventajas y utilidades de Internet?

Entrevistado(a): Yo creo que eso es un proceso lento, como los procesos educativos. Uno no ve los cambios en la mayoría de los casos inmediatamente. Realmente los procesos de apropiación son procesos educativos no formales como educación que está enmarcada en la vida. Para unas personas puede ser muy fácil y lo adoptar más fácilmente, para otras puede que no sea tan fácil.

Lo que nosotros tratamos de hacer es que las propuestas de procesos formativos sean más pertinentes dependiendo de las necesidades. Si nosotros logramos identificar cuáles son sus necesidades intereses y esa oferta de formación encaja en eso, lo adoptan muy fácilmente y los siguen usando, pero si nosotros no lo logramos hace de esa manera muy posiblemente se queda igual. Ese es nuestro reto en que los procesos si responda a eso para que haya un cambio en las personas y ene las dinámicas sociales a partir del uso de la tecnología. Nosotros por ejemplo con los emprendedores y empresarios con ellos trabajamos como le puede ayudar las tecnologías a sus proyectos. En alguno casos tenemos casos muy exitosos hay otro donde el cambio aun no sé ve y hay q esperar que se dé la transformación. Nosotros tenemos un proyecto se llama la Institución Educativa Aureles, que el primer año no despegaba y el año pasado vimos todos los resultados, quiere decir que para ver resultados hay que madurar, dejar que pase el tiempo para ver el éxito y los cambios sustanciales.

Investigador: Muchas gracias.