



Universidad Internacional de La Rioja  
Facultad de Derecho

Máster Universitario en Dirección en la Gestión Pública  
**Transparencia y acceso a la información  
pública desde la página web de la Alcaldía  
de Valledupar, 2025**

Trabajo fin de estudio presentado por:	Abisneyis Rincón Mendoza
Tipo de trabajo:	De Propuesta o de aplicabilidad práctica
Director/a:	Anid Vanessa Díaz Buck
Fecha:	27 de julio del 2025

## Resumen

Con esta investigación se pretende revisar si se está cumpliendo con el acceso a la información en una institución gubernamental como es la alcaldía municipal de la ciudad de Valledupar, Colombia. Aunque la Alcaldía, siempre tiene la voluntad de mejorar, ha realizado importantes avances en transparencia, tiene página web, redes sociales y rendición de cuentas presencial y virtual, hay mucho trabajo que hacer al respecto. Por eso se revisan estrategias que permitan marcar una hoja de ruta entre la transparencia y acceso a la información que se registra en la página web de la alcaldía esto para obtener un porcentaje alto de cumplimiento en transparencia, principalmente en lo referido a la actualización de la información, además de esto se hace una revisión del marco jurídico como las Leyes 1712 de 2014 y 909 de 2004 y una estrategia para mejorar el acceso a la información.

**Palabras clave:** Transparencia, cargo público, acceso a la información pública, administrador de página web.

## Abstract

This research aims to examine compliance with access to information in a government institution such as the Mayor's Office of Valledupar, Colombia. Although the Mayor's Office is always willing to improve, has made significant progress in transparency, has a website, social media, and in-person and virtual accountability, much work remains to be done. Therefore, a review of strategies for improvement is being conducted, and the creation of a public website administrator is proposed. This is intended to achieve the highest levels of transparency compliance, primarily regarding updating information. In addition, a review of the relevant legal framework, such as Laws 1712 of 2014 and 909 of 2004, is being conducted, and a strategy is proposed to improve access to information.

**Keywords:** Transparency, public office, access to public information, web page administrator.

## Índice de contenidos

Resumen .....	2
Abstract .....	3
1. Introducción .....	8
1.1. Justificación del tema elegido.....	9
1.2. Problema y finalidad del trabajo.....	11
1.3. Objetivos .....	16
1.3.1. Objetivo General.....	16
1.3.2. Objetivos Específicos .....	16
2. Marco teórico y desarrollo .....	17
2.1.1. Acceso a la información.....	17
2.1.2. Institucionalismo .....	20
2.1.3. Transparencia .....	21
2.1.4. Calidad de la información .....	24
2.1.5. Credibilidad de la información .....	26
2.1.6. Utilidad de la información .....	26
2.1.7. Percepción de la transparencia informativa gubernamental.....	27
2.1.8. Información requerida para la rendición de cuentas.....	29
2.1.9. Normas y compromisos .....	29
2.1.10. Decisiones y resultados.....	30
2.2.1 “Normas internacionales” .....	34
2.2.2 Constitución Política de 1991 .....	34
2.2.3 Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia.....	35

2.2.4	Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales.....	35
2.2.5	Sistema Nacional de Archivos.....	35
2.3	“Antecedentes Investigativos” .....	36
2.3.1	Antecedentes Internacionales.....	36
2.3.2	Antecedentes Nacionales .....	37
2.3.3	Antecedentes Locales .....	43
3	“Metodología” .....	44
3.5.1	Entrevistas de investigación cualitativa .....	48
3.5.2	Técnicas de análisis de datos.....	49
4	Análisis de resultados.....	51
4.1.1	Objetivos del ITM.....	51
4.1.2	El resultado del medidor en Valledupar .....	54
4.1.3	Lineamientos técnicos, normativos y operativos del Manual de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Gobernación del Valle del Cauca frente a los contenidos, estructura y funcionamiento de la página web institucional de la Alcaldía de Valledupar. ....	57
5	Conclusiones.....	65
6	Recomendación.....	67
	Referencias bibliográficas.....	68
	Anexo A. Respuestas a las preguntas formuladas.....	72
	ANEXO B. Manual piloto de transparencia y acceso a la información pública de la Alcaldía de Valledupar.....	81

## Índice de gráficas

Gráfico 1 .....	15
Gráfico 2 Factores que facilitan o dificultan la rendición de cuentas .....	29
Gráfico 3 Ranking Municipal de transparencia de Valledupar .....	55
Gráfico 4 Ranking Municipal de transparencia de Valledupar .....	55
Gráfico 5 Alcaldía de Valledupar, Transparencia. ....	58
Gráfico 6 Principales Quejas Sobre de la página web de la ciudad Valledupar .....	61

## Índice de tablas

Tabla 1 Elementos claves de la rendición de cuentas y la transparencia .....	32
--	----

## 1. Introducción

En esta época, cuando la tecnología avanza revolucionariamente y la información abunda en contenido y tiempo real, surge un gran reto para la administración pública, que la obliga a estar actualizada y facilitar al ciudadano la información que solicita y a la cual tiene derecho. En Colombia, esta tarea requiere un esfuerzo mayor, debido a que es un país donde hay malas prácticas de gobernanza que faciliten esta tarea (HERRERA 2021). Al norte de este país, está el Municipio de Valledupar, con veinticinco corregimientos, algunos sin acceso a internet o deficiente.

Este trabajo busca estudiar el principio de la divulgación proactiva de la información<sup>1</sup> y generar una propuesta de creación del cargo público administrador de página web en la Alcaldía de Valledupar, cumpliendo con la normatividad vigente en el país, sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública. Para tal fin, se aplicó una entrevista a encargados del área para corroborar el nivel de actualización de la información en la página web de la Alcaldía de Valledupar. El interés de este trabajo se fundamenta en impulsar la confianza ciudadana en la administración pública, llevando a otro nivel, el grado de cumplimiento en transparencia en la Alcaldía de Valledupar.

Colombia, como otros países, ve en el acceso a la información pública un derecho fundamental reconocido por el artículo 74 de la Constitución Política y la ley 1712 de 2014, reiterando la obligación del Estado de brindar a los ciudadanos la información que está en su poder. Por tanto, los ciudadanos tienen todo el derecho a solicitar, aquella información pública que se encuentre en dominio de los entes gubernamentales. Desde la mirada del CONPES 3920 (2018), no existe una sola unificación sobre la explotación de datos en Colombia. Sin embargo, el país desarrolló las condiciones necesarias para darle un impulso a una Política que tenga el alcance de definir los lineamientos y generar explotación de los datos ajustados a los estándares jurídicos ya establecidos sobre transparencia y datos abiertos en la Ley 1712 del 2014 (CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL 2018).

---

<sup>1</sup> Ley 1712 de 2014 (marzo 6) Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. *Función Pública*, 6 de marzo de 2014. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

## 1.1. Justificación del tema elegido

Hace once años se promulgó la Ley 1712 de 2014 en Colombia, pero, como en muchos hechos sociales, existe un marco jurídico que no garantiza el cumplimiento.

Este trabajo se centra en el avance y aplicación de la normatividad referida al acceso de la información en Colombia, específicamente, en el Municipio de Valledupar, donde el problema radica en la actualización de la información de la página web institucional, lo que genera desinformación, descontento y desmotivación para realizar trámites en línea por parte de la ciudadanía (ESAP 2024).

Los principales beneficiados serán la ciudadanía y la administración pública, quienes por una parte tendrán acceso a la información actualizada y podrán realizar trámites y pagos en línea y por la otra, aumentara el recaudo de impuestos contribuyendo al desarrollo económico de la administración y la posibilidad de desarrollar obras de impacto en la ciudad. Hasta el momento no se han desarrollado investigaciones académicas en el departamento del Cesar y en Valledupar al respecto del acceso de la información en entes gubernamentales.

Finalmente, esta investigación aportará herramientas para favorecer la confianza ciudadana en la administración pública, desde el punto de vista del acceso a la información.

La transparencia en la gestión pública y el acceso efectivo a la información son pilares fundamentales del Estado social de derecho, particularmente en el contexto colombiano, donde la participación ciudadana y la rendición de cuentas se han convertido en mecanismos esenciales para el fortalecimiento democrático. En este sentido, la presente investigación sobre la transparencia y el acceso a la información pública desde la página web de la Alcaldía de Valledupar en 2025 encuentra su justificación en varios aspectos relevantes de orden legal, político, social y tecnológico.

En primer lugar, la Constitución Política de Colombia establece en su artículo 74 el derecho de toda persona a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley. A esto se suma la Ley 1712 de 2014 —Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional—, la cual obliga a las entidades públicas a disponer de mecanismos eficaces, especialmente digitales, que garanticen este derecho. En ese marco, los sitios web institucionales se convierten en herramientas clave para que la ciudadanía pueda ejercer control social, realizar veeduría ciudadana y participar de manera informada en los

asuntos públicos. Por tanto, examinar cómo la Alcaldía de Valledupar ha implementado esta normativa en su portal web, durante el año 2025, resulta de gran relevancia para evaluar el cumplimiento normativo y los avances en materia de gobierno abierto a nivel local.

En segundo lugar, Valledupar, como capital del departamento del Cesar, concentra una importante dinámica política, económica y cultural que la convierte en un referente regional. Su población exige mayores niveles de transparencia administrativa y una gestión más participativa e inclusiva, especialmente en un contexto donde la corrupción y la desconfianza institucional han sido problemas estructurales en la relación entre el Estado y los ciudadanos. Por ello, estudiar el portal web de la alcaldía como herramienta de acceso a la información no solo permite valorar el cumplimiento legal, sino también analizar el impacto de estas prácticas en la percepción ciudadana, en la calidad de la gestión pública y en la construcción de confianza entre la administración municipal y la comunidad.

En tercer lugar, la digitalización del Estado y la implementación de estrategias de gobierno electrónico han cobrado especial importancia en los últimos años, impulsadas por la Cuarta Revolución Industrial, el auge de las tecnologías de la información y la necesidad de modernizar la administración pública. A través de su sitio web, la Alcaldía de Valledupar puede ofrecer información actualizada, facilitar trámites en línea, publicar presupuestos, contratos, planes de desarrollo, informes de ejecución y otros datos clave que favorezcan el control ciudadano. Sin embargo, no basta con tener un portal en funcionamiento; es fundamental garantizar la calidad de la información, la usabilidad del sitio, la accesibilidad de los contenidos y la actualización periódica de los datos. Desde esta perspectiva, la presente investigación se orienta a evaluar de manera crítica dichos aspectos para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Además, este trabajo contribuye a llenar un vacío investigativo existente a nivel local. Aunque existen estudios a nivel nacional sobre transparencia digital y gobierno abierto, son escasos los trabajos que abordan el caso específico de Valledupar, en particular con un enfoque centrado en el año 2025 y en el contexto pospandémico, donde la virtualidad ha ganado un rol protagónico en la relación Estado-sociedad. Por tanto, este estudio ofrece un aporte valioso a la academia, a las instituciones públicas y a la ciudadanía, ya que permite comprender cómo se está gestionando el acceso a la información pública a través de medios

digitales en el ámbito municipal y cómo estas prácticas pueden fortalecerse desde un enfoque de derechos humanos, eficiencia administrativa y corresponsabilidad social.

Igualmente, la investigación tiene pertinencia social, ya que la transparencia no es solo un principio legal, sino un mecanismo para combatir la corrupción, mejorar la eficiencia institucional, fomentar la cultura democrática y garantizar que la ciudadanía se convierta en un actor activo en los procesos de toma de decisiones. Cuando los ciudadanos tienen acceso oportuno y claro a la información, pueden exigir cuentas a sus gobernantes, participar de forma más informada y proponer soluciones a los problemas que los afectan. De este modo, el sitio web de la alcaldía no es una herramienta meramente técnica, sino una plataforma de interacción política y social que refleja el compromiso institucional con los principios democráticos y el respeto por los derechos fundamentales.

Finalmente, este trabajo tiene también una proyección práctica, ya que sus resultados pueden servir como insumo para mejorar la gestión de la Alcaldía de Valledupar en términos de transparencia digital. A partir del análisis, se podrán formular recomendaciones específicas para optimizar el contenido, estructura, navegabilidad y funcionalidad del portal institucional, promoviendo así una administración más abierta, receptiva y eficiente. Esto, a su vez, puede impactar positivamente en otros municipios que se enfrenten a desafíos similares y busquen fortalecer sus prácticas de gobierno abierto.

Esta investigación se justifica en la necesidad de evaluar cómo se garantiza el acceso a la información pública desde la web de la Alcaldía de Valledupar en 2025, tanto en el cumplimiento normativo como en su impacto en la ciudadanía. Su importancia radica en su aporte a la consolidación de una administración pública más transparente, eficiente y participativa, en sintonía con los principios constitucionales, los estándares internacionales de acceso a la información y las demandas de una sociedad cada vez más informada y empoderada.

## 1.2. Problema y finalidad del trabajo

En la Alcaldía de Valledupar se ha progresado paulatinamente en la transparencia y acceso a la información, la red social de Instagram principalmente @alcaldiaavpar evidencia mediante sus publicaciones la actividad de la administración.

La deficiencia radica en la actualización de la página web institucional, limitando que el ciudadano obtenga de manera oportuna la información y pueda realizar gestiones, lo que genera desconfianza en la ciudadanía. Frente a esta realidad, surge la siguiente pregunta: ¿Qué debe hacer la Alcaldía de Valledupar para mantener actualizada la página web institucional y mejorar la confianza ciudadana? Una de las estrategias que tiene la alcaldía es una página visualmente llamativa y que muestra que está en sintonía con las dinámicas actuales. La página web de este ente gubernamental también muestra algo clave en el buen gobierno y es el mensaje y botones referidos a: La transparencia y el acceso a la información pública (ESAP 2024). También cuenta con una encuesta de transparencia<sup>2</sup> de esta manera puede conocer la percepción de los usuarios al respecto del acceso a la información de su página web y de diversos trámites en la misma.

En la actualidad, la transparencia gubernamental y el derecho de los ciudadanos a estar informados constituyen pilares fundamentales para consolidar democracias participativas y confiables. En Valledupar, la administración municipal ha avanzado notablemente en la comunicación pública, especialmente en redes sociales como Instagram, donde la cuenta oficial @alcaldiavpar es un medio ágil para divulgar las acciones y decisiones de la alcaldía. Este canal permite mostrar en tiempo real las obras, proyectos y eventos impulsados por el gobierno local, y ha sido útil para conectar con sectores de la población, sobre todo los jóvenes y usuarios activos de plataformas digitales.

Sin embargo, estos avances contrastan con una debilidad importante: el limitado uso y actualización de la página web oficial de la alcaldía. A pesar de ser un medio más formal y permanente para acceder a información pública relevante, su contenido no se mantiene al día ni refleja con suficiente rigor la gestión institucional. La página presenta retrasos en la publicación de documentos, enlaces inactivos y escasa información en áreas clave como presupuestos, contratación, planes de desarrollo y trámites ciudadanos. Esta situación es un obstáculo para que la ciudadanía acceda oportunamente, clara y confiable a los datos disponibles por ley, generando desconfianza y opacidad del gobierno local.

---

<sup>2</sup> (<https://www.valledupar-cesar.gov.co/Transparencia/Paginas/Encuesta-Transparencia-Y-Acceso-A-La-Informacion.aspx>).

En este contexto, surge un interrogante fundamental que orienta la presente investigación: ¿qué acciones debe emprender la Alcaldía de Valledupar para asegurar que su sitio web se mantenga actualizado y mejore así la percepción de confianza entre los ciudadanos? Esta pregunta no solo es válida en términos administrativos, sino también desde una perspectiva de derechos ciudadanos, pues acceder a la información pública es un derecho constitucional en Colombia, sustentado además por leyes específicas como la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014).

Aunque el diseño visual del portal web de la alcaldía es moderno y atractivo, con botones dedicados a temas como la transparencia y encuestas para medir la percepción ciudadana, estos elementos resultan insuficientes si no están acompañados de una política activa de actualización constante. Una página con una buena apariencia gráfica no garantiza por sí sola un acceso efectivo a la información si el contenido es escaso, incompleto o está desactualizado. Por eso, es clave convertir esta plataforma en una herramienta funcional, más allá de lo visual, capaz de servir como canal directo de comunicación, rendición de cuentas y participación.

Para lograr ese propósito, se propone que la Alcaldía implemente una estrategia digital integral. En primer lugar, es indispensable contar con un equipo técnico dedicado exclusivamente a gestionar el portal institucional. Este grupo debería estar compuesto por profesionales en comunicación, diseño web, tecnología y derecho público, con experiencia en la gestión de información gubernamental. La actualización del sitio no debe depender de improvisaciones o de personal sin competencias específicas, ya que esto pone en riesgo la continuidad y la calidad del contenido.

También es necesario establecer procedimientos claros y periódicos para actualizar la información. La alcaldía podría fijar cronogramas de revisión semanal o mensual en cada dependencia, de manera que las áreas responsables entreguen datos actualizados sobre sus acciones, indicadores de gestión, presupuestos y resultados. Así se garantiza que la información no solo se publique una vez, sino que se mantenga vigente y se renueve conforme avanza la administración.

Otra recomendación clave es lograr una articulación efectiva entre la página web y los contenidos que se publican en redes sociales. Cada vez que se difunde una actividad por Instagram o Facebook, debería incluirse un enlace hacia una noticia, documento o

comunicado en el sitio web. Esto no solo genera coherencia en la comunicación institucional, sino que permite que los usuarios pasen de la información superficial al detalle oficial, con respaldo documental. Además, fortalece la página como fuente primaria de información pública, evitando que los ciudadanos dependan exclusivamente de redes sociales, donde la información puede perderse fácilmente entre otras publicaciones.

A la par, es imprescindible que el sitio web cumpla con estándares de accesibilidad digital. Esto significa que personas con limitaciones visuales, auditivas o de movilidad puedan navegar por la página sin dificultades. La implementación de lectores de pantalla, menús simplificados, texto alternativo para imágenes y contraste adecuado entre fondo y texto, son acciones básicas para garantizar el acceso universal a la información, especialmente para las poblaciones de personas con discapacidad.

Del mismo modo, se propone incluir campañas de alfabetización digital orientadas a formar a la ciudadanía sobre el uso adecuado del portal institucional. Muchas veces, la poca interacción con la página no responde solo a su diseño o contenido, sino al desconocimiento general de su funcionamiento. Por ello, la administración puede ofrecer tutoriales, talleres, folletos o videos explicativos que enseñen a los ciudadanos cómo navegar el sitio, encontrar trámites, leer informes o participar en encuestas de percepción.

Además de las acciones mencionadas, la administración puede vincularse a estrategias nacionales e internacionales sobre gobierno abierto y transparencia digital. Participar en evaluaciones externas, certificaciones o mediciones comparativas, como las de la Procuraduría o la Secretaría de Transparencia, ayudaría a identificar debilidades y a establecer metas de mejora. Asimismo, adaptar el sitio web a los estándares de portales institucionales recomendados por el Gobierno Nacional o por iniciativas globales como la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP), puede fortalecer el compromiso con una gestión más abierta, ética y cercana a la ciudadanía.

Desde una perspectiva más amplia, mejorar el sitio web institucional no solo cumple con una obligación legal, sino que es una oportunidad para fortalecer el vínculo entre la administración y los ciudadanos. Un portal actualizado, funcional y confiable ayuda a que las personas se informen, participen, opinen y hagan seguimiento a la gestión pública. Esto refuerza la cultura democrática, eleva el control social y favorece la construcción de confianza en las

instituciones, algo crucial en un país donde históricamente han prevalecido la corrupción, la desinformación y la desconfianza en lo público.

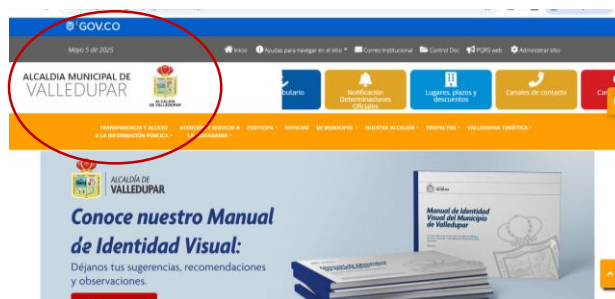
En el caso de Valledupar, consolidar una plataforma web fuerte, confiable y actualizada debe ser una prioridad estratégica. La página institucional puede ser una aliada para mostrar resultados de gobierno, rendir cuentas, permitir el acceso a trámites y fomentar la participación ciudadana. Pero para que eso ocurra, se requiere decisión política, recursos técnicos, formación del personal y compromiso con la mejora continua.

Este trabajo de investigación es pertinente porque permite analizar, con rigurosidad, los factores que dificultan o facilitan la transparencia digital desde el gobierno local. Además, ofrece insumos para el diseño de políticas públicas que garanticen el acceso a la información como derecho y como herramienta para una ciudadanía más activa. En un mundo cada vez más digital, donde las decisiones públicas deben ser compartidas de manera abierta y rápida, una página institucional eficaz puede marcar la diferencia entre un gobierno cerrado y uno transparente, entre una comunidad apática y una ciudadanía empoderada.

Por todas estas razones, es fundamental estudiar a fondo el caso de la Alcaldía de Valledupar y su portal web. Esta investigación no solo será útil para identificar vacíos actuales, sino también para proponer soluciones viables que promuevan una administración más abierta, responsable y conectada con las necesidades de su población. En el largo plazo, garantizar el acceso a la información pública no es solo una cuestión técnica, sino una apuesta por la legitimidad institucional, la ética pública y el fortalecimiento de la democracia local.

## Gráfico 1

### *Página web oficial de la Alcaldía de Valledupar*



Fuente: Página web alcaldía de Valledupar (<https://www.valledupar-cesar.gov.co/Paginas/default.aspx>).

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo General

Analizar el estado actual de la transparencia y el acceso a la información pública desde la página web de la Alcaldía de Valledupar en el año 2025

### 1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar comparativamente los lineamientos técnicos, normativos y operativos del Manual de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Gobernación del Valle del Cauca frente a los contenidos, estructura y funcionamiento de la página web institucional de la Alcaldía de Valledupar.
- Establecer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la actualización, accesibilidad y utilidad de la información publicada en el portal web de la Alcaldía de Valledupar, reconociendo barreras, debilidades y oportunidades de mejora desde una perspectiva participativa.
- Proponer un manual piloto estructurado que oriente de manera técnica, normativa y operativa la gestión de la transparencia y el acceso a la información pública en la Alcaldía de Valledupar, estableciendo roles, funciones, procedimientos, indicadores e instrumentos de evaluación.

## 2. Marco teórico y desarrollo

El marco teórico en una investigación es la base conceptual del estudio, ya que permite contextualizar el problema en teorías, enfoques, conceptos y antecedentes relevantes desarrollados por otros autores. Su función principal es ofrecer un respaldo teórico que oriente el análisis de los datos, justifique la hipótesis o preguntas de investigación y permita interpretar los resultados dentro de un cuerpo de conocimiento ya existente. Además, ayuda a delimitar el campo de estudio, identificar vacíos en la literatura y evitar duplicidad de investigaciones.

### 2.1 Bases Teóricas

#### 2.1.1. Acceso a la información.

El acceso a la información pública es fundamental para el buen desarrollo de una democracia porque permite que los ciudadanos se informen de manera oportuna al respecto de información relevante sobre su contexto local y regional. Este trabajo se fundamenta especialmente en el principio de transparencia de la información, entiende que toda la información en poder de los sujetos obligados se presume pública y, en consecuencia, es necesario proporcionar y facilitar el acceso a la información en los términos más amplios posibles a través de los medios y procedimientos (CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA 2014).

En los últimos cinco años, el acceso a la información pública por parte de los ciudadanos ha sido objeto de reflexión y análisis por parte de diversos autores, particularmente en el marco de la transparencia gubernamental, la participación ciudadana y la rendición de cuentas. Dos autores modernos que han contribuido significativamente al debate en esta materia son ESPAÑA (2023) y VILLAR (2021). Ambos abordan el tema desde perspectivas distintas pero complementarias: mientras ESPAÑA se enfoca en el potencial de las tecnologías digitales y el gobierno abierto como mecanismos para empoderar a los ciudadanos, VILLAR profundiza en la institucionalidad, la ética pública y los límites reales que enfrenta el acceso a la información en contextos marcados por la corrupción o la baja capacidad administrativa.

ESPAÑA (2023) argumenta que el acceso a la información no solo debe concebirse como un derecho pasivo de obtener datos, sino como una herramienta activa para cocrear políticas

públicas más eficaces y centradas en el ciudadano, entendiendo que el gobierno abierto no puede reducirse a la simple publicación de datos; se trata de fomentar una ciudadanía activa y capacitada para participar en los asuntos públicos mediante procesos deliberativos, colaborativos y basados en evidencia.

Además de ello sostiene que el principal obstáculo para la efectividad del acceso a la información no es la falta de leyes, sino la ausencia de una cultura institucional que valore la colaboración con los ciudadanos. Para ella, las tecnologías digitales son fundamentales no solo para facilitar la transparencia, sino para transformar la arquitectura misma de la toma de decisiones públicas. En este sentido, propone que las plataformas digitales sean espacios de participación ciudadana donde se articulen propuestas, se monitoreen políticas y se exijan resultados. La información pública, entonces, no solo debe ser accesible, sino también comprensible y útil para los ciudadanos (ESPAÑA 2023).

Por otro lado, VILLAR (2021), catedrático español experto en ética pública y calidad institucional, ha abordado en sus investigaciones recientes los límites estructurales y culturales del acceso a la información gubernamental, particularmente en países donde existen prácticas arraigadas de opacidad o clientelismo; este mediante sus investigaciones advierte que aunque la mayoría de los Estados modernos han adoptado leyes de acceso a la información y han implementado plataformas de datos abiertos, muchas veces estos instrumentos son insuficientes para generar un verdadero control ciudadano.

Señalando además que el derecho al acceso a la información debe entenderse en el marco de un ecosistema institucional robusto, donde existan garantías efectivas para ejercer ese derecho. En contextos donde los órganos de control son débiles, los medios de comunicación están cooptados o la educación cívica es limitada, la mera disponibilidad de datos no garantiza una ciudadanía más informada ni gobiernos más responsables. De hecho, el autor insiste en que muchas veces la transparencia se convierte en una “fachada” utilizada por los gobiernos para simular rendición de cuentas, sin que ello se traduzca en cambios estructurales en la gestión pública. Villoria defiende la necesidad de reforzar los mecanismos de integridad institucional, profesionalización del servicio civil y promoción de valores éticos en la administración pública como condiciones necesarias para que el acceso a la información sea realmente transformador.

Ambos autores coinciden en que el acceso a la información es un elemento clave para fortalecer la democracia, pero difieren en sus énfasis. Mientras España se enfoca en el potencial de la tecnología para empoderar a los ciudadanos, Villar llama la atención sobre los riesgos de pensar que la apertura de datos es una panacea, sin tener en cuenta los condicionamientos institucionales, sociales y éticos. En ese sentido, la visión del autor es más propositiva e innovadora, aunque puede pecar de cierto idealismo tecnológico, mientras que la postura de Villoria es más crítica y estructural, subrayando que, sin reformas institucionales profundas, la información abierta no cambiará sustancialmente las relaciones de poder entre ciudadanía y Estado.

Desde una perspectiva analítica comparto el enfoque de Villar, pues, ofrece propuestas atractivas sobre la participación ciudadana digital y el uso de plataformas colaborativas, su planteamiento presupone un nivel de madurez institucional y de alfabetización cívica que no siempre está presente en los países de América Latina o el sur global. En contextos donde la corrupción, el clientelismo o la falta de cultura democrática limitan el uso efectivo de la información, es necesario atender primero las condiciones estructurales señaladas por Villoria. Por ejemplo, una plataforma de datos abiertos puede existir, pero si la ciudadanía no confía en las instituciones o no tiene los medios para interpretar los datos, el acceso pierde su efectividad.

Aunque el uso de tecnologías digitales y la apertura de datos, como propone España, representan una oportunidad para avanzar hacia gobiernos más transparentes e inclusivos, estos avances solo podrán consolidarse si van acompañados de las reformas institucionales, éticas y educativas que plantea Villar. Por tanto, una estrategia integral de acceso a la información debería combinar la innovación tecnológica con un fortalecimiento institucional sólido, capaz de garantizar que el derecho a saber se traduzca en poder ciudadano real.

Entonces, aunque la transparencia y, sobre todo, el ejercicio del derecho de acceso a la información, se presentan como un panóptico a la inversa, lo cierto es que, en la actualidad, mediante el uso de las tecnologías de la información el Estado vigila permanentemente a sus ciudadanos y, en casos extremos como el de Estados Unidos de América, a los ciudadanos de otros Estados. Estamos frente al gran hermano de Orwell llevado al extremo y con alcance global (FERNÁNDEZ 2022).

### 2.1.2. Institucionalismo

Las instituciones son importantes según FERNÁNDEZ (2022), porque establecen las reglas del juego, estructuran incentivos en el intercambio humano y reducen la incertidumbre por el hecho de que proporcionan una estructura a la vida diaria. Ya que las instituciones sociales no son meros adornos de la vida cotidiana; tienen efectos propios; inciden sobre variables sociales clave como el comportamiento, la interacción, las expectativas o las percepciones; establecen restricciones y abren oportunidades. Sin embargo, las instituciones no son estáticas, pues, una vez creadas cambian de manera gradual y sutil a través del tiempo. Los cambios graduales son importantes, ya que las instituciones cambian a partir de coyunturas que permitan estructurar la conducta no la modifican de manera sencilla, instantánea o automática.

También este mismo autor menciona que, en el caso de la oleada de legislaciones de acceso a la información que se ha presentado en América Latina, durante las últimas dos décadas, esta ha incidido en cambios institucionales relacionados con el régimen de acceso a información pública y la transparencia gubernamental en gran parte de la región. Por tanto, se ha pasado a una etapa de cambio incremental que varía según las características: 1) del contexto institucional, 2) de las propiedades de las instituciones y 3) de los tipos de estrategias que adoptan los agentes dominantes del cambio. También es importante tener presente que el origen de estas legislaciones y sus resultados institucionales pueden ser un efecto no deseado del conflicto o el resultado de compromisos ambiguos entre distintos, ya sea que estos sean favorables al cambio o no. Por tanto, la introducción de cambios institucionales no está exenta de enfrentar resistencias y ser objeto de procesos de adaptación; por ejemplo, que los funcionarios transiten desde una cultura organizacional favorable al secreto y la opacidad hacia una cultura proclive a la transparencia. De ahí, la importancia que tiene estudiar la trayectoria que ha seguido la institucionalización del derecho a la información.

En el trabajo de Alarcón se aborda una postura desde la visión de Fernández de cómo las instituciones públicas manejan la información que producen y custodian, así como en los mecanismos que deben garantizar su transparencia, trazabilidad y utilidad para los ciudadanos. En sus investigaciones y publicaciones se resalta que la transparencia no puede reducirse simplemente a publicar datos, sino que debe ser parte integral de una cultura institucional comprometida con el acceso real, oportuno y comprensible a la información.

Múltiples instituciones cumplen formalmente con las leyes de acceso a la información, pero siguen actuando desde una lógica de opacidad selectiva. Es decir, publican datos irrelevantes o difíciles de interpretar, eluden la entrega de información sensible bajo argumentos legales ambiguos o simplemente responden de forma parcial a las solicitudes ciudadanas. En ese sentido, el autor insiste en que el acceso a la información debe vincularse estrechamente con procesos de rendición de cuentas, integridad pública y una voluntad política sostenida. La clave está en que las instituciones se conviertan en estructuras proactivas, que no esperen a que se les solicite información, sino que asuman la transparencia como parte esencial de su gestión cotidiana (ALARCÓN 2022).

Estos autores permiten abordar estrategias de transparencia que tienen en cuenta para personal formado y sistemas estandarizados que aseguren que la información no solo esté disponible, sino que sea útil, verificable y coherente entre diferentes niveles del Estado. Por ello, propone la creación de órganos autónomos y robustos de supervisión que velen por el cumplimiento efectivo de las obligaciones de transparencia, así como espacios permanentes de diálogo con la sociedad civil para corregir fallas y mejorar la calidad de los datos publicados.

Esta postura de ambos autores es clara porque su enfoque no se limita a los aspectos normativos o tecnológicos, sino que pone el énfasis en la responsabilidad institucional y en la transformación de las prácticas burocráticas. En contextos donde la transparencia se convierte en un cumplimiento superficial, su propuesta exige una mirada estructural y ética que busca fortalecer la confianza entre el Estado y la ciudadanía, algo esencial para el funcionamiento democrático.

### 2.1.3. Transparencia

Las instituciones deben ser abiertas al usuario y al ciudadano, debido a que deben ser un reflejo de calidad y honestidad, según FERNÁNDEZ (2022), la idea en torno a la necesidad de transparencia en los asuntos públicos no es nueva, ni es exclusiva del ámbito político. La idea en torno a la transparencia está muy presente, desde hace décadas, en distintas áreas, por ejemplo, en la arquitectura. Un buen ejemplo de ello es la renovación que se hizo, a finales del 57 siglo XX, en el Reichstag alemán, mediante la incorporación de la cúpula diseñada por el arquitecto Norman Foster.

También el autor afirma que: Transparencia se ha convertido en una de las metáforas más dominantes en los intentos de confrontar el pasado y tematizar explícitamente las instituciones democráticas de la nación con la imagen emergente de un nuevo Berlín. Este gusto por las fachadas de vidrio transparente se basa en una tradición de arquitectura del gobierno establecida en Bonn, junto con el uso del término "transparencia" que la ha convertido, como comentó un crítico, en "la palabra más venerada en Alemania occidental en la era de la posguerra" El simbolismo detrás de esta arquitectura es que las acciones del gobierno deben estar a la vista de la sociedad. La transparencia como construcción física conlleva un poder simbólico, aparte de su uso metafórico en el discurso, sobre cómo se deben llevar a cabo el gobierno, los negocios y los asuntos públicos.

En contraste con la arquitectura eye-catching (llamativo), el diseño arquitectónico de algunos parlamentos latinoamericanos se caracteriza por la poca transparencia simbólica que esas edificaciones transmiten. Ejemplo, el Capitolio Nacional de Colombia, recinto legislativo, ubicado en la Plaza de Bolívar en Bogotá, se alza como un bello edificio con una fachada de estilo republicano y neoclásico de piedra de cantera. El edificio transmite gran solemnidad y fuerza, sin embargo, la fachada de la edificación solo dispone de algunas ventanas, que no permiten vislumbrar lo que sucede en su interior, lo cual genera una sensación de distancia y desconocimiento respecto a lo que acontece tras su fachada (FERNÁNDEZ 2022).

El acceso a la información debe ir de la mano con un rediseño institucional que permita a los gobiernos publicar datos de forma clara, comprensible y accesible, aprovechando plataformas digitales interoperables. El autor insiste en que la transparencia debe ser una función central del gobierno, no una obligación periférica o meramente legal. Además, destaca la necesidad de fomentar una cultura de datos abiertos que estimule la participación ciudadana informada, la innovación cívica y el control social sobre la gestión pública (CUBERO y VÁLDEZ 2022).

No obstante, ambos autores también advierten sobre los peligros de lo que llama "transparencia simbólica": es decir, prácticas en las que los gobiernos publican grandes volúmenes de información en formatos técnicos, dispersos o sin contexto, con el único fin de cumplir normativamente, pero sin garantizar que esa información sea útil para la ciudadanía. Frente a ello, propone una gobernanza colaborativa en la que los ciudadanos, periodistas, académicos y organizaciones sociales participen activamente en el diseño y validación de los sistemas de transparencia.

Por otro lado, TORRES y NÚÑEZ (2023) subraya que las leyes de acceso a la información, por sí solas, no garantizan transparencia. A menudo, estas leyes enfrentan resistencias internas dentro de las propias entidades estatales, ya sea por desconocimiento, burocracia o intereses que buscan ocultar información. Además, denuncia que en muchos países latinoamericanos existe una “asimetría de poder informativo”, donde ciertos grupos (como élites económicas o partidos políticos) acceden privilegiadamente a datos gubernamentales, mientras que la mayoría de los ciudadanos enfrentan barreras técnicas o legales.

Una de las propuestas más relevantes de los autores es la construcción de capacidades institucionales permanentes: esto implica formar funcionarios en gestión documental, ética pública y derechos de acceso a la información, así como dotar de recursos a las oficinas responsables de garantizar la transparencia. También propone fortalecer los organismos autónomos de control y sancionar efectivamente a quienes incumplen con las obligaciones de publicidad activa o deniegan solicitudes sin justificación legal.

Si bien ambos autores coinciden en la necesidad de garantizar un acceso real y efectivo a la información pública, difieren en sus énfasis. CUBERO y VÁLDEZ (2022) prioriza el uso estratégico de la tecnología y los datos abiertos como medios para empoderar a los ciudadanos en tiempo real. TORRES y NÚÑEZ (2022), en cambio, enfoca su análisis en los problemas estructurales y legales que impiden que las políticas de transparencia se implementen de forma eficaz, sobre todo en contextos con instituciones débiles o poco profesionalizadas.

Aunque las propuestas sobre plataformas digitales y colaboración ciudadana son valiosas e innovadoras, su enfoque supone ciertas condiciones ideales —como conectividad, alfabetización digital y cultura democrática— que no siempre se cumplen, especialmente en países del sur global. En cambio, TORRES Y NUÑEZ (2022) parte de la realidad concreta de las administraciones públicas latinoamericanas, reconociendo los límites institucionales y proponiendo reformas viables y sostenibles para garantizar el derecho a saber.

Además, su análisis sobre las desigualdades informativas, la formación de funcionarios públicos y la necesidad de mecanismos autónomos de control resuena con los desafíos reales que enfrentan millones de ciudadanos que aún hoy ven restringido su derecho al acceso a la información. En definitiva, la transparencia no puede depender únicamente de la voluntad o del avance tecnológico: necesita estructura, vigilancia y compromiso institucional.

#### 2.1.4. Calidad de la información

La calidad de la información, que también se describe como calidad del argumento, se considera la fuerza persuasiva de la información/argumentos inherentes a la información proporcionada y se ve como los valores de salida creados por un sistema según la interpretación del receptor de la información (TORRES 2022). Usuarios individuales evalúan estos datos según precisión, formación, relevancia, actualidad, puntualidad, comprensibilidad, dinamismo, integridad y contenido de la información del sistema.

Lo anterior cobro relevancia con su relación directa en el manejo del COVID-19 y es sobre como resulta idóneo el propósito y el uso de la información sobre la pandemia proporcionada en los sistemas de redes sociales. Las redes sociales dieron un medio y un acceso rápido que, por la publicación de grandes volúmenes de información, cuestionó, la información sufre filtros entorno: precisión, relevancia, puntualidad, integridad y comprensibilidad, etc.

Si los usuarios pueden visualizar e internalizar la calidad de la información sobre un problema de relevancia como COVID-19 según los estándares de calidad de la información (precisión, relevancia, puntualidad, integridad y comprensibilidad) se atraerán a utilizar la información compartida en dichos sistemas (MEDINA, RÍOS Y ORTIZ 2022).

La calidad de la información gubernamental no puede medirse únicamente desde parámetros técnicos (como la exactitud estadística o la periodicidad), sino también desde su capacidad para reflejar la realidad vivida por las comunidades, especialmente las más vulnerables. Se aborda que muchas veces los datos oficiales invisibilizan problemas estructurales como la pobreza, el racismo o la desigualdad porque son recolectados de forma parcial, con metodologías sesgadas o sin participación comunitaria (SAMORA 2022).

Para este autor, mejorar la calidad de la información implica democratizar el proceso de producción de datos, involucrando a las comunidades en la definición de qué se mide, cómo se mide y para qué se mide. En este sentido, la información no es neutra, y su calidad debe evaluarse también por su capacidad de generar políticas inclusivas, equitativas y efectivas. Este aboga por una “justicia de datos” donde las personas no sean tratadas como simples objetos estadísticos, sino como sujetos con derecho a que su experiencia vital esté representada en los sistemas de información del Estado. De lo contrario, la toma de decisiones públicas se verá distorsionada y las políticas pueden perpetuar la exclusión.

En contraste, ESPINOZA (2021) define la calidad de la información pública como el resultado de una gestión técnica rigurosa, sustentada en cinco pilares: precisión, consistencia, completitud, actualidad y accesibilidad. En su análisis, la información estatal es un activo estratégico que debe ser gestionado con los mismos principios de calidad que se aplican en organizaciones privadas exitosas.

Pimenta sostiene que la baja calidad de los datos gubernamentales es un reflejo de debilidades estructurales como la descoordinación entre agencias públicas, la falta de interoperabilidad de los sistemas digitales y la escasa inversión en capacidades tecnológicas. Su propuesta se centra en el diseño e implementación de políticas de gobernanza de datos, donde se definan roles, responsabilidades, procesos de validación y auditoría de la información. Además, enfatiza la necesidad de contar con instituciones rectoras de datos públicos, encargadas de supervisar la calidad y la utilidad de la información que las entidades estatales generan y publican.

Aunque ambos autores coinciden en la necesidad de mejorar la calidad de la información que ofrecen las entidades gubernamentales, sus enfoques difieren en el punto de partida. ESPINOZA (2021) plantea una crítica desde lo social, subrayando que la calidad debe evaluarse también desde la perspectiva de a quién sirven los datos, mientras que Pimenta adopta una postura más técnica y gerencial, enfocada en la eficiencia y el cumplimiento de estándares.

Desde una mirada crítica y contextual, la propuesta de Samora resulta más convincente y transformadora. Si bien ofrece herramientas necesarias para estandarizar y profesionalizar el tratamiento de los datos públicos, su enfoque corre el riesgo de despolitizar la producción de información, ignorando que los datos nunca son neutrales. En sociedades marcadas por desigualdades históricas, como muchas en América Latina y otras regiones del mundo, pensar la calidad solo en términos técnicos puede perpetuar la exclusión de grupos que no son reflejados adecuadamente en los registros oficiales.

Espinoza, en cambio, propone un enfoque integral que conecta la calidad con la justicia y la equidad. Al involucrar a las comunidades en la definición de los sistemas de información, su propuesta busca no solo mejores datos, sino una mayor legitimidad democrática de los mismos. Por eso, estar de acuerdo con este autor es apostar por una información pública más humana, contextualizada y realmente útil para transformar las condiciones de vida de la

ciudadanía. En definitiva, la calidad de la información estatal no debe medirse únicamente por su forma, sino también por su capacidad de generar un cambio social justo y participativo.

#### 2.1.5. Credibilidad de la información

La credibilidad de la información se considera una evaluación dependiente del receptor que incluye tanto la comprensión/percepción objetiva de la credibilidad del mensaje como el juicio subjetivo de la credibilidad del medio. Es el grado en que los individuos perciben la información creíble y determina la reacción de los usuarios a su comportamiento de consumo de información según su recomendación y disposición a compartir la información recibida (BETANCOURT, CAMPILLO Y MIERES 2021).

Además, es el grado en el que el receptor de la información considera creíble, competente y confiable los datos recibidos. Las redes sociales son una fuente vital de información durante la pandemia de COVID-19; sin embargo, la credibilidad del contenido de las redes sociales sigue siendo una preocupación importante y, por lo tanto, determinar la credibilidad de la información es una gran tarea/desafío.

Se ha destacado que la credibilidad de la información se puede medir a través del conocimiento sobre la fuente, siendo las fuentes de información identificables más creíbles que las anónimas. Ejemplo de ello es que, se ha confirmado que la mayoría de las publicaciones en redes sociales sobre la pandemia de COVID-19 no eran muy fiables ni dignas de confianza. Sin embargo, las publicaciones en redes sociales compartidas por personalidades autorizadas como médicos, profesionales de la salud, etc. se consideraron fiables y los usuarios confiaron más. Por lo tanto, la institucionalidad del Estado sobre todo por parte de entidades territoriales generó la necesidad de construir canales oficiales publicando información de relevancia y veraz adoptando una postura frente a la revisión (GALLEGOS 2022).

#### 2.1.6. Utilidad de la información

La utilidad percibida es el grado en el que los usuarios entienden que los nuevos sistemas de tecnología de la información mejorarán o realzarán su desempeño (CANILLAS 2023). Se describe además como cómo los usuarios consideran valiosa la información recibida y es un impulsor principal de la adopción de información. La utilidad de la información en las redes sociales es la percepción de los usuarios de las redes sociales de que la información

relacionada será valiosa para contribuir a mejorar el conocimiento del virus y, por lo tanto, reducir la posibilidad de infecciones y el impacto en su vida (MIAZZO 2023).

BLANCO, CHAPARRO y REPISO (2021) sostiene que la calidad de la información no puede entenderse únicamente como un asunto técnico vinculado a la precisión de los datos o la frecuencia con la que se actualizan. Para él, la calidad debe abordarse de manera integral, incluyendo criterios como pertinencia, comprensibilidad, accesibilidad, trazabilidad y utilidad pública. Es decir, una información es de calidad no solo cuando es veraz y oportuna, sino también cuando responde a las necesidades reales de los ciudadanos, está presentada en un lenguaje claro y se encuentra disponible en formatos abiertos que permiten su reutilización y análisis.

Uno de los principales aportes de BLANCO et al., (2021) es su insistencia en que la calidad de la información está estrechamente ligada a la capacidad institucional de los organismos públicos. Subraya que muchas veces los datos gubernamentales se ven comprometidos por falta de coordinación entre agencias, ausencia de estándares comunes o incluso por decisiones políticas que buscan maquillar la realidad. Por eso, propone que las administraciones públicas adopten modelos de gobernanza de la información, donde se establezcan protocolos de verificación, mecanismos de auditoría y espacios de evaluación participativa sobre los datos que se generan y difunden.

El aporte de estos últimos resulta clave porque su enfoque supera la visión puramente técnica o burocrática y reconoce que la calidad de la información es un derecho democrático. En contextos donde la desinformación o los datos fragmentados pueden debilitar la confianza pública, su propuesta promueve una institucionalidad más responsable y orientada al servicio del ciudadano. Además, su énfasis en la utilidad de la información para la toma de decisiones colectivas refuerza la idea de que el conocimiento público debe estar al alcance de todos, no solo de expertos o funcionarios.

#### 2.1.7. Percepción de la transparencia informativa gubernamental

Los gobiernos tienen el mandato moral y legal de proporcionar información relevante al público en general en tiempos de desastres públicos y emergencias globales (GONZÁLEZ 2023). Se espera que el suministro de información al público en tiempos de emergencias nacionales y globales sea abierto, transparente y libre de cualquier manipulación política y

distorsiones. Es decir, el suministro de información pública y comunicación para el consumo público debe ser factual, transparente y separado de la comunicación política (MIAZZO, et al. 2022).

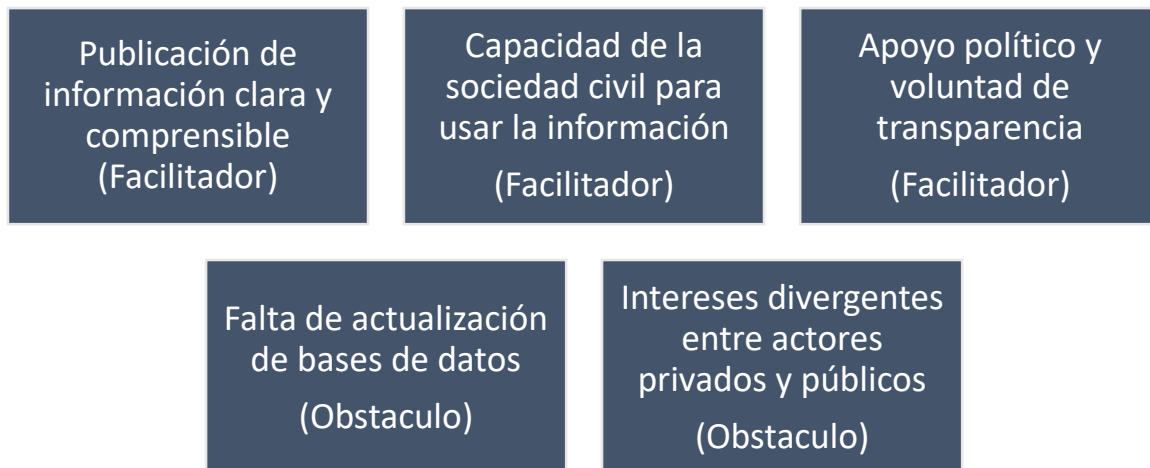
Los gobiernos utilizan los sistemas de redes sociales para compartir y difundir información al público para promover la divulgación de información, demostrar el compromiso del gobierno, aumentar la preparación de los ciudadanos y la generación de conciencia. En consecuencia, la transparencia de la información gubernamental compartida en las redes sociales puede moderar la influencia de la calidad de la información, la credibilidad de la información y la utilidad de esta en la adopción de información (BUSTAMANTE Y JARAMILLO 2024).

Comparto plenamente la postura de los autores citados respecto a la necesidad de transparencia y apertura por parte de los gobiernos en el suministro de información durante emergencias y desastres públicos. GONZÁLEZ (2023) y MIAZZO et al. (2022) destacan un principio fundamental de la democracia: el derecho de los ciudadanos a recibir información veraz, oportuna y libre de manipulaciones políticas. En tiempos de crisis, como fue el caso de la pandemia por COVID-19, la información oficial no solo debe cumplir con estándares técnicos de calidad, sino también estar claramente diferenciada de discursos propagandísticos o intereses partidistas. Esto es crucial para que las decisiones individuales y colectivas se basen en datos confiables y no en rumores, miedo o desinformación. La transparencia, entendida como el compromiso real del Estado por comunicarse con sus ciudadanos con claridad y honestidad, se convierte en una herramienta esencial para preservar la legitimidad institucional y el tejido social.

Asimismo, coincido con MORALES (2021) y BUSTAMANTE Y JARAMILLO (2024) en que la transparencia no es solo un ideal ético, sino un factor estratégico de gobernanza que fomenta la participación, la confianza pública y el cumplimiento social. El uso de redes sociales como canal de difusión de información pública representa una oportunidad para acercar el Estado a la ciudadanía, pero esto solo será efectivo si la información compartida es clara, útil, verificable y gestionada con responsabilidad. La transparencia percibida, especialmente durante la pandemia, fue decisiva para que las personas aceptaran medidas de salud pública; de lo contrario, la desconfianza alimentó la resistencia y la circulación de información falsa. Por tanto, creo firmemente que el deber gubernamental de comunicar información no puede desvincularse de un enfoque de responsabilidad social, integridad institucional y compromiso

democrático, donde el acceso libre y sin distorsiones a la información sea una garantía y no una concesión.

### Gráfico 2 Factores que facilitan o dificultan la rendición de cuentas



Fuente: Elaboración propia, 2025.

#### 2.1.8. Información requerida para la rendición de cuentas

Con base en la revisión de las dos iniciativas globales y el proceso de revisión, identificamos información clave sobre el sistema de información gubernamental que debería ser de dominio público. Se considera esta información un prerequisite para la rendición de cuentas y se divide en tres categorías: (i) estándares y compromisos; (ii) decisiones y resultados; y (iii) consecuencias y acciones de respuesta. El objetivo era ayudar a las partes interesadas a comprender los diferentes tipos de información que, al ser de dominio público, pueden utilizarse para establecer la rendición de cuentas. Una lista completa de la información identificada se ha incorporado a una herramienta revisada de evaluación de la transparencia utilizando el enfoque aquí descrito (ARCILA, et al. 2021).

#### 2.1.9. Normas y compromisos

Hacer públicos los estándares y compromisos permite a las partes interesadas comprender quién es responsable de qué. En la divulgación institucional, los estándares y compromisos se manifiestan de diferentes formas. Por ejemplo, las leyes y regulaciones proporcionan los

estándares legales para garantizar la transparencia. A su vez, las directrices y los procedimientos establecen los estándares según los cuales se deben implementar las regulaciones (CAMPOVERDE 2024).

Las políticas nacionales de medicamentos demuestran compromisos con los objetivos y brindan una guía para la acción, que puede incluir prioridades para los objetivos a mediano y largo plazo y las principales estrategias para alcanzarlos. El presupuesto requerido para alcanzar los objetivos representa el compromiso financiero que el gobierno debe hacer para lograrlos. Además, una lista de puntos esenciales también puede considerarse como un compromiso para hacer que los medicamentos estén disponibles (ESPINAL Y TOAZA 2024).

#### 2.1.10. Decisiones y resultados

La divulgación de decisiones y resultados permite a las partes interesadas saber si se han cumplido las normas y compromisos acordados. En particular, la publicación de decisiones gubernamentales, actas de reuniones, informes de auditoría y datos de seguimiento y evaluación proporciona la información necesaria para examinar si los resultados obtenidos (por ejemplo, en forma de indicadores de proceso, producto o resultado) son coherentes con las normas y compromisos (NAULAGUARI 2024).

El prerrequisito final para establecer la rendición de cuentas es el suministro de información que permita a las partes interesadas comprender las consecuencias de cualquier desviación de las normas y compromisos acordados y estar al tanto de las medidas de respuesta adoptadas por el gobierno cuando se producen estas desviaciones (MARTÍNEZ 2022). Las medidas pueden incluir exigir a una persona o institución que aborde el problema por el que se le ha llamado a rendir cuentas aceptando sanciones, realizando reparaciones o implementando una norma que no cumplió. Además, la publicación de las medidas de respuesta adoptadas por el gobierno demuestra a las partes interesadas que las instituciones públicas son responsables. Las consecuencias de las desviaciones de las normas también pueden incluir la revisión de políticas o leyes, acciones legales o jurídicas, o cambios en la asignación de recursos.

Este enfoque para mejorar la transparencia no evalúa si cada documento se produce de manera oportuna ni si es fácil de entender. En su lugar, se ha optado tal como lo reconoce TRONCOSO, RODRIGUEZ Y CARO (2022) por incluir la puntualidad como criterio de evaluación

solo cuando la consideramos de particular importancia: por ejemplo, las listas y bases de datos de indicadores registrados en un país deben actualizarse al menos una vez al año.

En segundo lugar, la experiencia mostró que, cuando la sociedad civil carece de la capacidad de usar la información de manera efectiva o de participar en el diálogo sobre políticas, su capacidad para exigir cuentas al gobierno se debilita. En consecuencia, la publicación de información debe complementarse con esfuerzos para fortalecer la capacidad de la sociedad civil. Dada la capacidad de plantear cuestiones en audiencias públicas o publicar cartas abiertas, la sociedad civil puede presionar a las instituciones públicas y exigir justificaciones y acciones receptivas.

Otro obstáculo para la transparencia es que las entidades privadas, como las compañías privadas, y las organizaciones de la sociedad civil a menudo tienen diferentes intereses. Por ejemplo, los esfuerzos para fomentar la transparencia en el programa de Buena Gobernanza a veces se encontraron resistencia de los interesados, que podrían haber sido expuestos por una mayor transparencia (NIEVES 2021). En este marco de opinión, el gobierno es principalmente responsable ante el público y debe aspirar a lograr resultados en el interés público. En consecuencia, los gobiernos deben centrarse en brindar oportunidades para que las partes interesadas públicas (por ejemplo, la sociedad civil) participen en el desarrollo de estándares y compromisos y en el monitoreo de decisiones y resultados.

La transparencia sobre los intereses creados es especialmente importante cuando el sector privado participa en la implementación de políticas. Es por esto por lo que es importante establecer registros centrales de acceso público, reduciendo así un factor facilitador crítico es el apoyo político para la transparencia y la rendición de cuentas: la rendición de cuentas es difícil de lograr en ausencia de la voluntad política para divulgar información y permitir la participación pública.

Si bien la herramienta de evaluación de la transparencia desarrollada en el marco del de Buena Gobernanza aún existen áreas que no se han abordado, pero que se están convirtiendo en el foco del debate global sobre la transparencia y los medicamentos. Estas áreas incluyen la exigencia de divulgar los precios de los medicamentos de adquisición pública, el coste de la investigación y el desarrollo, los costes de producción farmacéutica y los márgenes de beneficio.

**Tabla 1 Elementos claves de la rendición de cuentas y la transparencia**

Elemento	Descripción
Publicación de decisiones e informes	Difusión de actas, auditorías e indicadores que permiten evaluar el cumplimiento de compromisos y normas.
Información sobre desviaciones	Comunicación clara sobre incumplimientos y medidas correctivas adoptadas por el gobierno.
Medidas de respuesta	Incluyen sanciones, reparaciones, reformas normativas o reasignación de recursos.
Calidad y formato de la información	Información debe ser comprensible, oportuna y útil para las partes interesadas.
Participación de la sociedad civil	Publicación de información debe acompañarse de esfuerzos para fortalecer la capacidad de acción y análisis de la sociedad civil.
Registro de intereses privados	Importancia de registros públicos para garantizar transparencia cuando el sector privado participa en políticas públicas.
Información sobre medicamentos	Necesidad creciente de divulgar precios, costos de desarrollo y márgenes de beneficio de medicamentos adquiridos con recursos públicos.

Nota. Información recolectada por la revisión del autor. Fuente: Elaboración propia, 2025.

## 2.2. “Marco legal y normativo”

Según (FERNÁNDEZ 2022), A finales de la década de 1990 había muchas personas que creían que el "derecho a saber" - y la presunción de apertura - finalmente se había arraigado como principio básico de gobernabilidad democrática. Esto marcaría el derrocamiento de una propuesta mucho más antigua: que el negocio del gobierno debería, como regla general, ser hecho en secreto. El acceso a la información pública es así una de las principales herramientas

que existen en las democracias contemporáneas para hacer frente al secreto, la opacidad y la discrecionalidad.

En opinión de BIRKINSHAW (2010), tomado de (FERNÁNDEZ 2022), la libertad de información consiste en el derecho de acceso de las personas a la información en poder de las autoridades. Este derecho debe tener algunas reglas como establecer los límites de tiempo para que el derecho sea ejercido, además estos deben estar razonable y claramente definidos. El derecho debe definirse en la ley para considerarse como tal, y limitado por excepciones para proteger el bienestar o la seguridad públicos, u otros elementos como el secreto comercial o la privacidad individual.

Otra definición desde una autoridad gubernamental es la que ofrece la OEA, la Ley Modelo de Acceso a la Información Administrativa (2010), de la Organización de Estados Americanos (OEA)<sup>3</sup>, define el derecho a la información de la siguiente manera.

“Toda persona tiene derecho a solicitar y a recibir información completa, veraz, adecuada y oportuna, de cualquier órgano perteneciente a la administración central, descentralizada de entes autárquicos, empresas y sociedades del Estado, sociedades anónimas con participación estatal mayoritaria, empresas e instituciones autónomas, órganos desconcentrados de la administración, y en todas aquellas otras organizaciones empresariales donde el Estado tenga participación en el capital o en la formación de decisiones societarias; así como del Poder Legislativo y Judicial, salvo disposición en contrario, en cuanto a su actividad administrativa. Este derecho de información también comprende el derecho” (Ley Modelo Interamericana OEA, 2012).

Tal como lo evidencia FERNANDEZ (2022) reconoce que se ha evolucionado jurídicamente el paradigma del derecho de acceso a la información en América Latina. En las últimas dos décadas se ha presentado una oleada en la región a favor del derecho de acceso a la información pública, que se institucionalizó mediante legislaciones específicas que buscan garantizar y promover este derecho y la transparencia del Estado y sus instituciones. Que el acceso a la información pública se considere un derecho humano implica que toda persona

---

<sup>3</sup> Ley Modelo de Acceso a la Información Administrativa. Organización de Estados Americanos. Disponible en: [http://www.oas.org/juridico/english/ley\\_modelo\\_acceso.pdf](http://www.oas.org/juridico/english/ley_modelo_acceso.pdf) Consultada el 2 de mayo de 2025.

goza de esto —independientemente de si son ciudadanos o residentes—, pues, según la Declaración Universal de Derechos Humanos, los derechos humanos son universales, interdependientes e indivisibles, no discriminan e implican derechos y obligaciones de sus responsables y titulares.

Sin embargo, muchos de los problemas que se buscaban reducir mediante estas políticas se siguen presentando e incluso exacerbando, en especial, la corrupción, incluso como una política generalizada a nivel regional como lo ha demostrado el caso de ODEBRECHT. Con la expansión del derecho de acceso a la información pública y las políticas de transparencia gubernamental, los gobiernos pueden encontrar muchos beneficios tras la retórica de la transparencia y en crear una apariencia de ser grandes promotores de la transparencia, incluso, pueden invertir grandes cantidades de recursos humanos y económicos en la construcción de una fachada institucional que proyecte una imagen a favor de la publicidad, la transparencia y el gobierno abierto. Sin embargo, tras esa fachada, en realidad se hace todo lo posible para mantener el secreto, la opacidad, la corrupción y la discrecionalidad en el uso de los recursos públicos.

### 2.2.1 “Normas internacionales”

Se relaciona a continuación las normas internacionales que hacen referencia a la transparencia y acceso a la información pública:

- **La Declaración Universal de los Derechos Humanos:** Establece los derechos humanos que deben protegerse en todo el mundo y se ha traducido a más de quinientos idiomas.
- **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos:** Mediante el artículo 19, garantiza la transparencia y derecho de acceso a la información.
- **Ley Modelo Interamericana 2.0 sobre acceso a la información pública:** Establece principios, normas y mecanismos para garantizar que los estados sean transparentes y brinden acceso a la información pública.

### 2.2.2 Constitución Política de 1991

La Constitución de 1991 renovó el marco jurídico colombiano, incorporando principios democráticos, pluralistas y participativos. El artículo 74 establece el principio general de acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la ley. El artículo 20

garantiza la libertad de expresión e información, y el artículo 23 reconoce el derecho de petición, a través del cual cualquier persona puede solicitar información a las autoridades.

La jurisprudencia de la Corte Constitucional ha interpretado de manera amplia estos preceptos, reconociendo el acceso a la información como un derecho fundamental conexo al derecho a la participación democrática (SENTENCIA T-473 DE 1992).

### 2.2.3 Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia

La Ley 1712/2014 desarrolla el derecho de acceso a la información pública, estableciendo obligaciones claras para las entidades del Estado y algunos actores privados que manejan recursos públicos. Los principios rectores de esta ley —máxima publicidad, facilitación, no discriminación, calidad de la información, responsabilidad, entre otros— buscan hacer efectiva la transparencia y fortalecer el control social.

La ley prevé tres tipos de acceso:

- **Divulgación proactiva:** Información que debe publicarse sin necesidad de solicitud.
- **Atención de solicitudes de acceso:** Respuestas a requerimientos ciudadanos.
- **Transparencia activa:** Creación de mecanismos que garanticen el acceso sistemático a la información.

### 2.2.4 Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales

Aunque complementaria, esta ley introduce tensiones entre el derecho a la información y el derecho a la protección de datos personales. El principio de proporcionalidad debe orientar el balance entre la divulgación de información pública y la protección de datos sensibles.

### 2.2.5 Sistema Nacional de Archivos

Una dificultad histórica en Colombia ha sido la gestión documental. La Ley 594/2000 y el Decreto 2578/2012 crearon el Sistema Nacional de Archivos, que pretende garantizar la conservación, organización y acceso eficiente a los documentos públicos. No obstante, el deterioro, pérdida y desorganización de archivos siguen siendo una limitante crítica.

## 2.3 “Antecedentes Investigativos”

En cuanto al acceso a la información pública, según la red de información científica del Ministerio de ciencia y tecnología de Colombia, han sido muchos trabajos de investigación, desde universidades como la Universidad Santo Tomás, Universidad del Bosque, Universidad Antonio Nariño, UNAB, Universidad Nacional de Colombia, entre otras.

### 2.3.1 Antecedentes Internacionales

Esta investigación, hace una comparación internacional entre Colombia y México, en cuanto al acceso de la información, como la propuesta por (FERNÁNDEZ 2022), titulada: “Trayectoria de la institucionalización del derecho de acceso a la información en dos casos latinoamericanos: Colombia y México”, el autor se preocupó por rastrear a través de una buena revisión de literatura la trayectoria que ha seguido la institucionalización y, sobre todo, el funcionamiento real del uso y la garantía del derecho de acceso a la información en América Latina. El autor se propuso las siguientes preguntas orientadoras: ¿Cuál ha sido la trayectoria y el grado de institucionalización que presenta el régimen de acceso a la información en cada caso? ¿qué tipo de cambio institucional y modelo ha generado un mayor cumplimiento en el ejercicio y protección del derecho a la información?

Así, la hipótesis propuesta, según (FERNÁNDEZ 2022), es que el ejercicio práctico y la protección del derecho de acceso a la información pública en América Latina, específicamente en los casos en estudio, se encuentra mejor garantizado cuando se reúnen las siguientes condiciones: a) Se dispone de un régimen de acceso a la información formal y altamente institucionalizado; b) los procedimientos para realizar las solicitudes de información son claros, accesibles, generan trazabilidad y certidumbre; c) se ha invertido en plataformas tecnológicas expresamente creadas para procesar adecuadamente las solicitudes de información, así como las impugnaciones; y d) el diseño institucional contempla la existencia de organismos garantes y/o administrativos de control autónomos y/o independientes y con capacidades para promover el cumplimiento y, en su caso, proteger el derecho cuando este es vulnerado.

El autor plantea que en el caso de Colombia que la institucionalización del derecho a la información se ha presentado, mediante el uso que durante décadas se ha hecho del derecho de petición. Sin embargo, este uso histórico que la sociedad colombiana ha hecho de este

derecho ha generado un sobre posicionamiento o traslape, que ha limitado el avance en el conocimiento y uso que la sociedad y los actores gubernamentales, incluidos los jueces, tienen respecto a lo establecido en la Ley 1712 de 2014. Al parecer, la existencia de antecedentes normativos y la costumbre de solicitar documentos e información a sus autoridades vía derecho de petición, ha dificultado una mayor institucionalización del derecho a la información, incluso luego de la aprobación y promulgación de la Ley 1712 de 2014.

En la negociación para crear una ley de información en Colombia, el tipo de agentes dominantes de cambio asumió una postura que, si bien era subversiva, no llegó a ser insurreccionista. Incluso, aceptaron la imposición de que no existiera un organismo garante independiente, que se encargara de la promoción, aplicación y cumplimiento de la ley y, sobre todo, de proteger el derecho. Por ello, el tipo de cambio institucional que se identifica para el caso colombiano es de tipo sobreposición o traslape. Lo anterior no implica que estas trayectorias sean estáticas y definitivas, el cambio no sólo es el resultado de momentos críticos sino de cambios incrementales que se presentan dependiendo de cambios del contexto político y en las preferencias de los agentes dominantes de cambio. Por lo que, las condiciones actuales que se presentan en cada caso podrían cambiar en algún momento.

### 2.3.2 Antecedentes Nacionales

GÓMEZ (2015), presenta una Genealogía del acceso a la información pública estatal en Colombia, y afirma que: La regulación en Colombia del derecho a la información pública estatal, es un derecho subjetivo que, basándose en el principio de publicidad, faculta a ciudadanos y periodistas para conocer la información estatal, es un producto histórico local, regional y global. Con VERGARA (2017), se muestra los alcances que tal derecho adquiere por su carácter de derecho fundamental y de derecho humano, reclaman la utilización de herramientas especiales de aplicación, especialmente vinculadas con los principios pro homine y de proporcionalidad.

Existen investigaciones que se han focalizado en instituciones gubernamentales, como el caso de MERCADO (2012) en Asamblea Departamental de Bolívar, fue un estudio de tipo exploratorio busca indagar por el grado de transparencia de la Asamblea Departamental de Bolívar, argumentando que ésta implica la realización de ejercicios periódicos de accountability social, así como el suministro de información pública a la ciudadanía. Para tal propósito el autor seleccionó un grupo de jóvenes universitarios para que solicitaran

información en la Asamblea, con base en un formato diseñado por la ONG Transparencia por Colombia y adaptado a los fines de esta investigación.

Además, analizó dos entrevistas semiestructuradas a funcionarias de la Oficina de Coordinación de la Asamblea, sobre el acceso a la información pública en la Corporación. Entre los resultados señala que, en un primer acercamiento, la Asamblea está entregando un porcentaje bajo de información -en parte- por falta de capacidad instalada, pero además porque sus funcionarios conciben en que existe información que debe ser “privada y propia de la Corporación”. Adicional a lo anterior, los ejercicios de accountability social que le exige la Ordenanza 06 del 2011 no han sido efectuados.

Otro esfuerzo intelectual aplicado para vigilar o hacer seguimiento al cumplimiento del acceso de la información, es el trabajo titulado: “Diseño de una guía para la auditoría de la clasificación de información que vela por el cumplimiento de la Ley 1712, (Castaño-Gómez, 2016)”, con esta iniciativa, se busca en primer lugar hacer un contexto del tema del acceso a la información, según los autores en el año de 2014 se promulga la ley 1712 la cual se titula: “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, en ella se dictaminan las reglamentaciones que deben seguir las entidades públicas y el manejo que debe darle a toda la información, motivo por el cual surgen diversas problemáticas al establecer con claridad los documentos que se deberían dar a conocer, ya que al momento de promulgarse gran parte de las entidades públicas y/o sujetos obligados tomaron la información física la digitalizaron y combinaron con la información de sus servidores, publicaron en su página web toda la información “necesaria” para “cumplir”, pero el verdadero problema radica en que muchas veces información publicada no debería estarlo, y así mismo hace falta gran parte de la información, por tal motivo se da la necesidad de definir: cuál es la forma de clasificar y evaluar los documentos publicados por sujetos obligados, para verificar que cumplan.

La forma por la que se debe clasificar y evaluar que se presenta en este trabajo es creando una guía de auditoría, estructurada en la revisión y análisis de la ley, así se da una definición clara tanto para los documentos mínimos que sujetos obligados deben publicar, como los documentos dentro de excepciones que no deben publicarse.

La investigación se realizó desde un enfoque mixto, ya que se basa en la recolección y el análisis de datos, que no siempre se miden numérica, por eso se deben recolectar datos sin

medición numérica, es decir, identificar la cantidad de documentos publicados, siempre que sean los demandados por los artículos 9 y 11, y no se encuentren entre las excepciones de la ley 1712, luego de esto se identificó por los autores, la completitud y debido proceso normativo de estos mediante recolección cualitativa.

Ese proyecto se desarrolló desde un tipo de investigación proyectiva, ya que se elaboró una guía de auditoria para evaluar el conjunto de información que todo sujeto obligado debe cumplir según la ley 1712 en los artículos 9 y 11, además de validar que no se encuentra dentro de las excepciones, se diseñó la respectiva guía y con ella los procedimientos que deben cumplirse para ser ejecutada.

Al respecto de los mecanismos jurídicos que tienen los ciudadanos para acceder a la información (RAMÍREZ 2016), el trabajo titulado: “El recurso de insistencia en Colombia como mecanismo para acceder a la información pública”, aquí se presenta un análisis jurídico del recurso de insistencia en el derecho colombiano instituido para permitir que, en este caso, los jueces administrativos intervengan ante una autoridad judicial. El autor concluye que este mecanismo es eficaz para que el ciudadano acceda a la información pública. En cuanto a los instrumentos de recolección de información, se basaron en guías de auditoria bajo el marco jurídico internacional, aplicando lo impuesto por las leyes colombianas, y basados en la recolección de información que debe encontrar en la página de los sujetos obligados.

Otro trabajo que da una mirada jurídica del acceso a la información en Colombia, es el titulado: Materialización del derecho de acceso a la información pública mediante medios electrónicos en Colombia en los últimos cinco años OCHOA (2023), buscó explicar el derecho de acceso a la información pública mediante medios electrónicos, para ello realizó un estudio del derecho a la información pública contenido en la Ley 1712 de 2014 y demás normas específicas y su relación con los medios electrónicos en la administración pública, para finalmente definir cómo es posible materializar este derecho, definiendo las estrategias y las garantías legales existentes, teniendo en cuenta definiciones teóricas disponibles que guían al ciudadano y a la administración pública para cumplir con los principios generales del derecho público tales como la transparencia, de tal modo que se logre determinar si efectivamente este derecho cuenta con las garantías suficientes para su materialización o si es necesario implementar unas que logren este propósito.

Los autores contaron con la colaboración del Departamento de Comunicación de la University of Texas at Arlington, EE. UU. En este trabajo se abordó el problema de la aplicación de la ley de transparencia con el fin de crear un mecanismo adecuado que contribuya a su aplicación e implementación por parte de la ciudadanía en los gobiernos locales, además de dar respuesta a la pregunta: ¿puede establecerse un mecanismo que contribuya a la implementación de la ley de transparencia y al derecho de acceso a la información pública en Colombia?, en el último capítulo los autores presentan una herramienta transparencia@, desarrollada para ayudar a la implementación de la ley de transparencia en los gobiernos locales, en ejercicio de solicitudes de información pública por parte de los ciudadanos y los medios de información a nivel local.

Entre los estudios internacionales al respecto del acceso a la información pública se destaca, el trabajo titulado: “Estudio del derecho de acceso a la información pública en España y Colombia: una perspectiva comparada”, realizado en el año 2022 por MONCAYO (2022), en este artículo se presenta una propuesta de análisis de derecho comparado funcional, a partir de los marcos regulatorios y jurisprudenciales de España y Colombia en relación con la salvaguarda del acceso a la información pública. En su desarrollo se evidencia cómo su protección es transversal para la materialización del Estado de derecho en lo concerniente a la garantía de un gobierno transparente y, a su vez, muestra cómo el acceso a la información pública constituye un presupuesto para la protección de otros derechos como los económicos, sociales y culturales.

Para el caso del Caribe colombiano:

GÓMEZ Y ZÚÑIGA (2024) realizaron un estudio que analiza el nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública en la Alcaldía de Sincelejo durante el año 2023. Reconociendo que el acceso a la información pública es un derecho fundamental, el trabajo parte del contexto nacional e internacional marcado por la corrupción y las deficiencias en la rendición de cuentas, factores que han deteriorado la confianza ciudadana. La investigación utilizó una metodología descriptiva con enfoque mixto, aplicando una matriz de seguimiento basada en las categorías exigidas por la normativa. Los resultados evidencian que la Alcaldía cumple parcialmente con la ley: de 51 subcategorías evaluadas en 9 áreas temáticas, apenas se alcanza el 53 % de cumplimiento. Esta situación pone en evidencia una gestión deficiente de la información pública y plantea desafíos

importantes para fortalecer tanto la participación ciudadana como la rendición de cuentas en la administración municipal. A partir de los hallazgos, se propone un plan de mejora orientado a optimizar los indicadores de transparencia mediante acciones concretas para el cumplimiento integral de la Ley.

CALDERÓN (2019) analiza el principio de transparencia y el acceso a la información pública desde la perspectiva del uso y aprovechamiento de los datos abiertos, tomando como caso de estudio la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). La investigación, enmarcada en la Ley 1712 de 2014 y la Política de Gobierno Digital, emplea una metodología cualitativa con análisis documental para evaluar el nivel de implementación, la calidad de los datos publicados y su reutilización. Aunque se reconoce el esfuerzo institucional por avanzar en la apertura de datos, se evidencian deficiencias en la calidad técnica, la desagregación de la información, la apropiación por parte de terceros y la medición de impacto. La autora concluye que una verdadera transparencia no se logra solo con la publicación de datos, sino mediante estrategias integrales que garanticen su utilidad, participación de la ciudadanía y generación de valor público.

Al articular los estudios de CALDERÓN (2019), MUÑOZ (2023) y GÓMEZ et al. (2024), se evidencia un consenso en torno a los desafíos estructurales que enfrenta la transparencia en Colombia, especialmente respecto a la implementación de la Ley 1712 de 2014. Mientras Gómez Flórez et al. identifican un cumplimiento parcial de los requerimientos legales en gobiernos locales, Muñoz Gómez propone una solución centrada en la gestión documental como herramienta para optimizar el acceso a la información. Por su parte, Calderón Burbano aporta una mirada crítica sobre el uso de datos abiertos, resaltando la necesidad de enfoques que superen la simple publicación y promuevan su apropiación social. En conjunto, estas investigaciones destacan que la transparencia efectiva demanda una integración técnica, organizacional y participativa, donde la calidad de la información, la capacidad institucional y la interacción con la ciudadanía son elementos clave para avanzar hacia una verdadera rendición de cuentas.

En Colombia, diversos estudios recientes abordan el acceso a la información pública, resaltando los avances y las debilidades en la implementación de la Ley 1712 de 2014. La monografía de Javier Armando Medina Carrillo (2023) destaca la importancia de los sistemas de información como herramientas clave en la construcción de un gobierno abierto en el

Estado colombiano. Su análisis muestra cómo la tecnología puede habilitar procesos de transparencia institucional, siempre que se integre adecuadamente en las prácticas administrativas y organizacionales del sector público.

De forma complementaria, el artículo de PULIDO (2015) enfatiza la débil articulación entre el derecho a la información (DI), la archivística y el campo jurídico en Colombia. A través de una metodología documental exploratoria, los autores evidencian la escasa apropiación del DI en sectores académicos y sociales, y alertan sobre la falta de competencias científicas que impiden su consolidación como herramienta efectiva de control y participación ciudadana.

En esta misma línea, OCHOA (2016) examina la materialización del derecho de acceso a la información mediante medios electrónicos en los últimos cinco años, señalando que, a pesar de las disposiciones normativas, persisten desafíos relacionados con la disponibilidad, calidad y actualización de la información digital. Su estudio refuerza la necesidad de fortalecer las plataformas tecnológicas y su articulación con la normatividad existente.

Por su parte, el informe “Diagnóstico básico sobre el acceso a la información y la transparencia en entidades distritales” de Transparencia por Colombia (2015), ofrece un panorama más institucional al identificar riesgos de opacidad y debilidades estructurales en los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC). El informe sugiere mayor articulación entre las entidades públicas para enfrentar estos desafíos y mejorar la respuesta institucional a las exigencias del control social.

Los estudios convergen en una verdad incuestionable: la transparencia real no se limita a la publicación de información, sino que requiere un ecosistema robusto de gestión documental, uso inteligente de tecnologías, cultura organizacional y voluntad de rendir cuentas. Coincido particularmente con CALDERÓN (2019), quien destaca que la simple apertura de datos no garantiza transparencia si estos no son comprensibles, actualizados o útiles para los ciudadanos. Esta perspectiva invita a superar una visión formalista del derecho a la información y a entenderlo como un proceso dinámico, interactivo y orientado a generar valor público. En esa línea, la propuesta de MEDINA CARRILLO (2023) sobre el papel de los sistemas de información y la crítica de PULIDO (2015) sobre la débil articulación institucional, refuerzan la necesidad de integrar tecnología, archivística y formación jurídica para que el derecho al acceso no quede en letra muerta. En síntesis, una verdadera transparencia demanda no solo

leyes, sino también instituciones capacitadas, ciudadanos empoderados y una administración pública orientada al servicio y no a la opacidad.

### 2.3.3 Antecedentes Locales

En lo que respecta a Valledupar y el departamento del Cesar, hasta el momento no se ha encontrado información de trabajos académicos relacionados al acceso de la información pública, este sería el primer trabajo académico al respecto.

### 3 “Metodología”.

La presente investigación utilizará el enfoque cualitativo (HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ Y BAPTISTA 2014), debido a que este busca la comprensión de los fenómenos, en este caso la percepción de los usuarios frente al acceso de la información pública. Se utilizará análisis de contenido, revisión de fuentes primarias como la (Página web de la alcaldía municipal de Valledupar <https://www.valledupar-cesar.gov.co/Paginas/default.aspx>), la normatividad al respecto del acceso a la información pública, informes, protocolos; además del análisis que se le haga al estudio de percepción con encargados al respecto de la página.

La metodología implica la hoja de ruta de la línea de investigación que en el caso particular aborda la experiencia de las personas entorno a la transparencia de la información por parte de la alcaldía de Valledupar y su publicación para ello se pretende reconocer desde una visión cualitativa las voces de las vivencias, los retos que ha implicado el acceso a la información lo cual tiene una relevancia actual en el proceso (DE LA ROCHE, ESTUPIÑÁN Y PULIDO 2021).

La investigación cualitativa es un tipo de investigación que explora y proporciona conocimientos más profundos sobre problemas del mundo real, pues en lugar de recopilar puntos de datos numéricos o intervenir o introducir tratamientos como en la investigación cuantitativa, la investigación cualitativa ayuda a generar hipótesis para investigar y comprender más a fondo los datos cuantitativos para ello recopila las experiencias, percepciones y comportamientos de los participantes. Responde a las preguntas cómo y por qué en lugar de cuántos o cuántos que puede estructurarse como un estudio independiente, basándose únicamente en datos cualitativos, o como parte de una investigación de métodos mixtos que combina datos cualitativos y cuantitativos abordando una revisión presenta a los lectores algunos conceptos básicos, definiciones, terminología y aplicaciones de la investigación cualitativa.

En esencia, plantea preguntas abiertas cuyas respuestas no se pueden expresar fácilmente en números, como "cómo" y "por qué" esto debido a la naturaleza abierta de las preguntas de investigación, el diseño de la investigación cualitativa a menudo no es lineal como el diseño cuantitativo, pues, de las fortalezas de la investigación cualitativa es su capacidad para explicar procesos y patrones de comportamiento humano que pueden ser difíciles de cuantificar. Fenómenos como experiencias, actitudes y comportamientos pueden ser complejos de

capturar de manera precisa y cuantitativa. Por el contrario, un enfoque cualitativo permite a los propios participantes explicar cómo, por qué o qué estaban pensando, sintiendo y experimentando en un momento particular o durante un evento de interés. Cuantificar datos cualitativos es posible, pero los datos cualitativos buscan temas y patrones difíciles de cuantificar, y garantizar que el contexto y la narrativa del trabajo cualitativo no se pierdan al tratar de cuantificar algo que no está destinado a cuantificarlo (HERNÁN 2022).

Sin embargo, aunque la investigación cualitativa a veces se opone a la investigación cuantitativa, donde son necesariamente opuestas y por lo tanto "compiten" entre sí y con los paradigmas filosóficos asociados entre sí, el trabajo cualitativo y cuantitativo no son necesariamente opuestos ni incompatibles. Aunque los enfoques cualitativos y cuantitativos son diferentes, no son opuestos y no mutuamente excluyentes. Por ejemplo, la investigación cualitativa puede ayudar a ampliar y profundizar la comprensión de los datos o resultados obtenidos a partir del análisis cuantitativo.

### 3.1. Enfoque, alcance y diseño

La etnografía como diseño de investigación tiene su origen en la antropología social y cultural e implica que el investigador se sumerja directamente en el entorno del participante. Por esta inmersión, el etnógrafo puede utilizar varias técnicas de recopilación de datos para hacer un relato completo de los fenómenos sociales ocurridos durante la investigación. Es decir, el objetivo del investigador con la etnografía es sumergirse en la población de investigación y salir de ella con relatos de acciones, comportamientos, eventos, etc., a través de los ojos de alguien involucrado en la población. La participación directa del investigador con la población objetivo es uno de los beneficios de la investigación etnográfica porque puede ser posible encontrar datos que de otra manera serían muy difíciles de extraer y registrar (NAUPAS, et al. 2023).

En este caso el alcance de la investigación se define como de carácter exploratorio- descriptivo al ser un tema de poco estudio con poco referencial documental directa abordando un tema desde las perspectivas de cumplimiento institucional esto para realizar aportes claros de cómo se manifiesta el fenómeno de estudio para futuras investigaciones que permita la formulación de políticas públicas.

El alcance de esta investigación es exploratorio-descriptivo. Se busca, en primer lugar, explorar un fenómeno poco estudiado en profundidad. El estudio no pretende generalizar los hallazgos a toda la población, sino generar una comprensión detallada de cómo están experimentando este proceso y qué desafíos específicos enfrentan. Los resultados pueden proporcionar bases para futuras investigaciones o para la formulación de políticas públicas.

Mientras que el diseño será múltiple, abordando diversas experiencias individuales mediante este recopilando información que permita entender las dimensiones abordadas en la investigación construyendo para ello patrones comunes y una visión integral.

### 3.2. Variable

Tal como lo reconoce HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ Y BAPTISTA (2014) las variables en la investigación cualitativa se denominan dimensiones estas cumplen iguales funciones no solo de poder representar el fenómeno en interacciones, percepciones sino además de permitir la triangulación clave de la información. En esta investigación, las variables se seleccionan para medir las interacciones, percepciones de la gestión de la entidad permitiendo para ello el abordaje del desafío desde una perspectiva diferencial que permitan la comparación con sus homónimos.

En cuanto a la formulación de las variables dependientes estas se encuentran formuladas por tres centrales:

- **Inserción social:** permitir el acceso indistinto a la información pública.
- **Acceso a programas:** Se analizará si están accediendo en igualdad de condiciones a los programas diseñados por la alcaldía y si existen limitaciones que afecten dicho acceso.

### 3.3. Población

La presente investigación se enfoca en analizar los niveles de transparencia y el acceso a la información pública a través de la página web institucional de la Alcaldía de Valledupar, por lo cual la población objetivo está conformada por dos grupos principales: funcionarios públicos de la alcaldía y ciudadanos usuarios del sitio web.

### 3.4. Muestra

Para el presente estudio se adoptará un diseño muestral cualitativo no probabilístico, basado en criterios de intencionalidad y relevancia funcional. El propósito es garantizar que las voces consultadas representen adecuadamente tanto la visión institucional como la experiencia ciudadana en torno al acceso a la información pública mediante el portal digital de la Alcaldía de Valledupar. En ese sentido, se ha diseñado un arco muestral que integra dos grupos estratégicos de participantes: funcionarios internos (nivel técnico-administrativo) y ciudadanos externos (nivel usuario-consultante) (HERNANDEZ et al. 2014).

#### ▪ **Funcionarios internos de la Alcaldía de Valledupar**

Se seleccionarán tres funcionarios de áreas clave directamente involucradas en la gestión de contenidos digitales y la administración de la información pública. Estos participantes serán elegidos a partir de su nivel de conocimiento técnico, operatividad funcional y toma de decisiones respecto a los procesos de publicación en la página web institucional.

El criterio para incluir funcionarios electos o con cargos de responsabilidad dentro de la estructura municipal responde a la necesidad de conocer la posición oficial e institucional de la entidad, así como las dinámicas internas que orientan o limitan el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia) y la Resolución 1519 de 2020 (estándares de publicación en portales web). Los funcionarios elegidos tendrán bajo su cargo responsabilidades directas o indirectas sobre:

- La administración del portal institucional.
- La publicación y actualización de información pública.
- La articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- El cumplimiento de normas de gobierno digital y rendición de cuentas.

Las entrevistas semiestructuradas con estos funcionarios permitirán profundizar en temas como:

- Procesos y flujos de trabajo para la publicación de datos.
- Dificultades técnicas, presupuestales y humanas que afectan la gestión digital.
- Percepciones sobre la importancia de la transparencia digital.

- Limitaciones normativas, organizativas o tecnológicas que condicionan el acceso ciudadano a la información.

La inclusión de funcionarios responsables también facilitará la identificación de posibles disonancias entre lo que se proyecta institucionalmente y lo que efectivamente se implementa, aportando una visión interna crítica y documentada del estado actual del portal web.

- **Ciudadanos externos (usuarios del portal web institucional)**

Se incluirá una muestra complementaria de ciudadanos de distintos perfiles (líderes comunales, estudiantes, empresarios, personas en condición de discapacidad, jóvenes o adultos mayores) que hayan utilizado el portal web de la alcaldía en búsqueda de información pública. La selección se basará en el criterio de experiencia directa con el uso del sitio, independientemente de su nivel educativo o experiencia digital.

Estos participantes ofrecerán una perspectiva desde el uso real y cotidiano del portal, lo que permitirá analizar:

- Percepciones sobre facilidad de navegación.
- Utilidad y accesibilidad de los contenidos publicados.
- Nivel de satisfacción con la información encontrada.
- Barreras tecnológicas o comunicativas percibidas.
- Expectativas no cumplidas por parte de la administración.

La participación ciudadana no solo legitima los hallazgos, sino que permite contrastar lo dicho por los funcionarios con la experiencia real de quienes intentan acceder a la información pública. Esto es crucial para identificar brechas entre la oferta institucional y la percepción social, uno de los principales retos en la implementación efectiva de políticas de transparencia digital.

## 3.5. Técnica de recogida de datos

### 3.5.1 Entrevistas de investigación cualitativa

Hay tres tipos fundamentales de entrevistas de investigación: estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas. En este caso, se abordan entrevistas semiestructuradas que consisten en preguntas clave que ayudan a explorar, pero que permiten al entrevistador

o al entrevistado divergir para profundizar en una idea o respuesta. Este formato de entrevista se utiliza con mayor frecuencia en el ámbito sanitario, ya que proporciona a los participantes cierta orientación sobre lo que deben tratar, lo que a muchos les resulta útil. La flexibilidad de este enfoque, en particular en comparación con las entrevistas estructuradas, también permite descubrir o elaborar información que es importante para los participantes pero que el equipo de investigación puede no haber considerado pertinente previamente abordando criterios básicos sobre las variables descritas en la investigación y direccionando los requerimientos

### 3.5.2 Técnicas de análisis de datos

La investigación cualitativa produce principalmente datos textuales no estructurados. Estos datos textuales pueden ser transcripciones de entrevistas, notas de observación, entradas de diario o registros médicos y de enfermería. En algunos casos, los datos cualitativos también pueden incluir presentaciones gráficas, clips de audio o video (por ejemplo, grabaciones de audio y video de pacientes, películas de radiología y videos de cirugía) u otros materiales multimedia. El análisis de datos es la parte de la investigación cualitativa que más se diferencia de los métodos de investigación cuantitativos. No es un ejercicio técnico como en los métodos cuantitativos, sino más bien un proceso dinámico, intuitivo y creativo de razonamiento inductivo, pensamiento y teorización. A diferencia de la investigación cuantitativa, que utiliza métodos estadísticos, la investigación cualitativa se centra en la exploración de valores, significados, creencias, pensamientos, experiencias y sentimientos característicos del fenómeno que se investiga.

El análisis de datos en la investigación cualitativa se define como el proceso de búsqueda y ordenamiento sistemático de las transcripciones de entrevistas, notas de observación u otros materiales no textuales que el investigador acumula para aumentar la comprensión del fenómeno. El proceso de análisis de datos cualitativos implica predominantemente la codificación o categorización de los datos. Implica dar sentido a muchos datos reduciendo el volumen de información bruta, seguido de identificar patrones significativos y, finalmente, extraer significado de los datos y construir una cadena lógica de evidencia (HERNÁNDEZ y MENDOZA 2020).

La codificación o categorización de los datos es la etapa más importante del proceso de análisis de datos cualitativos. Codificación y análisis de datos no son sinónimos, aunque la codificación

es un aspecto crucial del proceso de análisis de datos cualitativos. La codificación implica subdividir la cantidad de información o datos en bruto y asignarlos a categorías. En términos simples, los códigos son etiquetas o rótulos para asignar temas o tópicos identificados a partir de los datos recopilados en el estudio. Tradicionalmente, la codificación se hacía manualmente, con el uso de bolígrafos de colores para categorizar los datos y, posteriormente, cortarlos y ordenarlos. Dado el avance de la tecnología del software, los métodos electrónicos de codificación de datos son cada vez más utilizados por los investigadores cualitativos.

Sin embargo, la computadora no realiza el análisis por los investigadores. Los usuarios aún tienen que crear las categorías, codificar, decidir qué cotejar, identificar los patrones y extraer significado de los datos. La investigación cualitativa en la complejidad de sus datos no estructurados, la riqueza de los datos y cómo los hallazgos y teorías surgen de los datos (CONEJERO 2020) limita el uso de software de computadora en el análisis cualitativo.

## 4 Análisis de resultados

### 4.1. El contexto del acceso a la información a la Alcaldía de Valledupar – Cesar, Colombia.

En el contexto del fortalecimiento democrático y la lucha contra la corrupción, el acceso a la información pública se ha convertido en una herramienta fundamental para garantizar la participación ciudadana y la rendición de cuentas en la administración pública. En este marco, surge el Índice de Transparencia Municipal (ITM) como un mecanismo técnico que permite medir el grado de apertura institucional de los gobiernos municipales, su disposición para divulgar información pública y su capacidad para generar confianza en la ciudadanía.

El Índice de Transparencia Municipal es un instrumento de medición diseñado para evaluar el nivel de cumplimiento de los municipios en materia de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción. Este índice busca establecer, de manera objetiva y comparativa, qué tan accesible, oportuna, comprensible y útil es la información que los entes municipales ponen a disposición de la ciudadanía, especialmente a través de sus páginas web institucionales.

En Colombia, este índice ha sido desarrollado y promovido por diversas organizaciones como Transparencia por Colombia, con el fin de proporcionar a los ciudadanos una herramienta que permita monitorear el comportamiento de sus autoridades locales en cuanto a la gestión pública transparente. Asimismo, el índice también sirve de referencia para que las entidades territoriales identifiquen sus fortalezas y debilidades en términos de transparencia y adopten acciones de mejora continua.

#### 4.1.1 Objetivos del ITM

Los objetivos del Índice de Transparencia Municipal se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Evaluar la gestión institucional en lo que se refiere a la divulgación de información pública.
- Identificar riesgos de corrupción asociados con la opacidad administrativa.
- Promover la rendición de cuentas a través de la medición objetiva de prácticas de transparencia activa.

- Fomentar la participación ciudadana mediante el acceso oportuno a la información.
- Impulsar la mejora continua en los procesos de publicación, actualización y gestión de datos públicos por parte de los gobiernos locales.

La elaboración del ITM parte de una metodología técnica que incluye la revisión de normativas nacionales sobre transparencia, como la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), así como estándares internacionales de gobierno abierto. En el proceso de medición se agrupan en diferentes dimensiones.

En general, el ITM se construye a partir de la revisión de información publicada por los municipios en sus portales web oficiales. Se analizan aspectos como:

- Existencia de datos obligatorios según la ley.
- Actualización periódica de la información.
- Accesibilidad y navegación del sitio web.
- Lenguaje claro y comprensible.
- Canales de interacción y respuesta al ciudadano.
- Publicación de informes financieros, contratos, planes de desarrollo, presupuesto, etc.

Cada componente recibe una puntuación determinada, y al sumar los resultados se obtiene un puntaje global que permite clasificar a los municipios en rangos de alto, medio o bajo nivel de transparencia.

Aunque el diseño exacto puede variar según la entidad que realice la medición, el Índice de Transparencia Municipal suele estar compuesto por las siguientes dimensiones:

- Acceso a la información pública: Evalúa la existencia, disponibilidad y facilidad de consulta de la información obligatoria según la ley. Se analiza si el sitio web institucional incluye secciones de transparencia, presupuestos, informes de gestión, contratación, planes, indicadores y normatividad.
- Participación ciudadana: Considera si existen mecanismos que permitan la intervención de los ciudadanos en decisiones públicas, como cabildos abiertos, encuestas, buzones de sugerencias y publicaciones sobre procesos participativos.
- Gestión documental y archivos: Se revisa si hay políticas claras sobre el manejo de la información institucional, incluyendo la publicación de manuales, reglamentos, cronogramas, y procesos internos.

- Control interno y rendición de cuentas: Evalúa la existencia de informes de auditoría, mecanismos de seguimiento y evaluación de la gestión, y el cumplimiento de los planes de mejoramiento.
- Contratación y ejecución presupuestal: Se examina si los ciudadanos pueden acceder fácilmente a la información sobre contratos celebrados, licitaciones, pliegos de condiciones, adjudicaciones, informes de supervisión y ejecución del gasto público.

El Índice de Transparencia Municipal no solo es una herramienta de evaluación, sino que representa una oportunidad para que las administraciones locales fortalezcan su gestión institucional. A través del ITM, los municipios pueden identificar de manera precisa las áreas en las que se requieren mejoras, permitiendo el diseño de políticas y estrategias orientadas a fortalecer la transparencia y combatir la corrupción.

Para los alcaldes y sus equipos de gobierno, obtener un buen puntaje en el ITM es también un indicador de legitimidad ante la ciudadanía, ya que demuestra un compromiso real con los principios del gobierno abierto. Además, la implementación de buenas prácticas de transparencia contribuye a una mejor gestión de los recursos públicos, incrementa la eficiencia administrativa y mejora la reputación institucional.

Desde la perspectiva ciudadana, el Índice de Transparencia Municipal permite ejercer el derecho a la información y la veeduría social de manera más efectiva. Cuando los gobiernos locales ofrecen portales web actualizados, comprensibles y accesibles, los ciudadanos pueden conocer cómo se administran los recursos públicos, qué programas están en marcha, cuáles son los responsables de cada proyecto, y cómo pueden participar o hacer control.

Además, un alto índice de transparencia genera un efecto multiplicador: promueve la cultura de la legalidad, fortalece la confianza en las instituciones y estimula la participación informada de la comunidad en los asuntos públicos. Por el contrario, un bajo puntaje puede alertar sobre posibles riesgos de opacidad, malversación de fondos, negligencia o falta de voluntad institucional para rendir cuentas.

Diversas entidades en Colombia, como Transparencia por Colombia, han desarrollado informes anuales que clasifican a los municipios en función de su desempeño en el ITM. En dichos estudios, se evidencian grandes brechas entre municipios capitales, intermedios y

pequeños, lo cual muestra la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales locales, especialmente en tecnología, talento humano y cultura de la transparencia.

Algunos municipios han mejorado significativamente su puntaje a través de acciones como:

- Rediseño de su página web para hacerla más intuitiva.
- Capacitación de los funcionarios públicos en acceso a la información.
- Automatización de procesos de publicación y actualización de datos.
- Implementación de sistemas de gobierno digital y de rendición de cuentas en línea.

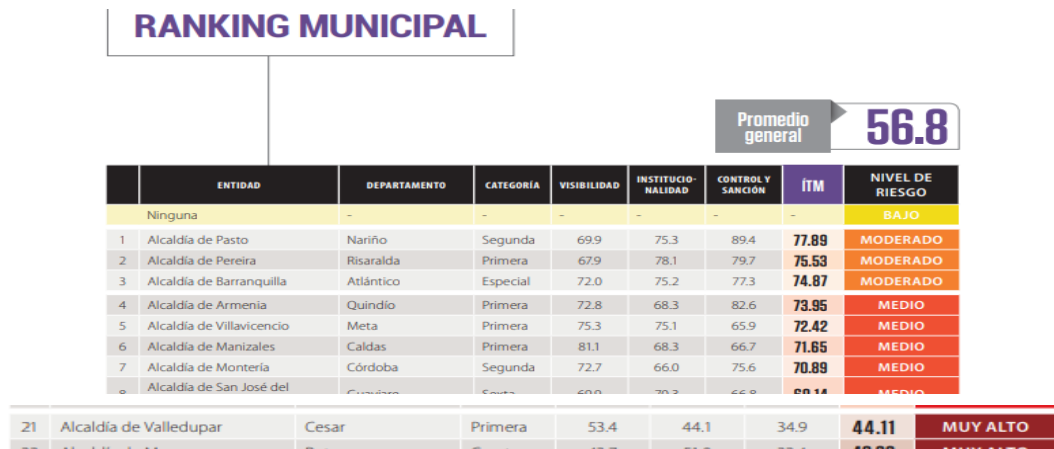
El Índice de Transparencia Municipal es una herramienta clave para fomentar gobiernos más abiertos, participativos y eficientes. Su implementación contribuye a fortalecer el vínculo entre la administración pública y la ciudadanía, al tiempo que permite prevenir prácticas corruptas y promover una cultura institucional basada en la rendición de cuentas.

En un contexto donde la confianza en las instituciones se ve frecuentemente debilitada, apostar por una gestión pública transparente no solo es un deber legal, sino también un compromiso ético con la democracia, el desarrollo sostenible y la equidad territorial. Para los municipios colombianos, mejorar su posición en el ITM no debe ser una meta aislada, sino una política transversal que impacte positivamente todas las dimensiones de la gobernanza local.

#### **4.1.2 El resultado del medidor en Valledupar**

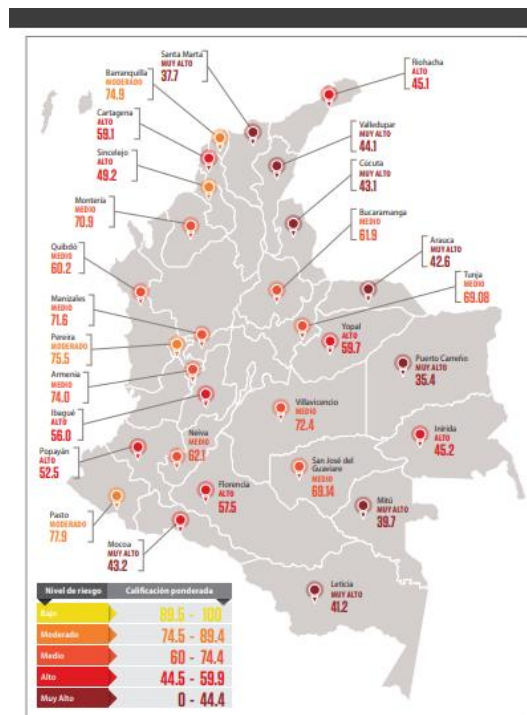
El Índice de Transparencia Municipal, ÍTM 2015-abril 2016, evaluó 28 capitales municipales exceptuando Bogotá, Cali y Medellín. Los hallazgos generales se exponen de manera comparada con los resultados del ÍTM 2013-2014 para analizar la evolución del desempeño de las alcaldías. En la medición 2015- 2016 el promedio general fue de 56.8 puntos, lo que evidencia que persiste el nivel de riesgo alto de corrupción.

### Gráfico 3 Ranking Municipal de transparencia de Valledupar



Nota. Información recolectada de Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA.  
 Fuente: Procuraduría General de la Nación, 2016.

### Gráfico 4 Ranking Municipal de transparencia de Valledupar



Nota. Información recolectada de Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA.  
 Fuente: Procuraduría General de la Nación, 2016.

Lo que evidencia que tiene un alto riesgo con un puntaje del 44.1. En esta misma línea, las ciudades capitales no están considerando la importancia que merece el principal espacio de rendición de cuentas, pues de entrada se encontró que 21% de las alcaldías no realizó audiencia pública para rendir cuentas de su gestión en 2015, entre ellas Florencia, Leticia, Mocoa, Puerto Carreño, Santa Marta y Valledupar.

El Índice de Transparencia Municipal (ITM) es un instrumento técnico que mide la exposición al riesgo de corrupción de los entes territoriales, evaluando variables relacionadas con el acceso a la información, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y los mecanismos de control institucional. En este sentido, un puntaje bajo en el ITM refleja una alta vulnerabilidad ante prácticas poco transparentes o incluso corruptas dentro de la administración pública municipal.

En este contexto, Valledupar presentó un resultado preocupante en el índice, con un puntaje de 44,1, ubicándose dentro del rango de alto riesgo de corrupción. Este resultado no solo revela una baja capacidad de la administración para ofrecer información clara, accesible y actualizada, sino que también demuestra un rezago en cuanto a la promoción de espacios efectivos de rendición de cuentas y participación ciudadana.

Aunque en 2014 Valledupar mostró una mejora notable en su calificación, lo que sugería una tendencia a consolidar mejores prácticas institucionales, el panorama cambió desfavorablemente en 2016, cuando se incrementó de nuevo el nivel de riesgo. Este retroceso pone de manifiesto que los esfuerzos implementados no lograron sostenerse en el tiempo, ya sea por cambios de administración, falta de seguimiento en las políticas de transparencia o debilidad en los sistemas de control interno.

Un elemento crítico que refuerza esta lectura es que Valledupar, junto con otras capitales como Florencia, Leticia, Mocoa, Puerto Carreño y Santa Marta, no realizó la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente al año 2015. Este hecho es grave, dado que las audiencias públicas son mecanismos fundamentales para fortalecer el principio de responsabilidad en la gestión pública. Su omisión no solo representa una falla administrativa, sino también una violación a la normatividad nacional que exige este tipo de ejercicios como parte de la transparencia activa de las entidades públicas.

La falta de voluntad política o capacidad institucional para organizar estos espacios evidencia la ausencia de una verdadera cultura de transparencia. Además, invisibiliza la gestión pública frente a la ciudadanía, afectando la percepción que tiene la población sobre sus gobernantes y generando desconfianza frente a la administración local. En la práctica, esto se traduce en una desconexión entre los planes de gobierno y las necesidades reales de la comunidad, debilitando la legitimidad democrática del gobierno municipal.

El puntaje de 44,1 obtenido por Valledupar en el ITM no debe entenderse solo como una cifra técnica y como una señal de alarma sobre los desafíos estructurales del municipio en materia de transparencia y rendición de cuentas. Las debilidades en el uso de canales institucionales, como la página web oficial, el portal de transparencia o los mecanismos de participación, siguen limitando el acceso efectivo de la ciudadanía a la información pública, lo cual perpetúa dinámicas de opacidad y corrupción.

#### 4.1.3 Lineamientos técnicos, normativos y operativos del Manual de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Gobernación del Valle del Cauca frente a los contenidos, estructura y funcionamiento de la página web institucional de la Alcaldía de Valledupar.

##### 4.1.3.1 Estructura normativa clara y técnica frente a disposiciones generales

El manual de la Gobernación del Valle del Cauca establece lineamientos precisos y unificados conforme a la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 del MINTIC, incluyendo:

- Roles definidos (enlaces TIC, webmaster, responsables por dependencia).
- Procesos estructurados para publicación de contenido.
- Indicadores de cumplimiento, actualización y verificación técnica.
- Glosario técnico que guía la operación de la información en el CMS institucional.

En contraste, la Alcaldía de Valledupar hace una presentación general del derecho de acceso a la información, sin evidencia de una ruta técnica estandarizada para la gestión de contenidos. Aunque se nombran categorías como “normatividad”, “información presupuestal”, “contratación”, “funcionarios”, estas no se sustentan en una guía interna que defina *cómo* deben organizarse, actualizarse o enlazarse.

### Gráfico 5 Alcaldía de Valledupar, Transparencia.



Nota. Información de acceso a la información en la página oficial de la alcaldía de Valledupar, 2025.

#### 4.1.3.2 Responsabilidades por dependencia vs. estructura centralizada

En el Valle del Cauca, cada dependencia tiene responsabilidades individuales en la publicación y actualización del micrositio. El manual incluso detalla cómo crear categorías, subcategorías y cargar archivos con criterios de formato, nombre y vinculación al botón de transparencia.

La Alcaldía de Valledupar parece operar bajo una estructura más centralizada o fragmentada, ya que:

- No se identifican responsables TIC por dependencia.
- La información publicada es desigual, con algunas secciones vacías o sin actualizaciones evidentes.
- No se define un mecanismo para que las dependencias gestionen directamente sus contenidos ni protocolos de actualización periódica.

#### 4.1.3.3 Publicación activa vs. enunciados declarativos

El manual de la Gobernación exige la publicación activa y proactiva de información como:

- Declaraciones de renta y bienes de funcionarios.
- Mapas de riesgos de corrupción por vigencia.

- Estudios e investigaciones periódicas.
- Datos abiertos con enlace directo a [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co).

En la web de la Alcaldía de Valledupar, los enunciados tienden a ser declarativos o de cumplimiento general. Por ejemplo, se indica que se publica el presupuesto anual, pero muchas veces el enlace no remite a un documento específico o actual. En algunos casos, hay textos que parecen estar colocados solo para cumplir la categoría, pero sin evidencia de implementación activa.

#### 4.1.3.4 Criterio diferencial de accesibilidad

El manual del Valle del Cauca incluye un apartado específico sobre el criterio diferencial de accesibilidad para grupos étnicos y poblaciones vulnerables, incluyendo formatos alternativos en diversos idiomas o lenguas.

En el portal de Valledupar, no se identifican medidas específicas dirigidas a la accesibilidad diferenciada, lo que muestra una ausencia de enfoque inclusivo estructurado, lo cual es obligatorio según la Ley 1712.

#### 4.1.3.5 Enlaces rotos o vacíos: evidencia de debilidad técnica

Un análisis del portal web de la Alcaldía de Valledupar revela que varias secciones del botón de Transparencia remiten a páginas sin contenido actualizado o con enlaces rotos. En el manual de la Gobernación, este problema es prevenido explícitamente con reglas como:

- No modificar ni eliminar categorías.
- Mantener enlaces activos con soporte técnico del webmaster.

Esto indica que Valledupar no ha adoptado procedimientos estandarizados para evitar errores funcionales que afectan la experiencia del ciudadano.

El Manual de Transparencia del Valle del Cauca representa un modelo ejemplar de implementación de la Ley 1712, con mecanismos técnicos, responsables definidos, cronogramas de publicación, criterios de usabilidad y estandarización.

Por el contrario, la Alcaldía de Valledupar evidencia un enfoque más formal que sustantivo, donde se adoptan los enunciados de la ley, pero no se desarrollan mecanismos internos efectivos ni criterios técnicos de implementación, actualización y seguimiento.

#### 4.1.3.6 Recomendaciones

1. Adoptar un manual interno con lineamientos técnicos, similar al del Valle del Cauca.
2. Establecer roles TIC por dependencia, con acceso a la administración de contenidos del portal.
3. Implementar criterios de control y monitoreo de actualización periódica.
4. Incorporar criterios de accesibilidad diferencial y formatos alternativos.
5. Evitar enlaces rotos y mantener activos los vínculos de cada sección, según normas técnicas como la NTC 5854.

#### 4.2 Satisfacción de los ciudadanos en la actualización de la página web institucional de la Alcaldía de Valledupar.

La satisfacción con la actualización de la página web institucional de la Alcaldía de Valledupar se ha convertido en un punto de análisis relevante dentro de los procesos de mejora continua en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta plataforma digital, más allá de ser un canal de información, es fundamental para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y el acceso a la información pública. En ese sentido, a partir de los testimonios de Pilar Elvira Noches Ahumada, contratista con seis años de experiencia en la entidad, y Andrés Felipe Gutiérrez, profesional universitario de la Secretaría General, se puede realizar un diagnóstico integral que evidencia tanto avances como retos pendientes.

Desde la visión de Pilar Noches, la implementación del MIPG está estrechamente relacionada con la transparencia y el uso efectivo de medios digitales. El modelo ha permitido, según ella, consolidar canales institucionales de información veraz y oportuna, además de fomentar el control social a través de la divulgación de decisiones administrativas y datos públicos. En este sentido, la página web institucional es una vitrina para el ejercicio del gobierno abierto y un reflejo del compromiso de la administración con los estándares normativos establecidos por la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública).

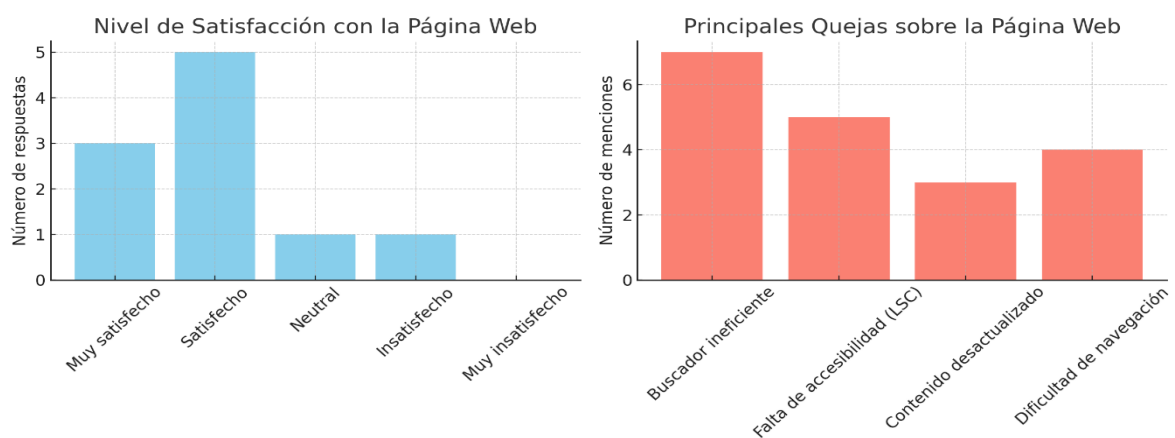
Uno de los logros más destacados ha sido el fortalecimiento de la gestión documental digital. Se han adjudicado contratos orientados al acompañamiento de la Oficina de Rentas en la

organización de documentos, lo cual contribuye no solo a la conservación y acceso de la información, sino también al cumplimiento normativo y eficiencia en los trámites internos. En cuanto a la rendición de cuentas, se ha recurrido al uso de plataformas digitales que permiten presentar informes, resultados y planes de acción ante la ciudadanía, promoviendo una cultura de transparencia activa.

No obstante, el proceso de actualización de la página web no ha estado exento de desafíos. Según el profesional Andrés Felipe Gutiérrez, aunque se han logrado avances importantes en la infraestructura tecnológica, aún existen limitaciones operativas derivadas de la inexistencia formal de una Oficina de Sistemas o de Tecnologías de la Información. Actualmente, todas las funciones relacionadas con la administración tecnológica están concentradas en un solo profesional universitario, quien asume tareas múltiples, lo cual restringe la capacidad de respuesta ante las demandas tecnológicas y de comunicación digital de la administración y de la ciudadanía.

A pesar de este contexto, la Alcaldía ha implementado mecanismos de evaluación sobre el uso y desempeño de su sitio web. A través de políticas editoriales claras, retroalimentación ciudadana y el análisis de estadísticas de navegación, se ha identificado la necesidad de realizar ajustes continuos. Estas evaluaciones han desembocado en acciones de mejora como la actualización periódica de contenidos, la implementación de una política de revisión editorial y la capacitación del personal en accesibilidad web, especialmente en el cumplimiento de estándares internacionales para personas con discapacidad.

### Gráfico 6 Principales Quejas Sobre de la página web de la ciudad Valledupar



Nota. Información recolectada a través de la aplicación de las entrevistas. Fuente: Elaboración propia, 2025.

Una de las quejas más recurrentes, según lo informado, tiene que ver con la dificultad que encuentran los usuarios al momento de localizar información específica mediante el buscador del sitio web. Aunque se cuenta con una herramienta de búsqueda, esta no siempre arroja resultados precisos, lo que afecta la experiencia del usuario e impide el acceso expedito a documentos clave como normativas, trámites o decisiones administrativas. Este aspecto técnico, aparentemente menor, tiene un impacto directo en la percepción de la ciudadanía respecto a la utilidad y funcionalidad del portal.

Adicionalmente, se ha detectado la necesidad de avanzar hacia una inclusión digital más robusta, que contemple contenidos audiovisuales accesibles para personas con discapacidad auditiva, como la inclusión de interpretación en lengua de señas colombiana (LSC). Esta medida no solo mejoraría la accesibilidad, sino que también se alinea con los principios constitucionales de igualdad y no discriminación.

Las opiniones recogidas coinciden en que, aunque MIPG no exige directamente este rol, sí plantea la necesidad de tener capacidades organizacionales y responsabilidades definidas en materia de comunicación digital. En la práctica, esta ausencia de una figura técnica especializada ha derivado en una carga operativa excesiva para el único profesional asignado a sistemas, lo cual ralentiza procesos, limita la innovación y afecta la calidad de la información que se publica.

Tanto Pilar como Andrés coinciden en que la creación de un cargo público de administrador de página web sería altamente beneficiosa. Sin embargo, aclaran que esta acción debería ir acompañada de la formalización de una oficina de tecnología que estructure las funciones y permita la asignación de perfiles especializados. De esta forma, no solo se garantizaría una mejor gestión del portal institucional, sino que se fortalecerían aspectos como la continuidad en la actualización, la estandarización de contenidos, el cumplimiento de normas de gobierno digital y la respuesta ágil a necesidades emergentes de información pública.

Los beneficios de crear este cargo son múltiples: mayor transparencia, mejor organización y publicación de contenidos, cumplimiento normativo, mayor inclusión digital, descongestión operativa del área actual y mejora significativa en la percepción de la ciudadanía respecto al sitio web y a la administración pública en general. Además, contribuiría a consolidar el gobierno digital como eje estratégico del desarrollo institucional y territorial.

En conclusión, aunque la Alcaldía de Valledupar ha demostrado avances importantes en la modernización tecnológica y en la promoción del acceso a la información pública mediante su página web institucional, persisten desafíos estructurales y operativos que requieren atención. La ausencia de un equipo técnico robusto, la dificultad de navegación en el portal y la falta de contenidos accesibles representan oportunidades claras de mejora. La creación de un cargo especializado y la estructuración de una oficina de tecnologías de la información no solo serían pasos necesarios, sino estratégicos para elevar los estándares de transparencia, eficiencia y participación ciudadana en el municipio. El diagnóstico evidencia que existe un compromiso institucional, pero es momento de consolidarlo con acciones estructurales que garanticen la sostenibilidad de los avances logrados.

#### 4.3. Manual piloto estructurado que oriente de manera técnica, normativa y operativa la gestión de la transparencia y el acceso a la información pública en la Alcaldía de Valledupar.

El derecho de acceso a la información pública, consagrado en la Ley 1712 de 2014, constituye un eje esencial de la democracia participativa. En este contexto, los portales web institucionales deben ser plataformas funcionales, accesibles y permanentemente actualizadas, que permitan a la ciudadanía ejercer control, participar y tomar decisiones informadas. Sin embargo, al comparar el modelo implementado por la Gobernación del Valle del Cauca con el portal de transparencia de la Alcaldía de Valledupar, se revela una profunda brecha entre una estructura técnicamente normada y un sistema aún en construcción, marcado por limitaciones estructurales, técnicas y humanas.

El Manual de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Valle del Cauca ofrece lineamientos claros, procedimientos detallados, responsables designados por dependencia y estándares de publicación exigentes. Este enfoque ha permitido garantizar la divulgación activa, prevenir errores técnicos y consolidar una cultura organizacional centrada en la apertura. En contraste, el sitio web de la Alcaldía de Valledupar, aunque cumple con los apartados exigidos legalmente, presenta serias deficiencias en su estructura operativa: enlaces caídos, contenidos desactualizados, ausencia de indicadores visibles y una arquitectura digital poco amigable.

Desde la experiencia ciudadana, esta debilidad se traduce en frustración y desconfianza. Muchos usuarios reportan dificultades para ubicar acuerdos municipales, actos administrativos o procesos contractuales. La voz de una ciudadana ficticia, Marta Ruiz, lo expresa con claridad: “Uno entra a buscar algo y no sabe por dónde empezar. El buscador no sirve, los enlaces no funcionan, y al final uno siente que no tiene derecho a saber nada”. Esta percepción no es aislada; representa una realidad tangible que limita el ejercicio de derechos fundamentales y profundiza la distancia entre administración y ciudadanía.

Desde adentro, sin embargo, el panorama se explica por carencias estructurales más que por negligencia. Funcionarios como Pilar Noches y Andrés Gutiérrez coinciden en que, si bien existe voluntad institucional y se han dado pasos importantes en la organización documental y el uso de medios digitales, la gestión tecnológica sigue siendo débil. Un solo profesional universitario está a cargo de la administración del portal, soporte técnico general, correos institucionales y otras tareas tecnológicas, lo que impide avanzar hacia un gobierno digital eficaz y sostenible.

En respuesta a este diagnóstico, se propone la creación de un manual piloto de transparencia y acceso a la información pública para Valledupar (Anexo B). Este instrumento no solo adapta las buenas prácticas del Valle del Cauca al contexto local, sino que incorpora las percepciones ciudadanas y las limitaciones técnicas reales de la entidad. El manual establece principios rectores, procedimientos claros, responsables por dependencia, formatos accesibles, mecanismos de evaluación y criterios de actualización, con el objetivo de consolidar una estructura digital institucional coherente, funcional y abierta a la ciudadanía.

Entre los aspectos más destacados del documento, se encuentra la articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), y los estándares de gobierno digital promovidos por el Ministerio TIC. También se definen indicadores de cumplimiento, como la frecuencia de actualización, el porcentaje de enlaces activos, y el número de capacitaciones internas anuales, lo que permitirá medir el desempeño del sistema y ajustar las estrategias en función de los resultados.

## 5 Conclusiones

La elaboración de un Manual de Transparencia y Acceso a la Información Pública para la Alcaldía de Valledupar constituye un paso estructural decisivo hacia el fortalecimiento de la gobernanza local, la consolidación del Estado Social de Derecho y el cumplimiento de las obligaciones constitucionales y legales en materia de información pública. A partir del análisis normativo, técnico y operativo propuesto en la estructura de este manual, se derivan las siguientes conclusiones:

- **La transparencia ya no es un ideal, sino un deber institucional verificable**

La Ley 1712 de 2014 y sus desarrollos normativos establecen con claridad que toda entidad del Estado está obligada a garantizar el acceso a la información pública. Este derecho no puede quedar sujeto a la voluntad política, disponibilidad operativa o interpretación subjetiva, sino que debe estructurarse con procedimientos claros, estándares técnicos y responsabilidades asignadas. El manual propuesto asume ese reto al establecer contenidos mínimos, procesos, plazos, formatos y mecanismos de verificación para asegurar la transparencia activa.

- **La ausencia de lineamientos técnicos ha limitado el cumplimiento efectivo del derecho a la información en Valledupar**

La actual gestión del portal web de la Alcaldía de Valledupar evidencia una debilidad estructural en la gestión de la transparencia: no existe una oficina TIC formalizada, no hay responsables definidos por dependencia ni un procedimiento institucional estandarizado para la publicación y actualización de información pública. Esto ha derivado en desorden, desactualización, enlaces caídos y limitaciones de accesibilidad, lo cual compromete la confianza ciudadana. El manual propuesto responde directamente a esas falencias estructurales.

- **La ciudadanía exige accesibilidad, oportunidad y claridad en la información pública**

Las percepciones recogidas —reales o hipotéticas— de ciudadanos que acceden al portal web de la Alcaldía coinciden en una necesidad insatisfecha: encontrar información fácilmente, en lenguaje claro, sin obstáculos técnicos ni ambigüedad. El manual estructura lineamientos para que cada dependencia publique su información en formatos accesibles, con enlaces funcionales, versiones vigentes, metadatos claros y criterios de inclusión para poblaciones

vulnerables. De esta forma, se traduce el principio jurídico de máxima publicidad en acciones concretas.

- **La transformación digital es una condición para garantizar derechos fundamentales**

Más allá del deber administrativo, la publicación digital de la información es hoy un requisito técnico para ejercer derechos fundamentales como la participación, la veeduría ciudadana, el control social y la libre expresión. Sin un portal web funcional, actualizado y estructurado, estos derechos se ven restringidos, especialmente para poblaciones rurales, personas con discapacidad o ciudadanos con bajo nivel de alfabetización digital. El manual propuesto contempla lineamientos de accesibilidad (lengua de señas, lectores de pantalla, formatos alternativos) que contribuyen a la inclusión.

Este instrumento se articula con los componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), especialmente en las dimensiones de planeación institucional, gestión de la información y comunicación, y evaluación de resultados. A su vez, incorpora criterios del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de la Estrategia de Gobierno Digital. Esto lo convierte en una herramienta de doble vía: orienta la gestión administrativa y, al mismo tiempo, fortalece la confianza ciudadana.

## 6 Recomendación

Se recomienda la creación de un Comité Interdisciplinario de Gobierno Digital dentro de la estructura administrativa de la Alcaldía de Valledupar. Este comité estaría conformado por representantes de las áreas de comunicaciones, planeación, tecnología, atención al ciudadano y control interno, con el objetivo de articular, supervisar y evaluar las estrategias de transformación digital, incluyendo el trabajo del nuevo Administrador de Página Web.

La función principal de este comité será garantizar que los contenidos publicados respondan a las necesidades de la ciudadanía, que la información sea clara, útil y verificada, y que se integren mecanismos de participación digital activa. Así mismo, permitirá alinear las acciones del sitio web con las metas del Plan de Desarrollo Municipal y con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital del país.

Este comité fortalecerá la gobernanza digital al asegurar decisiones consensuadas, enfoque ciudadano, y sostenibilidad institucional de los avances tecnológicos, promoviendo una cultura organizacional basada en la innovación, la transparencia y el servicio público de calidad.

## Referencias bibliográficas

- ALARCON REQUEJO, GÍLMER. Precisiones al derecho de acceso a la información pública a partir del primer precedente del Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Perú. *Revista de Derecho*, 2022, no 58, p. 140-165.
- ARCILA CALDERÓN, C., BLANCO HERRERO, D., & OLLER ALONSO, M. (2021). Confianza en la comunicación de la pandemia. Percepciones de los ciudadanos españoles de la gestión gubernamental de la información sobre la Covid-19. *Profesional de La Información*, 30(6), 1-13.
- BLANCO, V. R. (2021). ¿Se vulneró el derecho a recibir información durante el primer estado de alarma en la crisis del COVID 19? *Revista española de la transparencia*, (12), 227-246.
- BLANCO-ALFONSO, Ignacio; CHAPARRO DOMÍNGUEZ, María De Los Ángeles; REPISO, Rafael. El fact-checking como estrategia global para contener la desinformación. 2021.
- BUSTAMANTE-NARVÁEZ, M. N., & JARAMILLO-CALLE, C. Y. (2024). La contabilidad gubernamental y su influencia en la toma de decisiones en gobiernos locales. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(Suplemento 1), 49-59.
- CALDERÓN, M. (2019). Principio de Transparencia, acceso a la información pública, uso y aprovechamiento de datos abiertos, caso de estudio de la delegatura para asuntos jurisdiccionales de la superintendencia de industria y comercio. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- CAMPOVERDE JARA, C. I. (2024). Auditoría gubernamental y control interno entidades públicas: un análisis comparativo en sudamericano.
- CANILLAS DEL REY, F., CANILLAS ARIAS, M., & MENÉNDEZ MARTÍNEZ, P. (2023). Calidad de la información en TikTok sobre el tratamiento de la rotura de menisco.
- CASTAÑO-GÓMEZ, J. D. (2016). Diseño de una guía para la auditoría de la clasificación de información que vela por el cumplimiento de la Ley 1712. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- CONSTITUCIONAL, C. (2013). Sentencia C 274, 2013. Bogotá.
- CUBERO GOMEZ JURADO, Juan Pablo; VALDEZ DUFFAU, Mathías Exequiel. Gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y Gobierno abierto en

entidades públicas de Ecuador entre 2016-2020. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 2022, vol. 1, no 14, p. 155-174.

DE QUADROS, Cynthia Morgana Boos, et al. Fuentes de información, credibilidad y publicidad: perspectivas para el desarrollo de la comunicación regional. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social" Disertaciones"*, 2021, vol. 14, no 1, p. 1-20.

ESPAÑA MERCHÁN, Alejandra Yadira. El acceso a la información pública en Ecuador. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 2023, vol. 10, no 3.

ESPINAL-CARRILLO, E. F., & TOAZA-TIPANTASIG, S. E. (2024). Integración de la contabilidad gubernamental y planificación presupuestaria: eficiencia y transparencia en la gestión financiera. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(Suplemento 1), 6-16.

ESPINOZA, Julio Roberto Izquierdo. La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 2021, vol. 8, no 1, p. 425-437.

FERNÁNDEZ, A. (2022). Trayectoria de la institucionalización del derecho de acceso a la información en dos casos latinoamericanos: Colombia y México. . Bogotá: Universidad de los Andes.

GALLEGOS MACÍAS, M. R., GALARZA LÓPEZ, J., & ALMUIÑAS RIVERO, J. L. (2022). Los sistemas de información como sustento a la gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior. *Revista San Gregorio*, 1(49), 137-149.

GÓMEZ, A. (27 DE ABRIL DE 2015). Genealogía del derecho de acceso a la información pública estatal en Colombia. Valledupar, Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

GONZÁLEZ, E. V., MARTÍN, M. A., & GARCOVICH, D. (2023). Calidad de la información de ortodoncia directa al consumidor en internet. In VIII Congreso Internacional de Alineadores. Técnica Avicam.

HERNÁNDEZ, R. F., CARLOS, & ETAL. (2014). Metodología de la investigación. Madrid: McGraw Hill

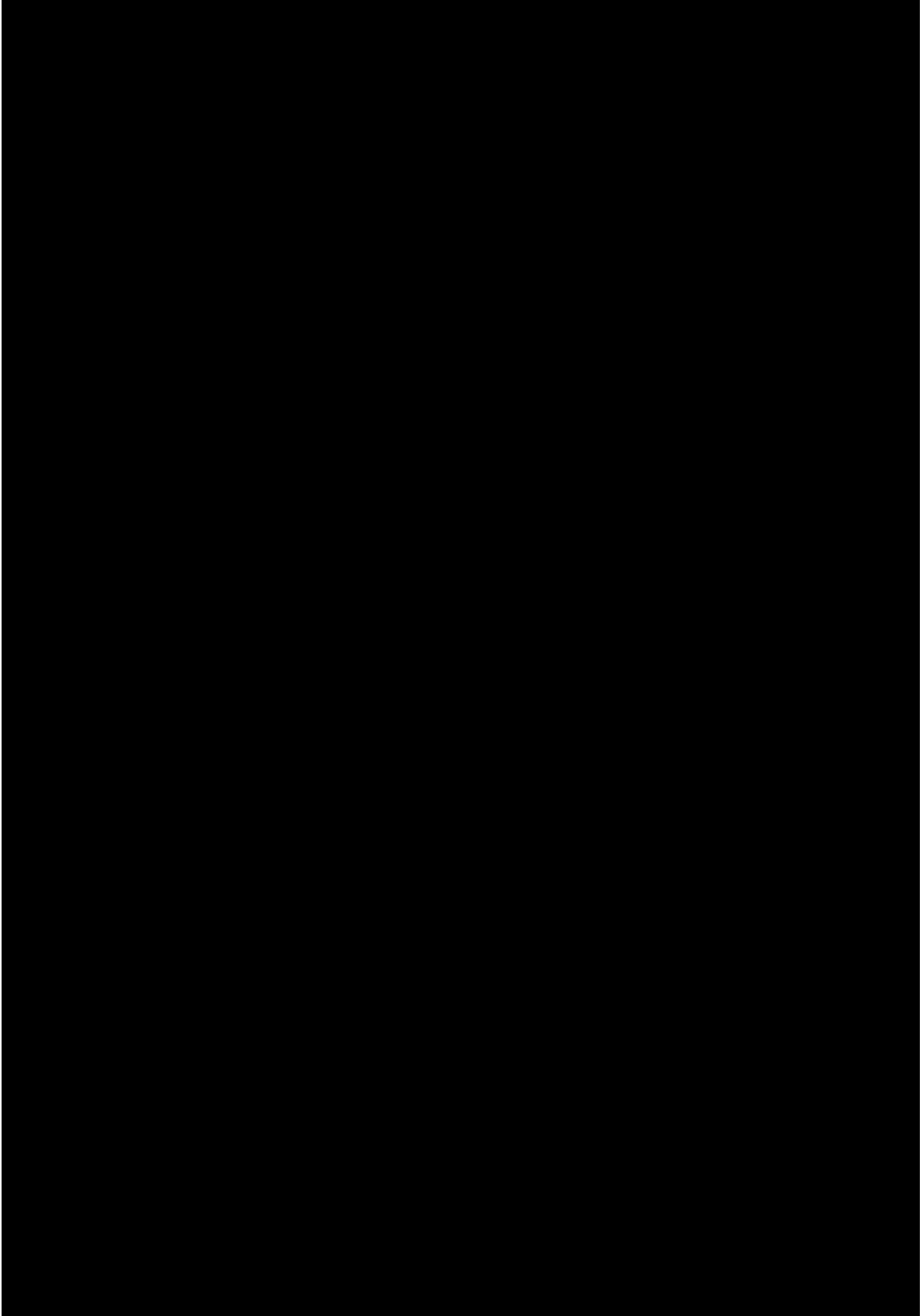
MARTÍNEZ, M. R. (2022). *Métricas de calidad para validar los conjuntos de datos abiertos públicos gubernamentales* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata).

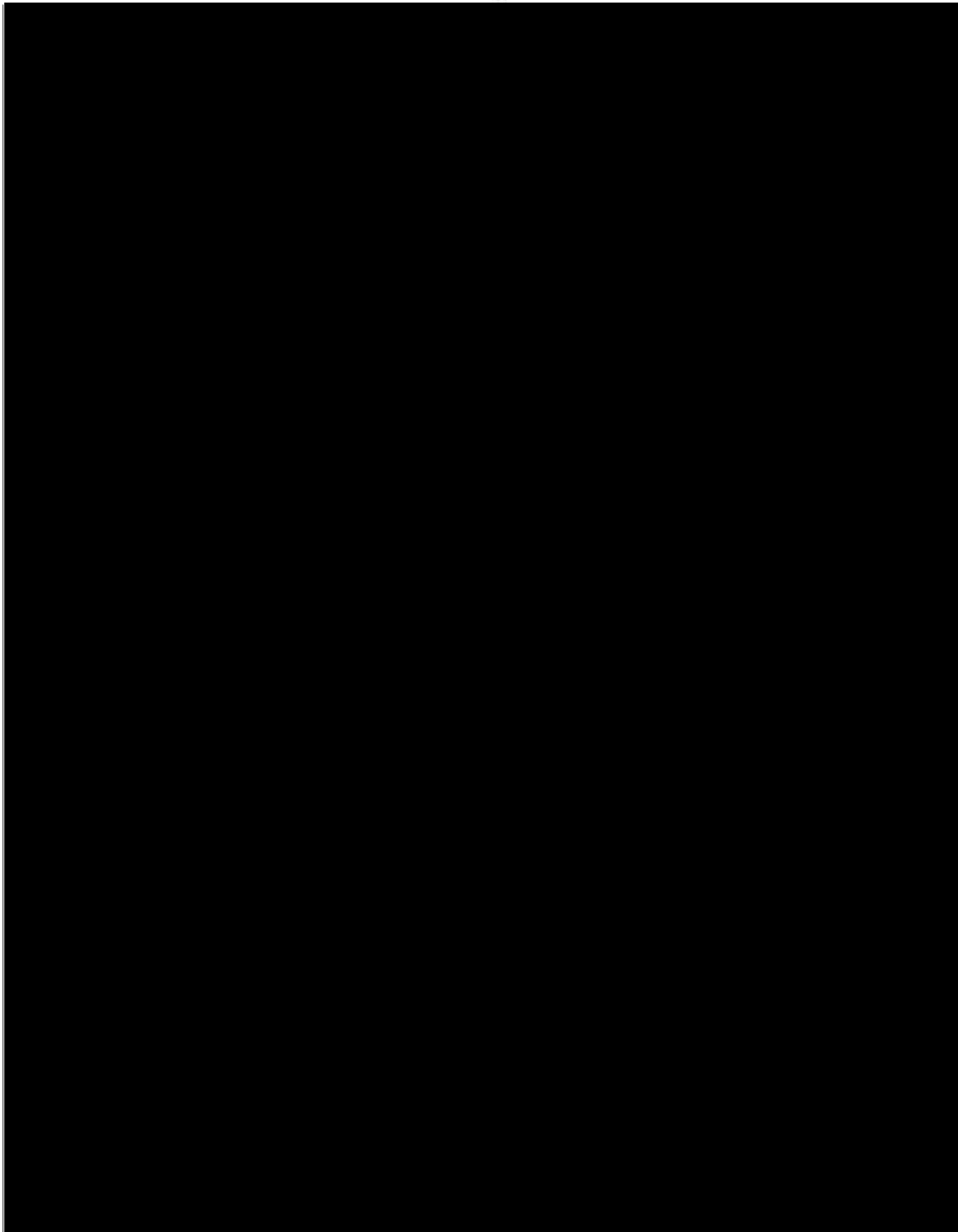
MEDINA QUINTERO, J. M., RÍOS ECHEVERRÍA, O., & ORTIZ RODRÍGUEZ, F. (2022). Confianza y calidad de la información para la satisfacción y lealtad del cliente en el e-Banking con el uso del teléfono celular. *Contaduría y administración*, 67(1), 283-304.

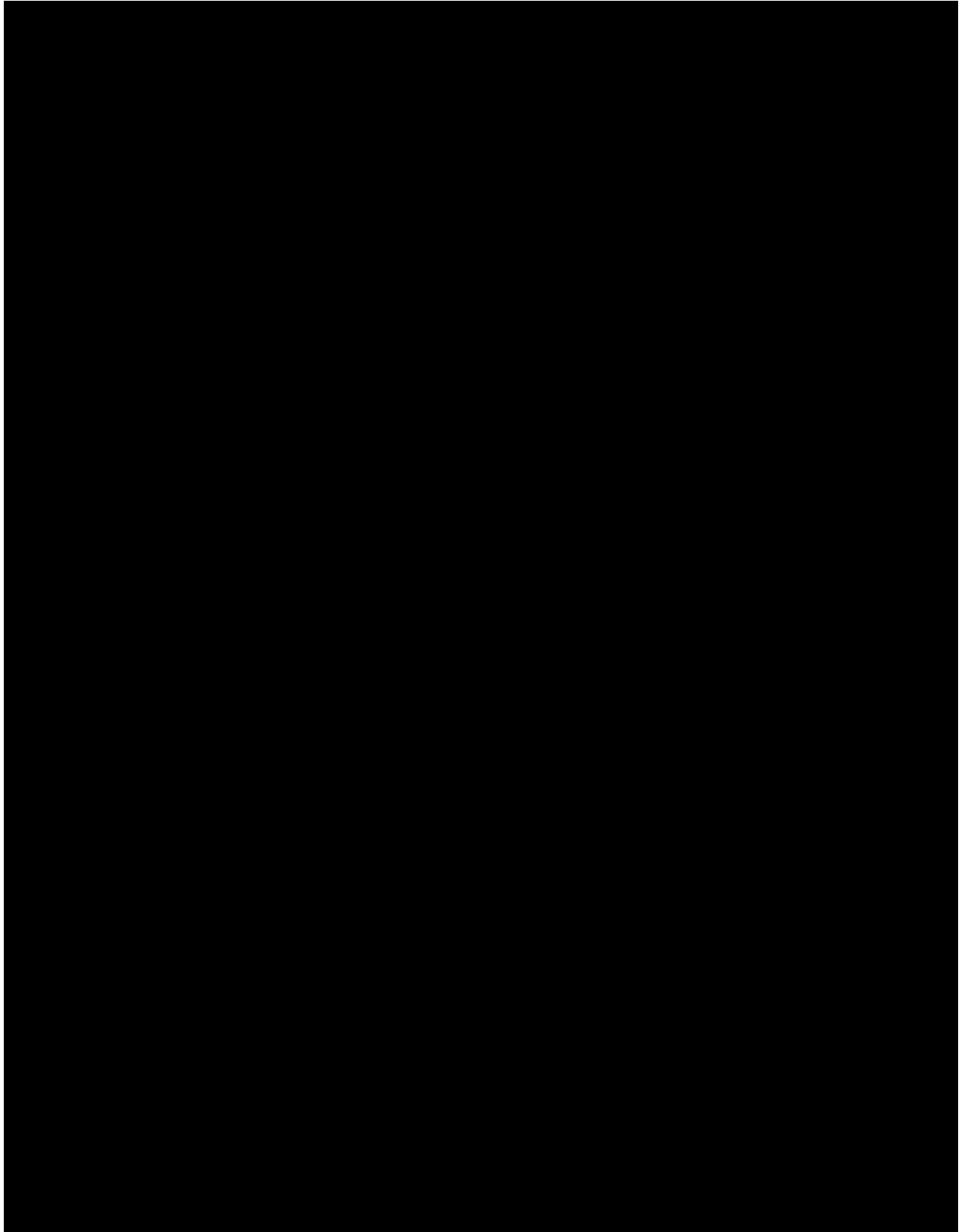
- MEDINA-QUINTERO, J. M., ÁBREGO-ALMAZÁN, D., & ECHEVERRÍA-RÍOS, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127).
- MERCADO, A. (25 de abril de 2012). Publicación: Transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información pública en la Asamblea de Bolívar. Cartagena, Bolívar, Colombia: Universidad Tecnológica de Bolívar.
- MIAZZO, C. E., BERNARDI, A. S., & CLERICI, Y. (2022). Adopción de las NIIF: Efectos sobre la Calidad de la Información Contable de las Entidades Financieras de Argentina. In *XI Congreso de Administración del Centro de la República. VII Congreso de Ciencias Económicas del*. Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales de la UNVM.
- MIAZZO, C. E., BERNARDI, A. S., & CLERICI, Y. (2023). Calidad de la Información Contable de las Entidades Financieras de Argentina en la Etapa pre-NIIF. In *XII Congreso de Administración del Centro de la República. VIII Congreso de Ciencias Económicas del Centro de la República. IX Encuentro Internacional de Administración del Centro de la República*. IAPCS-Universidad Nacional de Villa María.
- MONCAYO, M. (2022). Estudio del derecho de acceso a la información pública en España y Colombia: una perspectiva comparada. Repositorio Universidad de Ibagué, 22-44.
- MORALES SERAZZI, M. (2021). Analítica de Datos y Calidad de la Información para la Toma de Decisiones del Marketing.
- NAULAGUARI TINTIN, M. (2024). Fortalecimiento de competencias en contabilidad gubernamental: desafíos y estrategias educativas.
- NIEVES-CUERVO, G. M., ESPITIA-DURAN, L. T., & MORENO-SALAMANCA, M. A. (2021). Utilidad de YouTube como fuente de información durante las emergencias sanitarias: caso de la pandemia COVID-19. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 53.
- OCHOA, V. (25 de abril de 2023). Materialización del derecho de acceso a la información pública mediante medios electrónicos en Colombia en los últimos cinco años. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- PÚBLICA, D. A. (2014). Ley 1712 de 2014. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- RAMÍREZ, J. (2016). El recurso de insistencia en Colombia como mecanismo para acceder a la información pública. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Universidad Santo Tomás.

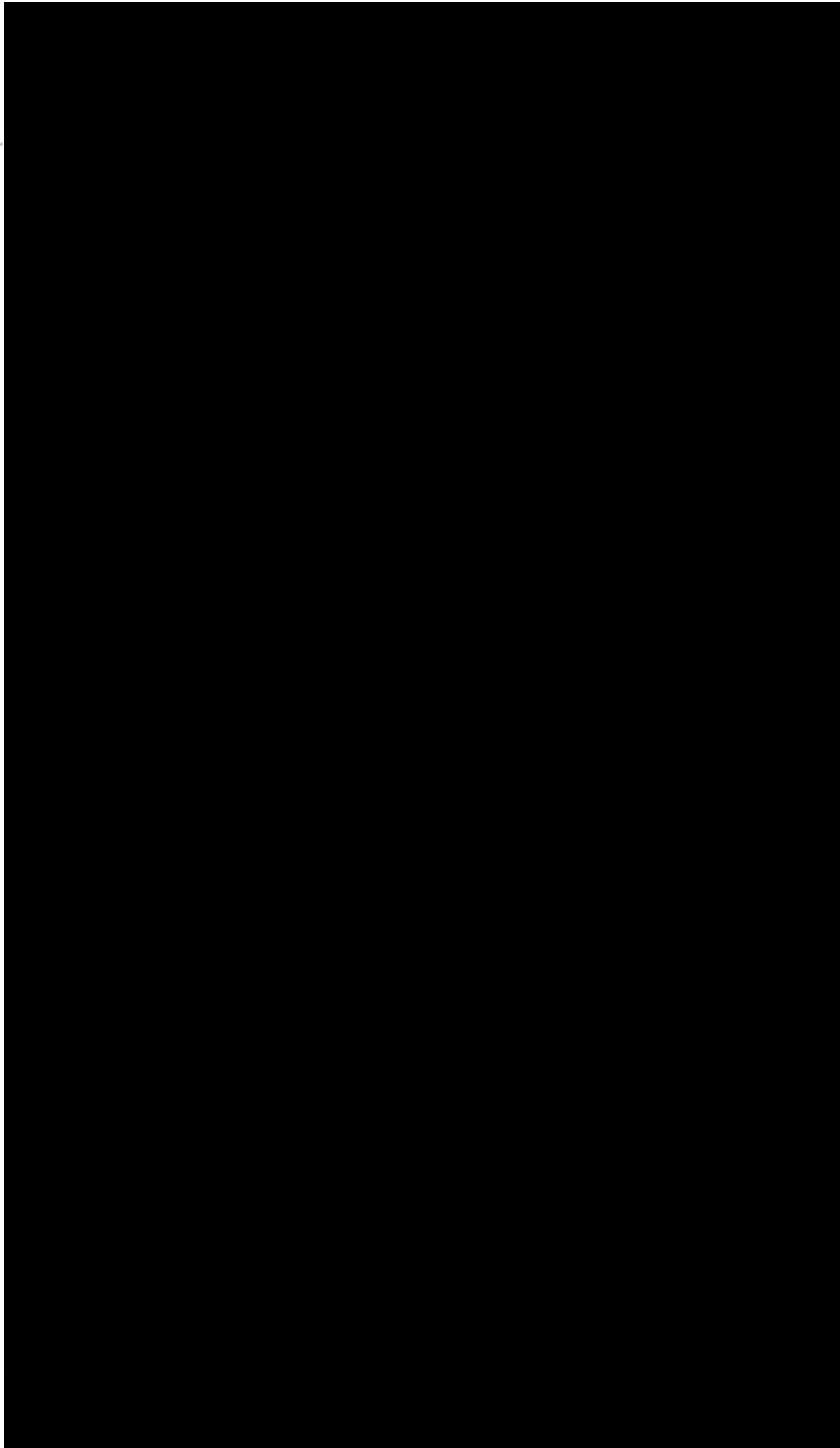
- RAMÍREZ, M., & CONTRERAS, C. (2023). De la buena administración y el acceso a la información pública en Colombia. Repositorio Universidad de Cartagena, 490–507.
- SAMORA, Paul Alfonso Pillaca. Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid–19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2022, vol. 6, no 4, p. 3293-3315.
- SÁNCHEZ-ACEVEDO, M. E.-Á.-H.-V. (2018). Aplicación de la ley de transparencia y el acceso a la información pública. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- TORRE, Soledad De la; NÚÑEZ, Santiago. Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Estudios de la Gestión*, 2023, no 14, p. 53-73.
- TORRES, N. G. S., PLACENCIA, I. E. P., & MORALES, J. M. O. (2022). La calidad de la información en los medios digitales de noticia. *Recimundo*, 6(4), 46-57.
- TRONCOSO-GONZÁLEZ, A., RODRÍGUEZ, A., & CARO, A. (2022). Evaluación de la calidad de datos abiertos en el contexto municipal: Una revisión sistemática de la literatura. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 30(2), 255-265.
- VERGARA, H. (2017). El acceso a la información pública como derecho humano: algunas implicaciones dogmáticas. Universidad de Antioquia, 82-102.
- VILLAR, Alejandra. Acceso a la información pública y gestión documental: la experiencia uruguaya. *Palabra clave*, 2021, vol. 11, no 1, p. 145-145.
- YANK, J. A. V., & MEJÍA, M. A. M. (2021). Caracterización de la gestión de la información contable en las Pymes comerciales de Ambato–Ecuador. *Cuadernos de Contabilidad*, 22(22), 1-13

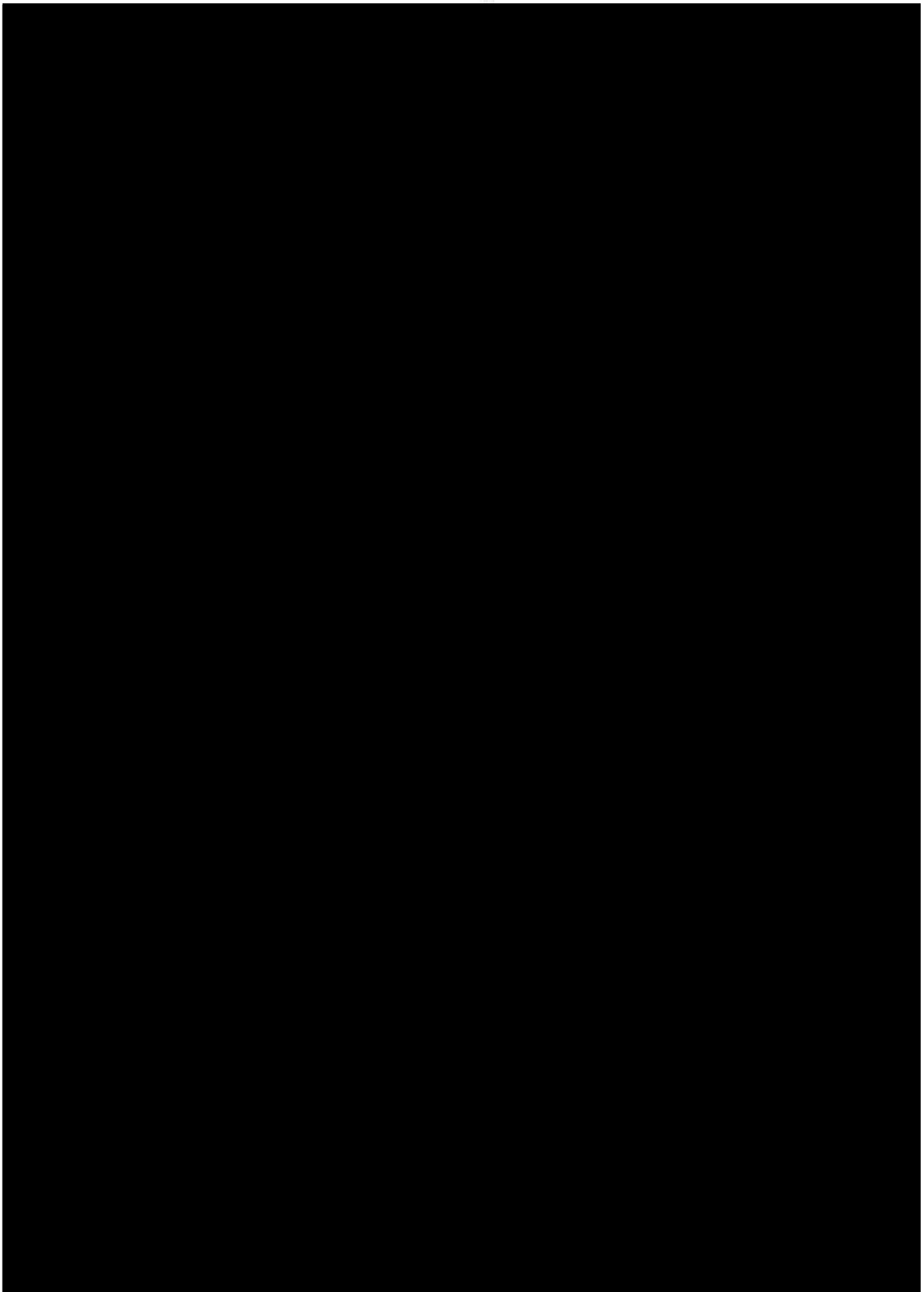
## Anexo A. Respuestas a las preguntas formuladas

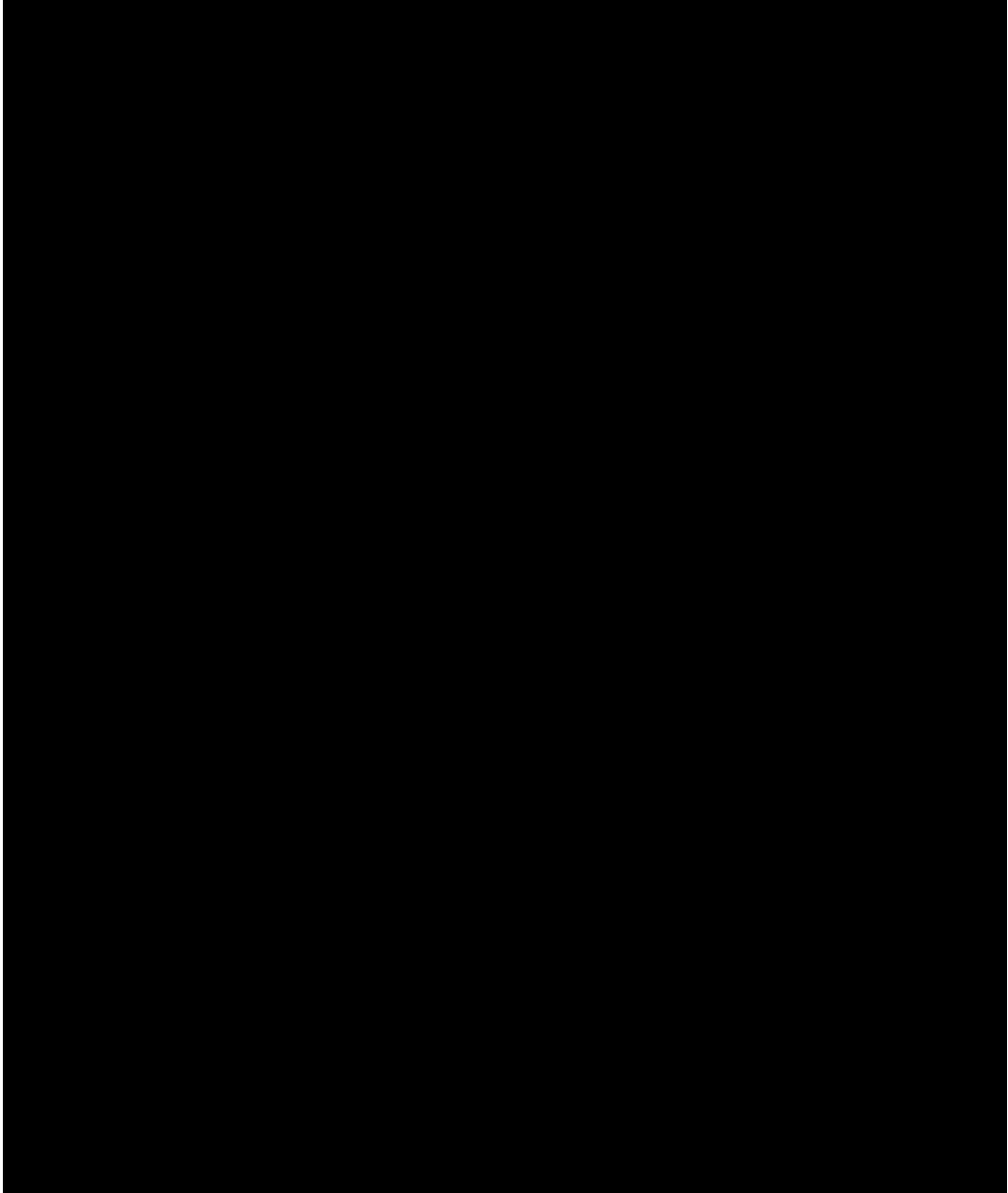


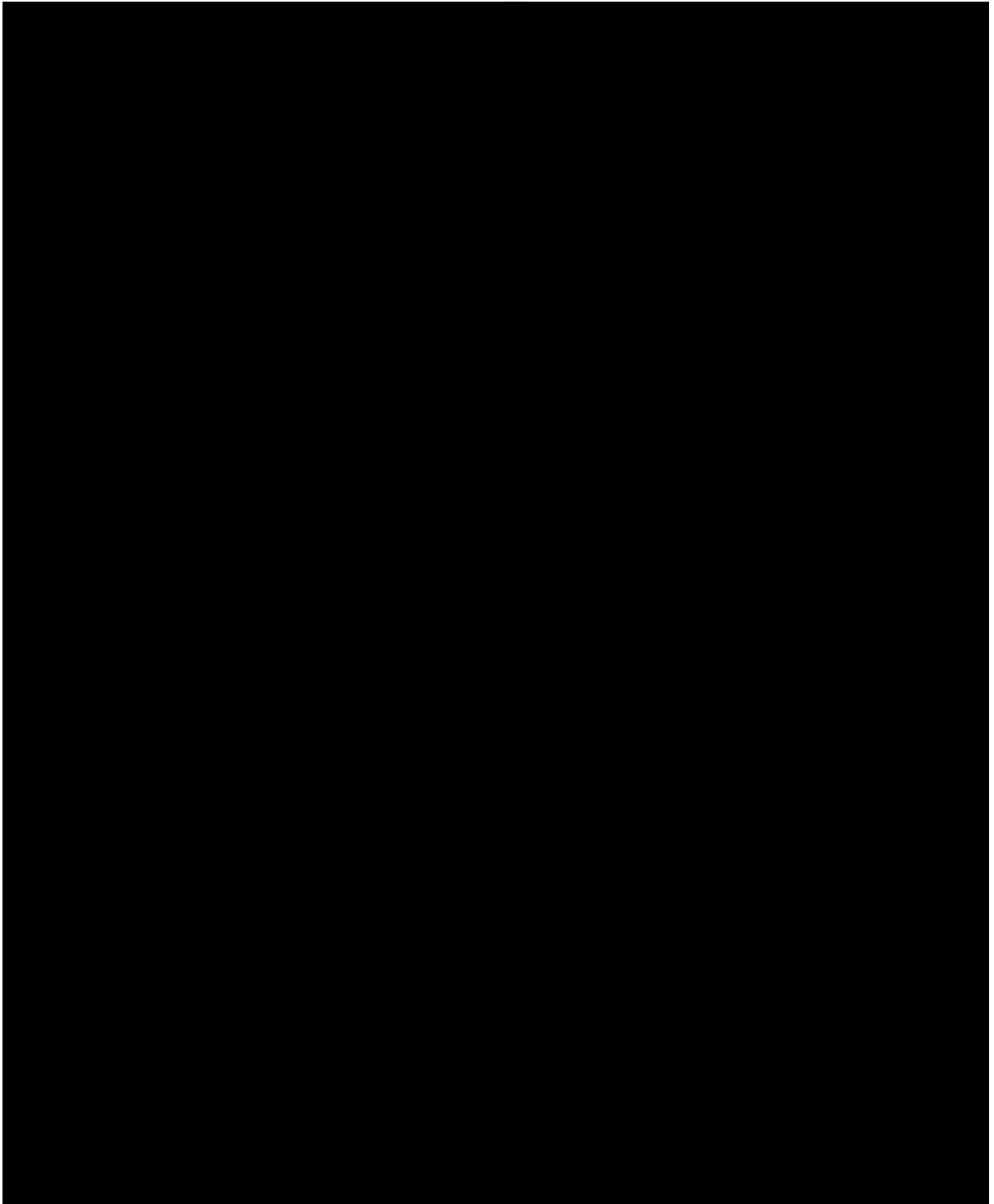


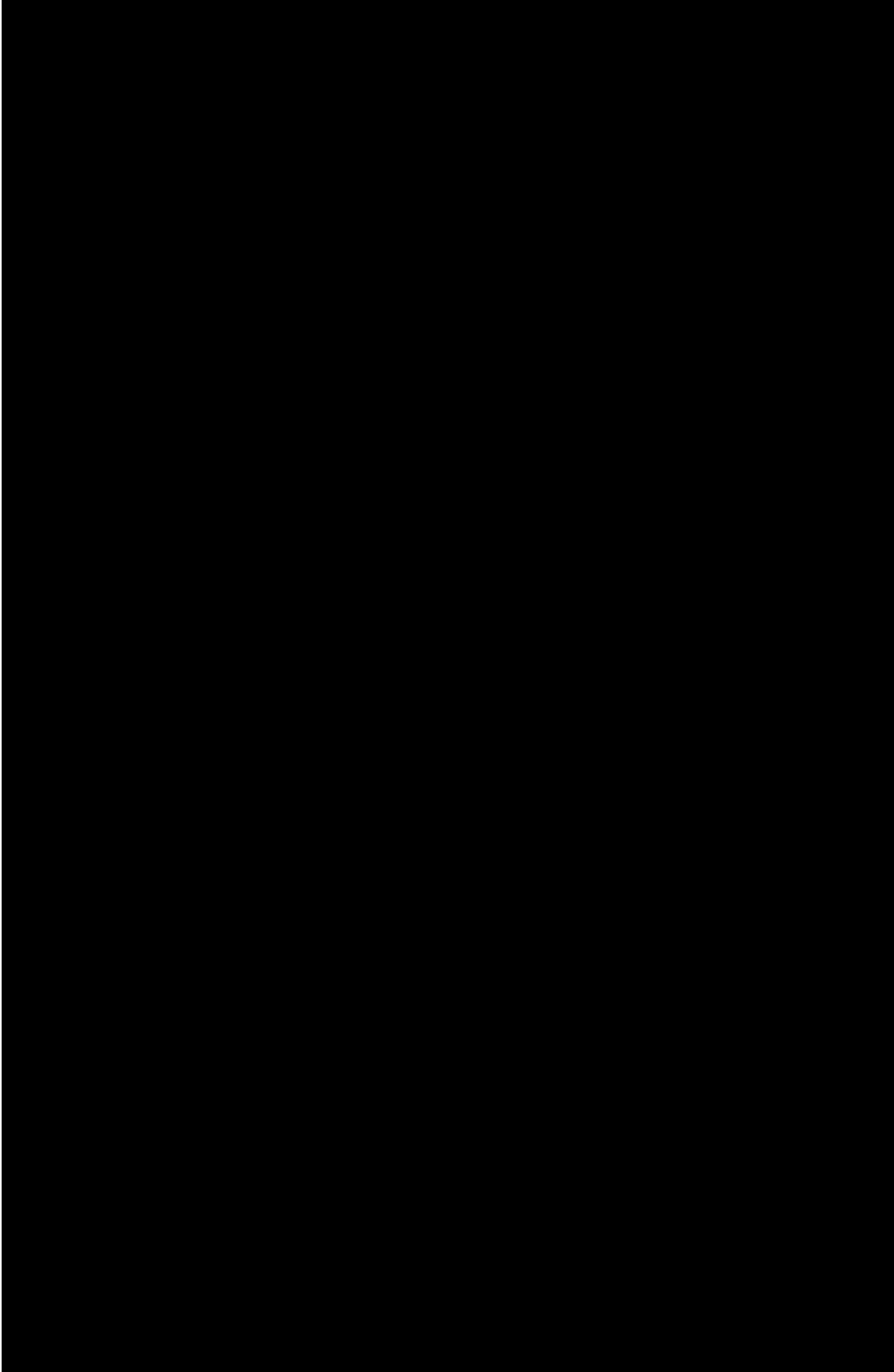


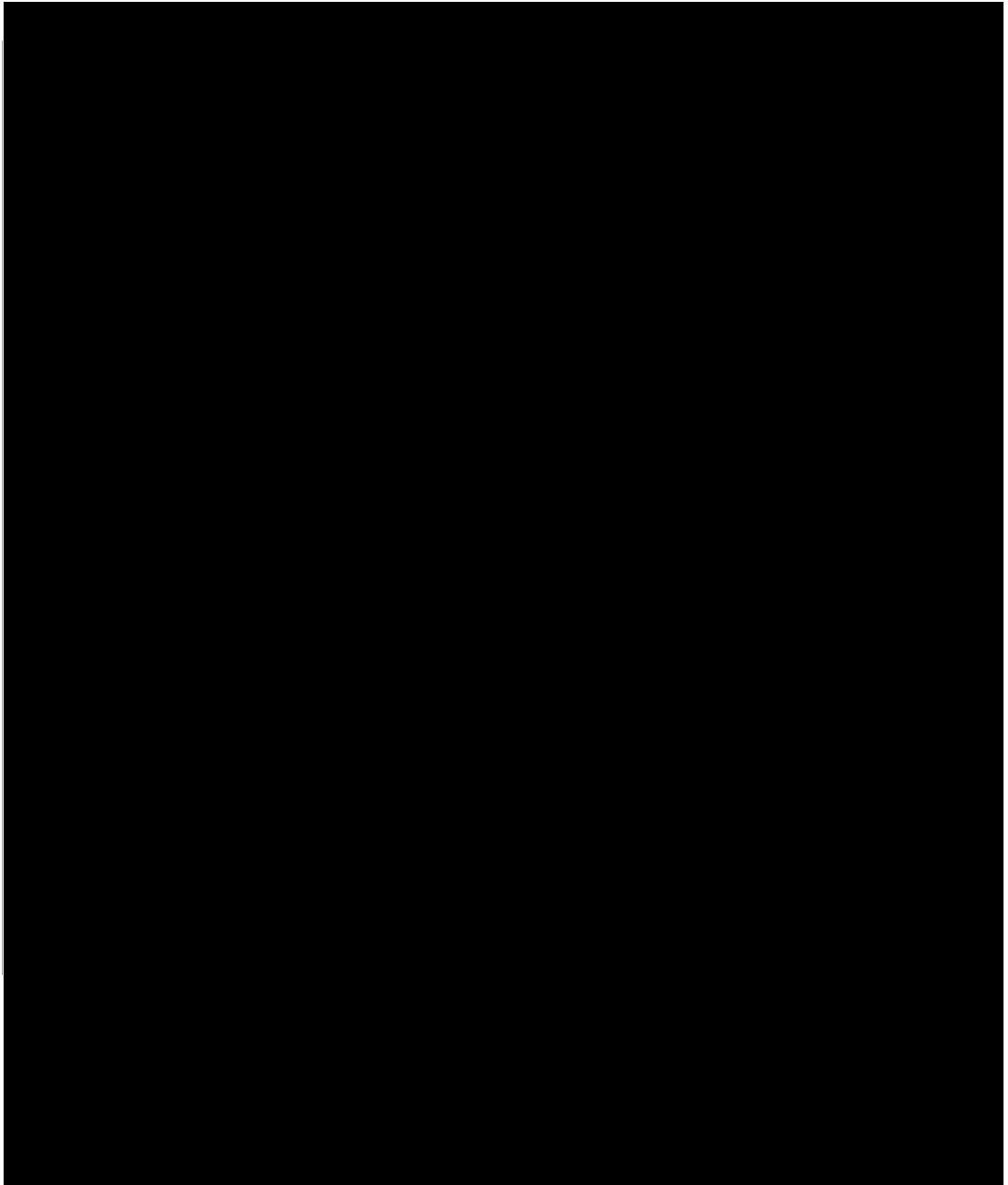












## ANEXO B. Manual piloto de transparencia y acceso a la información pública de la Alcaldía de Valledupar



PRUEBA PILOTO |



### **MANUAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA ALCALDÍA DE VALLEDUPAR**

*Versión 1.0 - 2025*



## PRESENTACIÓN GENERAL



El presente Manual tiene como propósito establecer las directrices técnicas, normativas, operativas y de control interno que deben seguir todas las dependencias de la Alcaldía de Valledupar para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública. Este derecho, reconocido en el artículo 74 de la Constitución Política y desarrollado mediante la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, es esencial para fortalecer la democracia, promover la participación ciudadana, garantizar la rendición de cuentas y prevenir la corrupción. Este instrumento se inscribe dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y se articula con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), las políticas de gobierno digital y la estrategia de Gobierno Abierto. El manual aplica para todas las secretarías, oficinas y entes descentralizados de la Alcaldía de Valledupar.



## OBJETIVO

**G  
E  
N  
E  
R  
A  
L** Establecer un conjunto de lineamientos técnicos y responsabilidades institucionales que permitan garantizar el acceso proactivo, completo, veraz, actualizado y oportuno a la información pública generada por la administración municipal de Valledupar, asegurando su publicación en formatos accesibles y reutilizables.

---

## O B J E T I V O S

- Establecer los criterios y contenidos mínimos exigibles de transparencia activa.
  - Definir las funciones específicas y transversales de las dependencias en la publicación de la información.
  - Promover la cultura organizacional de rendición de cuentas, integridad pública y apertura institucional.
  - Fomentar el uso de herramientas digitales accesibles, inclusivas y seguras.
  - Determinar los canales de recepción, respuesta y seguimiento a solicitudes de información pública.
- 

## NORMATIVIDAD

Este Manual se rige por las siguientes normas:

- Constitución Política de Colombia (Art. 23, 74 y 209).
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Resolución 1519 de 2020 del MINTIC – Estándares para la publicación de información pública.
- Decreto 1081 de 2015 – Régimen reglamentario de la Ley 1712.
- Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos.
- Decreto 612 de 2018 – Integración del MIPG.
- Guías del Archivo General de la Nación.
- Lineamientos de la Estrategia de Gobierno Digital – MINTIC.



## PRINCIPIOS RECTORES



- **Máxima divulgación:** Toda la información en poder de la alcaldía es pública, salvo las excepciones legales.
- **Acceso sencillo y gratuito:** El acceso a la información debe ser ágil, sin barreras ni costos para el ciudadano.
- **Proactividad:** Se debe publicar información sin necesidad de solicitud previa.
- **No discriminación:** El acceso es igual para todos sin distinción.
- **Accesibilidad:** La información debe publicarse en formatos comprensibles, incluidos aquellos para personas con discapacidad.
- **Actualización permanente:** La información debe mantenerse vigente.
- **Responsabilidad institucional:** Cada dependencia responde por la información que genera.

## ALCANCE Y APLICACIÓN

El Manual aplica a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores vinculados a las dependencias de la Alcaldía de Valledupar. Su cumplimiento es obligatorio en el marco del ejercicio de sus funciones, especialmente para los procesos de publicación digital, gestión documental y atención al ciudadano.





## ROLES Y RESPONSABILIDADES

### 1 ENLACE DE TRANSPARENCIA POR DEPENDENCIA

- Publicar y actualizar la información bajo su responsabilidad.
- Cargar los contenidos en el CMS institucional (micrositio).
- Coordinar con el webmaster las incidencias técnicas.
- Aplicar lineamientos de accesibilidad y protección de datos.

### 2 WEBMASTER INSTITUCIONAL

- Administrar el sistema de gestión de contenidos (CMS).
- Garantizar la operatividad del portal institucional.
- Asegurar la integridad de los enlaces y recursos digitales.
- Soportar técnicamente a los enlaces TIC y de transparencia.

### 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Verificar el cumplimiento del Manual.
- Incluir en sus auditorías el componente de acceso a la información.
- Reportar hallazgos en el PAAC.

### 4 OFICINA JURÍDICA

- Validar la clasificación de información reservada o confidencial.
- Asesorar en protección de datos personales.



## CONTENIDOS OBLIGATORIOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA

Los siguientes encabezados y subencabezados deben mantenerse actualizados en el botón de transparencia y en cada micrositio:

### Información Institucional

- Misión y visión
- Organigrama actualizado
- Funciones y responsabilidades
- Procesos y procedimientos administrativos
- Mapas de riesgo institucional

### Gestión del Talento Humano

- Directorio de servidores públicos y contratistas
- Perfiles profesionales y hojas de vida (enlace a SIGEP)
- Declaración de bienes y renta (con datos sensibles protegidos)

### Planeación y Presupuesto

- Plan de desarrollo y plan de acción anual
- Programas y proyectos de inversión
- Estados financieros
- Presupuesto aprobado y ejecutado
- Normograma

### Información Contractual

- Enlace a SECOP I y II
- Histórico de contratación por vigencia
- Manual de contratación
- Plan Anual de Adquisiciones (PAA)

### Normatividad

- Actos administrativos
- Políticas internas
- Circulares, resoluciones y decretos

### Gestión Documental

- Tablas de retención documental
- Índice de información reservada y clasificada
- Registro de activos de información



### Información de Interés Público

- Glosario institucional
- Enlaces de interés
- Estudios, investigaciones y publicaciones
- Información para población vulnerable

### Inclusión y Accesibilidad

- Contenidos en lengua de señas
- Audio descripciones y subtítulos
- Versiones en braille o formato digital adaptable



## LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA LA PUBLICACIÓN

- Los documentos deben cargarse en formatos accesibles: PDF, XLS, ODS, etc.
- Cada documento debe contar con nombre de archivo descriptivo, metadatos (fecha, dependencia, responsable) y versión.
- No deben suprimirse encabezados del menú de transparencia, ya que ello genera errores de navegación.
- Los enlaces deben estar activos y verificarse trimestralmente.
- Los datos abiertos deben publicarse también en el portal [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)

## PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A INFORMACIÓN POR SOLICITUD

### Recepción

- Se reciben solicitudes por medios físicos, correo electrónico, formularios web o verbalmente.

### Registro

- Toda solicitud debe ser registrada en el sistema de gestión documental o radicación.

### Respuesta

- La respuesta debe emitirse en máximo 10 días hábiles (prorrogable por 5 más).
- La información debe ser gratuita, salvo costos de reproducción física.

### Denegación Justificada

Se podrá negar el acceso en los siguientes casos:

- Información clasificada por ley (seguridad nacional, privacidad, etc.).
- Datos personales sin autorización.
- Información en desarrollo o inacabada.





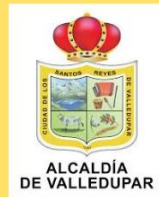
## INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

Indicador	Meta
% de contenidos actualizados en micrositos	100% semestralmente
% de enlaces activos en el portal	95% mensual
% de solicitudes respondidas en tiempo	100% mensual
Nº de capacitaciones internas en transparencia	Mínimo 2 por año
% de dependencias con enlace de transparencia asignado	100%

## SANCIONES Y RÉGIMEN DISCIPLINARIO

- El incumplimiento de las disposiciones del presente manual constituye falta administrativa y puede dar lugar a:
- Amonestaciones.
- Llamado de atención por escrito.
- Reportes a Control Interno Disciplinario.
- Informes a Procuraduría o entes de control.





## RECOMENDACIONES A LA CIUDADANÍA

- Use el buscador del sitio web institucional para facilitar el acceso.
- Verifique los encabezados del menú de transparencia.
- Si no encuentra una información, puede presentar una solicitud formal.
- Puede participar en procesos de rendición de cuentas y control social.

