



La gestión pública y la sociedad 2.0

Public management and society 2.0

Gestão pública e sociedade 2.0

Andrés Gustavo Loza-Torres ^I

tavoaglt24@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-9035-765X>

Xavier Fernando Ortega-Haro ^{II}

xortegah@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-3273-778X>

Richard Oswaldo Manzano-Fernández ^{III}

rmanzano@ueb.gob.ec

<https://orcid.org/0000-0001-7028-5863>

Correspondencia: tavoaglt24@gmail.com

Ciencias económicas y administrativas
Artículo de investigación

***Recibido:** 05 de julio de 2020 ***Aceptado:** 20 de agosto 2020 * **Publicado:** 01 de septiembre de 2020

- I. Magíster en Derecho Constitucional, Abogado de los Tribunales y Juzgados de la Republica, Investigador Independiente, Ecuador.
- II. Magíster en Contabilidad y Auditoría-Contador Público, Ingeniero Financiero, Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.
- III. Magíster en Gerencia Financiera Empresarial, Diploma Superior en Finanzas, Doctor en Contabilidad y Auditoría, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador.

Resumen

La era de la globalización ha traído consigo grandes avances en materia de tecnologías de la información y comunicación, en principio orientados al entorno del marketing y la publicidad, para luego dar paso al resto elementos de desarrollo de la sociedad. La acción de gobierno amparada en la gestión pública no escapa a este contexto, en este caso la gestión pública que utiliza las redes sociales y los medios electrónicos para estar más cerca de los ciudadanos, para conocer sus impresiones acerca de lo que hace o deja de hacer el gobierno en todos sus niveles, las tramitaciones de gestiones y requerimientos vía web en la comodidad del hogar sin tener necesidad de ir a una oficina municipal, la opinión de los ciudadanos de proyectos futuros para el bienestar social, de la localidad, de la ciudad, entre otros. La metodología de la investigación es de tipo revisión bibliográfica, ampara en medios electrónicos para la recolección de la información de los diferentes autores que han manejado temas similares y realizar los análisis correspondientes, entre la idea central es hacer referencia a algunos casos en donde la municipalidad, provincias, cantones, hayan utilizado el contexto 2.0 para involucrar a la sociedad en la toma de decisiones para una efectiva gestión pública. Entre las conclusiones se afirma que si hay herramientas de entorno 2.0 que acercan al gobierno y al ciudadano, las redes sociales son las más inmediatas y efectivas Twitter y Facebook son muy utilizadas, las páginas web si bien forman parte del entorno 2.0 su concentración de información, diseño, etc en muchos casos no las hace agradables, existen también innovaciones tecnológicas de otros países con incentivos monetarios por propuestas presentadas como son challenge.gov y santandercitybrain. Lo más importante es que la red social efectivamente sea utilizada para el fin que se creó y es resolución de problemas, información de la gestión, seguimiento de planes y proyectos y participación ciudadana.

Palabras Claves: TICS; gobierno; gestión; publica; ciudadanos.

Abstract

The era of globalization has brought great advances in the field of information and communication technologies, in principle oriented to the marketing and advertising environment, to then give way to the rest of the development elements of society. Government action covered by public management does not escape this context, in this case public management that uses social networks and electronic media to be closer to citizens, to know their impressions about what they do or do not do. do the government at all levels, the

paperwork and requirements via the web in the comfort of home without having to go to a municipal office, the opinion of citizens of future projects for the social welfare, of the locality, of the city, among others. The research methodology is of a bibliographic review type, based on electronic means to collect information from the different authors who have dealt with similar topics and carry out the corresponding analyzes, among the central idea is to refer to some cases where the municipality, provinces, cantons, have used context 2.0 to involve society in decision-making for effective public management. Among the conclusions, it is stated that if there are 2.0 environment tools that bring the government and citizens closer together, social networks are the most immediate and effective Twitter and Facebook are widely used, web pages, although they are part of the 2.0 environment, their concentration of information, design, etc. in many cases it does not make them pleasant, there are also technological innovations from other countries with monetary incentives for proposals submitted such as challenge.gov and santandercitybrain. The most important thing is that the social network is effectively used for the purpose for which it was created and that is problem solving, management information, monitoring of plans and projects and citizen participation.

Keywords: TICS; government; management; publishes; citizens.

Resumo

A era da globalização trouxe grandes avanços no campo das tecnologias de informação e comunicação, em princípio orientadas para o ambiente de marketing e publicidade, para depois dar lugar aos demais elementos de desenvolvimento da sociedade. A ação governamental abrangida pela gestão pública não foge a este contexto, no caso a gestão pública que utiliza as redes sociais e os meios eletrônicos para estar mais próxima dos cidadãos, para saber as suas impressões sobre o que fazem ou não fazem. fazer o governo em todos os níveis, a papelada e os requerimentos via web no conforto de casa sem ter que se deslocar a uma prefeitura, a opinião dos cidadãos de futuros projetos de bem-estar social, da localidade, do cidade, entre outros. A metodologia da investigação é do tipo revisão bibliográfica, suporta meios electrónicos para recolha de informação dos diferentes autores que trataram de temas semelhantes e para efectuar as respectivas análises, entre a ideia central é fazer referência a alguns casos onde o município, províncias, cantões, usaram o contexto 2.0 para envolver a sociedade na tomada de decisões para uma gestão pública eficaz. Entre as conclusões, afirma-se que se existem ferramentas de ambiente 2.0 que aproximam governo e cidadão, as redes sociais são as mais imediatas e

eficazes. O Twitter e o Facebook são amplamente utilizados, páginas web, embora sua concentração de informações faça parte do ambiente 2.0 , design, etc. em muitos casos não os torna agradáveis, há também inovações tecnológicas de outros países com incentivos monetários para propostas apresentadas, como challenge.gov e santandercitybrain. O mais importante é que a rede social seja efetivamente utilizada para o fim para o qual foi criada e é a resolução de problemas, a informação gerencial, o monitoramento de planos e projetos e a participação cidadã.

Palavras-chave: TICS; governo; gestão; pública; cidadãos.

Introducción

Las últimas cuatro décadas han experimentado un intenso debate en la gestión pública en relación al origen de las reformas administrativas y herramientas aplicadas en el sector público, no solo en el ámbito de la OCDE, sino también en los países emergentes. A partir de finales de los años setenta, el modelo de Administración Pública inspirada en el ideal burocrático weberiano o Administración Pública tradicional (APT), parecía no encajar bien con el desarrollo de los Estados de bienestar y la expansión de las burocracias públicas para la prestación de servicios generalistas (educativos, sanitarios, etc.), que iban más allá de la garantía de derechos y libertades, fundamento de las administraciones públicas del siglo xix y principios del xx (Grande, 2016).

Imagen 1. Principales paradigmas en la gestión pública contemporánea

	Administración Pública Tradicional	Nueva Gestión Pública	Gobernanza Pública	Gobernanza Pública Inteligente
Filosofía de referencia	Teoría política liberal. Modelo burocrático weberiano	Teoría económica. Gerencialismo (taylorismo) y nueva economía institucional	Teoría política democrática. Enfoques contingentes	Teoría política democrática. <i>Open government</i> . Economía colaborativa
Idea fuerza	Cumplimiento de normas y reglas	Búsqueda de la eficiencia económica	Construcción de coaliciones para lograr acuerdos sobre las necesidades sociales	Creación de valor público a través de la colaboración con la ciudadanía
Tipo de Estado y Administración Pública	Estado garante / administración burocrática	Estado regulador / administración postburocrática	Estado regulador / administración postburocrática	Estado abierto y delgado / <i>lean state</i> / administración abierta, transparente y colaborativa
Papel del gobierno	Remar	Timonear	Timonear / construir redes	Construir redes / crear valor público
Modelo de interacción social	Jerarquía	Mercado	Red	Comunidad
Diseño organizativo	Unidades administrativas integradas	Desagregación de unidades en agencias (agencialización)	Administración pública en red y partenariados público-privados	Administración pública en red y como plataforma / <i>halocracia</i>
Directivos públicos	Garantes del cumplimiento de las normas y el procedimiento	Emprendedores para mejorar los resultados en términos de eficiencia económica	Dinamizadores de redes de políticas públicas	Innovadores expertos en detectar nichos de creación de valor público y co-creación con la ciudadanía
Instrumentos para solucionar los problemas públicos	Programas públicos altamente regulados	Herramientas de gestión empresarial	Redes de actores prestadores de servicios públicos	Herramientas de la web 2.0 (apps, redes sociales, plataformas colaborativas, etc.), big data y laboratorios de innovación
Papel de la ciudadanía	Usuario	Cliente	Ciudadano-cliente	Ciudadano co-productor
Rol de las TIC	TIC para la automatización de tareas	TIC para la digitalización y la eficiencia	TIC para mejorar la relación con el entorno	TIC para la innovación pública colaborativa y la creación de valor público

Fuente: (Grande, 2016).

El Gobierno Abierto surge como un nuevo paradigma y modelo de relación entre los gobernantes, las administraciones y la sociedad: transparente, multidireccional, colaborativo y orientado a la participación de los ciudadanos tanto en el seguimiento como en la toma de decisiones públicas, a partir de cuya plataforma o espacio de acción es posible catalizar, articular y crear valor público desde y más allá de las fronteras de la burocracias estatales. Visto de este modo, “Se trata de una nueva cultura de la comunicación, un nuevo modelo organizativo y la liberación del talento creativo dentro y fuera de los perímetros de la función pública. No hablamos solo de tecnología, sino de una tecnología social y relacional que impulsa y estimula una cultura de cambio en la concepción, gestión y prestación del servicio público” (Ramírez-Alujas, 2011).

Uno de los rasgos característicos de la sociedad moderna es el aprovechamiento intensivo del conocimiento, cuya generación y apropiación tiene una importancia estratégica. En la actualidad la sociedad del conocimiento involucra un conjunto complejo de procesos que puede ser evaluado por los efectos que produce. Tal vez el más importante, es el conjunto de transformaciones que ha generado en el actual entramado social, producto de las necesidad imperante de las instituciones para modernizarse con el uso de herramientas tecnológicas; como medio idea para lograr un mayor acercamiento con los usuarios (Martín & Martínez, 2019).

Todo ello ha venido configurando un espacio para el surgimiento de nuevos paradigmas que, en su visión más conocida, apelan al concepto de “Gobierno 2.0”. Se trata de introducir en el mundo de la política, el Gobierno y la gestión pública los principios que inspiran y sustentan la Web 2.0, esto es: transparencia, apertura y colaboración. Brevemente, ello supone ciertas implicaciones no menores en nuestras sociedades, como por ejemplo: la supresión de intermediarios entre políticos y ciudadanos (los mass media); la posibilidad de que sean los mismos ciudadanos quienes se organicen al margen de los partidos u otras instituciones o que colaboren abiertamente con las organizaciones públicas o bien, que diseñen y dispongan de herramientas para controlar al “poder establecido” y la actividad de sus representantes (vigilancia activa); el facilitar la cohesión de esfuerzos y movilizar recursos y personas masivamente para lograr determinados objetivos reduciendo en forma exponencial los costes de transacción, información y coordinación; el promover la construcción de una especie de inteligencia colectiva y de fomento del capital social que, sobre la base del uso de la red, facilita el acceso a la información y medios de verificación diversos, y el paso a la acción espontánea, libre y en tiempo real, etc (Ramírez-Alujas, 2011).

El uso de la tecnología en la administración pública no es nuevo. La administración de sistemas de información como ciencia ha estado cerca de las oficinas de gobierno y de la toma de decisiones por varias décadas. Ya McDonough (1996) preveía el uso de la tecnología para brindar servicios a los ciudadanos. De forma similar, Brown y Brudney (1998) explicaban las ventajas que podría tener el usar tecnología en los procesos gubernamentales (inteligentes, rápidos y baratos). Sin embargo, la tecnología de información y comunicación (TIC's) en particular trajo consigo una serie de importantes innovaciones en la administración pública hasta llegar a la concepción de lo que se ha denominado gobierno electrónico (Sandoval-Almazán & Gil-García, 2012).

Esta tendencia del gobierno electrónico ha traído consigo nuevas formas de organizar la administración pública y un gran número de temas más específicos y aspectos clave han surgido y se han venido estudiando en los últimos años: interoperabilidad, gobernanza, intercambio de información, ciudadano céntrico, e-servicios, medición del gobierno electrónico y transparencia gubernamental (Sandoval-Almazán & Gil-García, 2012).

Metodología

La metodología de la investigación, es de tipo revisión bibliográfica apoyada en medios electrónicos, esencialmente en páginas web, en donde se han encontrado artículos científicos, libros, ensayos y artículos de opinión, que abordan con mucho interés el tema de esta investigación.

Resultados

La web 2.0 contempla el desarrollo de las redes sociales y un conjunto de aplicaciones y tecnologías que aprovechan la conectividad de Internet para apoyar el trabajo en red de trabajo colaborativo y el contenido, de manera que constituyen una plataforma para aumentar el acceso a la información y servicios del gobierno, además de facilitar la participación ciudadana en las políticas públicas. El uso de las tecnologías de colaboración y herramientas de medios sociales como blogs, Youtube, Facebook, Twitter, Instagram, y muchos más están transformando las interacciones gobierno-gobierno, gobierno-ciudadano, gobierno-sector privado y ciudadanos-ciudadanos, en materia de gestión pública y gobernabilidad democrática. Además de configurar escenarios novedosos en las convocatorias de la protestas ciudadanas y movilización, difusión

de las políticas del gobierno, gestión de las campañas políticas y la participación democrática (Martín & Martínez, 2019).

Así de este modo, algunos elementos fundamentales del gobierno abierto tales como; colaboración, construcción colectivas de políticas públicas, comunicación y participación en las decisiones pueden ser alcanzadas de manera efectiva, a través de las herramientas informáticas como los microbloggin, blogs, foros, wiki, entre otros; y la transparencia y rendición de cuentas con la tecnología de las cadenas de bloques Para garantizar los principios fundamentales del paradigma gobierno abierto (Martín & Martínez, 2019).

Caso Estados Mexicanos

16 estados cuentan con Twitter y Facebook, esto es el 50%. No se está considerando la página de presidencia que también tiene ambas plataformas. Tres estados (9%) sólo cuentan con sitio de Facebook y cinco estados sólo cuentan con cuenta de Twitter. Ocho estados (25%) no cuentan con ninguna de estas plataformas de redes sociales (Sandoval-Almazán & Gil-García, 2012).

- **Facebook**

En el caso de los sitios web de los gobiernos estatales mexicanos, puede observarse que diez estados (31%) carecían de una cuenta de Facebook en el 2010. Esto cambió en el 2011 cuando sólo seis estados no cuentan con ella. En cambio 26 estados (81%) ya cuentan con sitio de Facebook activo. Los estados que han tenido un crecimiento en el número de “amigos” o seguidores en esta plataforma son: Aguascalientes, Estado de México y Veracruz; con crecimientos que van de cero a más de 20.000 usuarios (Aguascalientes) en doce meses. También existen los que han perdido usuarios, como el caso de Coahuila, que paso de marzo de 2010 con 292 usuarios a 119 usuarios en septiembre del 2011. No obstante, la tendencia consistente de todos los estados es tener un crecimiento mayor al 150%, e incluso crecimientos mayores al 1.000% en menos de doce meses (Sandoval-Almazán & Gil-García, 2012).

Imagen 2. Evolución de amigos en Facebook de los sitios web estatales

Estado	Marzo 2010	Septiembre 2010	Marzo 2011	Septiembre 2011	Incremento porcentual entre marzo 2010 y septiembre 2011
Aguascalientes	0	0	1.097	20.148	2.014.800
Estado de México	0	2.155	3.893	10.472	1.047.200
Veracruz	0	0	8.592	10.315	1.031.500
Colima	0	2.299	4.053	5.307	530.700
Morelos	0	3.801	4.996	5.000	500.000
Durango	0	2.701	4.988	4.986	498.600
Baja California	0	143	1.978	3.756	375.600
Hidalgo	0	1.054	2.770	3.623	362.300
Sinaloa	0	1.737	2.373	3.298	329.800
Sonora	0	0	500	1.690	169.000
Oaxaca	0	0	530	1.528	152.800
Quintana roo	0	62	219	679	67.900
Tamaulipas	0	0	0	655	65.500
Tlaxcala	0	0	0	542	54.200
Campeche	0	0	311	518	51.800
Jalisco	13	3.155	4.451	5.619	43.123,08
Puebla	0	0	74	167	16.700
Guerrero	46	2.665	3.094	4.023	8.645,65
Michoacán	211	819	2.160	2.802	1.227,96
Chihuahua	543	0	2.158	3.795	598,90
Guanajato	182	402	633	1.190	533,85
Distrito Federal	1.121	2.370	3.744	6.536	483,05
Querétro	2.628	5.952	9.056	11.693	344,94
Nueva León	2.150	4.593	5.662	7.919	268,33
Zacatecas	882	2.298	2.470	2.581	192,63
Baja California Sur	0	0	0	0	0
Chiapas	0	0	0	0	0
Nayarit	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0
Yucatán	0	0	0	0	0
Coahuila	292	0	313	119	-59,25
Promedio	252,12	1.131,43	2.191,09	3.717,53	2.288,68

Fuente: (Sandoval-Almazán & Gil-García, 2012)

De la imagen 2 puede observarse que seis estados no siguen a nadie. Esto significa que si bien alguno de ellos se encuentran utilizando la plataforma tienen una cuenta activada aún no han utilizado esta opción como parte de su estrategia mediática. Los casos de Hidalgo, Yucatán y Colima, cuyos crecimientos rebasan más del 1.000% contrastan con el caso de Sonora, Aguascalientes, que han perdido seguidores de manera importante en seis meses. En los estados más poblados –Estado de México y Distrito Federal– destacan crecimientos superiores al 400%. El resto de los estados muestran crecimientos sostenidos a lo largo del tiempo de la medición (Sandoval-Almazán & Gil-García, 2012).

• **Twitter**

El caso de Twitter, puede dividirse en tres componentes: 1) ¿A quiénes sigue en Twitter? 2) ¿Quiénes lo siguen en Twitter? 3) ¿Cómo organiza sus contactos en la plataforma? La tabla 3 muestra el número de usuarios seguidos. Destacan los casos de Veracruz, Chiapas y Oaxaca porque al ser estados del sur y sureste del país donde el acceso a Internet es limitado, el uso de esta plataforma ha crecido rápidamente. También son notorios los casos de Querétaro, Nuevo León, Estado de México y Guerrero con un crecimiento sostenido a lo largo del tiempo en las

cuatro mediciones. El Distrito Federal es un ejemplo interesante, al dejar de seguir personas y perder hasta el 100% de sus seguidores; habría que analizar con cuidado las causas de este seguimiento. Por otro lado, es evidente que entre mayor sea el número de personas a quienes sigan tendrán una mayor retroalimentación y podrán generar tráfico hacia sus sitios. Aunque este fenómeno no está registrado aún por la literatura, es parte del uso de la plataforma de Twitter y que vale la pena analizar con mayor detalle su impacto en la relación con los seguidores (Sandoval-Almazán & Gil-García, 2012).

Imagen3. Seguidores de Twitter de sitios web de los gobiernos locales en México

Estado	Marzo 2010	Septiembre 2010	Marzo 2011	Septiembre 2011	Incremento porcentual entre marzo 2010 y septiembre 2011
Hidalgo	0	6.205	14.712	31.010	3.101.000
Yucatán	0	0	13.308	28.072	2.807.200
Colima	0	4.559	10.881	24.144	2.414.400
Baja California Sur	0	3.893	9.531	22.244	2.224.400
Veracruz	0	0	5.230	10.776	1.077.600
Morelos	0	681	1.441	2.795	279.500
Oaxaca	0	0	633	2.711	271.100
Tamaulipas	0	0	409	2670	267.000
Coahuila	0	0	0	2.385	238.500
Nayarit	0	1.213	1.584	2.099	209.900
Puebla	0	384	724	902	90.200
Quintana roo	0	20	156	740	74.000
Tlaxcala	0	0	0	414	41.400
Guanajato	127	6.276	14.341	30.556	23.959,84
Durango	273	4.923	11.492	26.138	9.474,36
Sinaloa	329	6.245	14.070	30.234	9.089,67
Chiapas	448	6.651	15.355	34.125	7.517,19
Querétaro	910	8.214	16.953	33.954	3.631,21
Zacatecas	46	453	1.236	1.597	3.371,74
Nueva León	928	7.275	13.778	25.974	2.698,92
Sonora	20	0	2.162	461	2.205
Jalisco	502	2.360	5.659	10.481	1.987,85
Michoacán	219	833	2.296	3.717	1.597,26
Guerrero	346	1.243	2.671	4.955	1.332,08
Baja California	426	1.092	2.361	4.090	860,09
Aguascalientes	0	0	725	8	800
Distrito Federal	6.605	15.036	27.120	45.482	588,60
Estado de México	2.781	5.400	8.550	14.733	429,77
Campeche	0	0	0	0	0
Chihuahua	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	0	0	0	0	0
Tabasco	0	0	0	0	0
Promedio	436,25	2.529,37	6.168,06	12.420,84	411.429,49

Fuente: (Sandoval-Almazán & Gil-García, 2012).

La disminución de seguidores puede deberse a varios factores: 1) falta de estrategia mediática para dar a conocer el Twitter; 2) disminución de contenidos; 3) falta de contenidos interesantes;

4) seguidores temporales o por evento; y 5) seguidores virtuales y no personas que sigan la cuenta de Twitter (Sandoval-Almazán & Gil-García, 2012).

Estudios de caso sobre las nuevas tecnologías sociales en la gestión pública

• Plataformas de crowdsourcing ciudadano. challenge.gov y santandercitybrain

Las plataformas de crowdsourcing ciudadano se orientan a la generación de procesos de producción e innovación colectiva involucrando a determinados colectivos sociales o bien al conjunto de una comunidad política, sobre todo, en el ámbito local. En concreto, las administraciones públicas que las promueven cuentan con un papel esencial a la hora de establecer las tareas y objetivos generales dentro de una comunidad de participantes voluntarios no expertos, normalmente ciudadanos que ofrecen parte de su tiempo y conocimiento dentro de ese espacio y contribuyen en las dinámicas de solución de problemas públicos que plantea la propia organización (Grande, 2016).

Se trata de una plataforma social desarrollada por el Ayuntamiento de Santander, dirigida a todas las personas, sean o no vecinos de la ciudad, que deseen compartir propuestas, comentar y votar las ideas y proyectos que compartan otros usuarios, con el fin de colaborar en el desarrollo de la ciudad, en general, y la ejecución de su plan estratégico, en particular. El caso de SantanderCityBrain es un modelo de desarrollo de una plataforma por parte de una administración local que ha alcanzado un nivel elevado de participación, pero también de concreción del modelo de colaboración abierta con la ciudadanía a través de medios digitales. El número total de ideas planteadas ha superado las 1.300, con más de 2.500 usuarios, entre proponentes de ideas y otro tipo de participantes. Durante 2016 se ha puesto en marcha un concurso de ideas para decidir áreas en las que destinar un millón de euros del presupuesto municipal (Grande, 2016).

• Sector público chileno

La experiencia de desarrollo de la innovación en el sector público chileno, es un fenómeno reciente y concebido como más allá de la modernización de la gestión pública. Creado en el 2014, el Laboratorio de Gobierno es considerado como una iniciativa puesta en marcha por el Gobierno de Chile y se compone de un equipo multidisciplinar de siete ministerios. Se centra sobre todo en la ayuda en el diseño de servicios públicos y en la formación a sus empleados para reorientar las políticas a los intereses de los ciudadanos mediante la aplicación de métodos innovadores. Se ha destacado en el ámbito de las políticas sanitarias a través de la iniciativa Impacta Salud (también liderada por el Gobierno de Chile) (Navarro, 2017).

No hay fórmulas para alcanzar formas de representación o prestación de servicios públicos absolutamente transparentes y libres de corrupción, pero algunas propuestas pueden ser válidas para que este proceso de transformación continúe:

- Diseño y elaboración de portales que brinden acceso claro y sencillo para las necesidades de la ciudadanía, a fin de motivar el acercamiento.
- Posibilidad de realizar trámites las 24 horas del día los 365 días del año, accediendo a la gestión pública desde cualquier parte del país a través de la red.
- Unificación de las bases de datos del Estado para evitar duplicaciones innecesarias de las mismas y una incorrecta actualización.
- Publicidad de toda la información elaborada por el Estado (Rodríguez, 2011).

Conclusiones

La apertura de la gestión pública a los entornos 2.0 también se hace llamar “gobierno Abierto” en donde los ciudadanos tienen la posibilidad de auditar a los gobiernos por medio de la información disponible en la web. En la actualidad la mayoría de los gobiernos del mundo utilizan las redes sociales y el internet para conectarse con los ciudadanos, ya sea por twitter, Facebook, páginas web, entre otras. La masificación de la información y llevarla a las redes sociales es una gran herramienta de impacto a los usuarios, la posibilidad de interactuar con los ciudadanos en tan solo un clic, de recibir sugerencias, críticas, es algo fenomenal y la oportunidad de recibir las respuestas de los entes correspondientes al instante.

En otros casos las propuestas y sugerencias de ciudadanos al gobierno es premiada como los casos de CIUDADANO. CHALLENGE.GOV Y SANTANDERCITYBRAIN, en estados unidos y España respectivamente. Sin embargo no es solo acceder a una red social, y tener la oportunidad de acumular seguidores, lo importante aquí es las estrategias comunicacionales que debe emplear el gobierno para dirigirse a los ciudadanos, es decir, que el gobierno hable bajos los mismos códigos de lenguaje, que se le den respuesta a los ciudadanos, es decir, la interacción gobierno-ciudadano constante y transparente, es lo que va a garantizar el éxito del entorno 2.0 dentro de la gestión pública.

Hay que tener en cuenta que la nueva gestión pública, gobierno electrónico o abierto, no solo implica una comunicación efectiva con el ciudadano. Implica también un éxito en el procesamiento y entrega de trámites administrativos gestionables dentro de las entidades que atienden público, obviamente enmarcado dentro de la disminución del burocratismo y llevar la atención del público a casa o a cualquier lugar en donde se pueda tener acceso a ello.

Referencias

1. Grande, J. I. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. *Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. Revista de estudios políticos*, (173), 245-275.
2. Martín, R. U., & Martínez, A. (2019). Incidencias de la Tecnología web 2.0 en el contexto de la gobernanza y la gobernabilidad. *Iustitia Socialis: Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 4(6), 90-116.
3. Navarro, F. M. (2017). Innovación Pública en América Latina: Conceptos, experiencias exitosas, desafíos y obstáculos. *Revista de Gestión Pública*, 6(1), 5-18.
4. Ramírez-Alujas, Á. V. (2011). Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública. Tendencias actuales y el (Inevitable) Camino que Viene-Reflexiones Seminales. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 9(15), 99-125.
5. Ramírez-Alujas, Á. V. (2011). Gobierno Abierto, Servicios Públicos 2.0 y Ciudadanía Digital: Notas para una nueva agenda de modernización de la gestión pública en Iberoamérica. *GIGAPP Estudios Working Papers*, 2(9), 1-24.
6. Rodríguez, G. S. (2011). Gobierno electrónico: hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 21(21).
7. Sandoval-Almazán, R., & Gil-García, J. (2012). Gestión de la tecnología: Una exploración del uso de las redes sociales en los gobiernos estatales de México. *Revista de Gestión Pública*, 1(2), 273-309.

©2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).