



CIUDADANÍA DIGITAL EN COLOMBIA

Yesica Alejandra Velásquez Orrego

Tesis

Asesores

Carolina Sánchez Vásquez

José Alberto Toro Valencia

Universidad EAFIT

Escuela de Derecho

Maestría en Derecho

Medellín

2025

Tabla de contenido

Resumen.....	1
Introducción	3
Capítulo 1 Ciudadanía digital	9
Ciudadanía	9
Digital.	18
Ciudadanía digital.....	23
Capítulo 2 Marco jurídico de los servicios ciudadanos digitales y el principio a la igualdad	31
Servicios ciudadanos digitales.....	31
Principio de igualdad en el acceso a la información	38
Capítulo 3 Servicios digitales con acceso igualitario	47
Capítulo 4 Brecha digital en los servicios ciudadanos digitales	52
Brecha digital	52
Acceso igualitario a la ciudadanía digital	56
Conclusiones.....	61
Referencias bibliográficas.....	65
Anexo A	80

Resumen

La transformación digital del Estado colombiano ha modificado de manera sustancial la interacción entre el ciudadano y la administración pública, especialmente en el acceso en condiciones de igualdad a la información pública. Se estudian los servicios ciudadanos digitales, en especial la “carpeta ciudadana digital” y la “autenticación digital”, como herramientas tecnológicas orientadas a la modernización de la relación entre el ciudadano y el Estado en entornos digitales. A partir de una metodología *lege lata*, se examina el marco normativo, jurisprudencial y doctrinal que regula la ciudadanía digital y el acceso en condiciones de igualdad a la información pública, incluyendo la Constitución Política de 1991, la Ley 1712 de 2014, la Ley 2052 de 2022 y el Decreto 620 de 2020. Los resultados evidencian que aunque la digitalización promueve una mayor transparencia y eficiencia en los trámites y servicios del Estado, persisten limitaciones estructurales como desigualdad territorial, interoperabilidad institucional y falta de conectividad y alfabetización digital que acentúan la brecha digital.

Palabras clave: ciudadanía digital, carpeta ciudadana digital, igualdad, acceso a la información pública, servicios ciudadanos digitales, autenticación digital.

Abstract

The Colombia State’s digital transformation has modified the interaction between citizens and public administration in a substantial manner, particularly regarding the equal access to public information. This study examines digital citizen services, specifically the “digital citizen folder” and the “digital authentication”, as technological tools oriented towards modernizing the relationship between citizens and the State in digital environments. Using a *lege lata* methodology, examining the normative, jurisprudential, and doctrinal framework governing digital citizenship and equal access to public information, including the 991 Political Constitution, Law 1712 of 2014, Law 2052 of 2022, and Decree 620 of 2020. The findings reveal that, although digitalization promotes greater transparency and efficiency in State procedures and services, structural limitations persist—such as territorial inequality, institutional interoperability issues, and a lack of connectivity and digital literacy—which deepen the digital divide.

Keywords: digital citizenship, digital citizen folder, equality, access to public information, digital citizen services, digital authentication.

Introducción

La transformación tecnológica y la digitalización de los tramites o servicios han redefinido profundamente la interacción con la comunidad y el acceso a la información, convirtiéndose en un eje central del desarrollo de la sociedad actual. En el ámbito del jurídico, este fenómeno plantea interrogantes relevantes sobre cómo las tecnologías promueven, limitan o transmutan el ejercicio de derechos fundamentales, particularmente el derecho de acceso a la información pública.

El acceso a la información pública es un derecho fundamental que garantiza la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en una democracia. Esta prerrogativa, reconocida en la Constitución Política de 1991 en su artículo 74 establece que “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”. permite a los ciudadanos conocer y fiscalizar las actuaciones del gobierno. Sin embargo, el acceso a la información en entornos analógicos ha presentado dificultades como: la lentitud de los procesos burocráticos, excesivos trámites internos y la falta de medios accesible para solicitarla.

Con el fin de superar esta problemática en Colombia se han expedido un sinnúmero de normas que contribuyen a la racionalización de los trámites. La más reciente es la Ley 2052 de 2022, que tiene por objeto establecer disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites, esta norma obliga a las entidades de la rama ejecutiva no solo a evitar la tramitología excesiva sino también a automatizar y a digitalizar los trámites internos, lo que garantiza el acceso fácil y rápido de los ciudadanos, combatiendo la corrupción.

Ciudadanía digital en Colombia

La transformación digital ha llevado al Estado a adoptar herramientas tecnológicas como plataformas de gestión de información y sistemas de autenticación digital, que permiten a los ciudadanos acceder a información pública desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esta automatización y digitalización de los trámites es una forma de concebir el concepto de ciudadanía digital, tal como lo sostiene De Llano (2016)

[...] la expresión de un conjunto de transformaciones en las dinámicas de representación, participación y deliberación en las sociedades contemporáneas que, de alguna manera, guardan una conexión íntima con la arquitectura distribuida y colaborativa de internet y los social media. (p. 17)

No obstante, la noción del concepto ciudadanía digital del cual se quiere desarrollar en esta investigación es el adoptado por Robles (2008), define el ciudadano digital “[...] como aquel individuo, ciudadano o no de otra comunidad o Estado, que ejerce la totalidad o parte de sus derechos políticos o sociales a través de Internet de forma independiente o por medio de su pertenencia a una comunidad virtual” (p.55)

En este sentido, el contenido del Decreto 620 de 2020, expedido por el Presidente de la República de Colombia en ejercicio de sus facultades, es una manifestación clara de ciudadanía digital que transforma las relaciones entre el Estado y la población mediante la implementación de los servicios ciudadanos digitales a través de la “carpeta ciudadana digital” y la “autenticación digital” mediante la cual los ciudadanos pueden acceder ahora digitalmente y de manera segura, confiable y veraz a los trámites y servicios digitales puesto a disposición por el gobierno Colombiano.

Empero, esta transición también ha expuesto desigualdades significativas, mucho más si partimos que el país aún se encuentra en proceso de desarrollo y no cuenta con los mismos avances tecnológicos, presupuestales, demográficos o etnográficos, de países desarrollados. Puesto que, garantizar un acceso igualitario a la información pública mediante medios digitales depende de la disponibilidad de infraestructura tecnológica, la conectividad a internet y la alfabetización digital de la población. Condiciones que hoy no se encuentran garantizadas para todos los ciudadanos, lo que perpetúa o incluso amplía la brecha digital entre grupos vulnerables, como las personas de bajos ingresos, las comunidades rurales y los adultos mayores.

En sintonía con lo anterior, revela Filgueiras (2021), cómo el uso de la tecnología, especialmente la automatización de los trámites realizados por la administración pública mediante la inteligencia artificial promueve una mayor conexión entre el gobierno y sus ciudadanos, pero así mismo puede generar engaño o desconfianza si no se consideran las distintas lógicas del funcionamiento institucional.

Consecuentemente aducen Cernadas et al (2022) lo siguiente:

Como es ampliamente conocido y fácilmente deducible, la mayoría de las personas, colectivos y comunidades socialmente excluidas o en riesgo de estarlo, están a su vez excluidas digitalmente, no están debidamente “conectadas” a las TIC, y si bien sabemos que la inclusión digital no presupone inclusión social y viceversa, se asume que ambas se refuerzan mutuamente y se complementan (pp. 160-161).

En este contexto, es fundamental abordar la importancia de examinar este proceso de transformación, dado que el relacionamiento entre el Estado y su ciudadanía es un elemento clave para garantizar las dinámicas sociales, políticas y económicas de un país, para legitimar la

protección y promoción de derechos fundamentales como: igualdad, libertad, dignidad humana, entre otros. El Estado colombiano tiene el deber de actuar con igualdad entre todos sus ciudadanos, de manera abierta y transparente; igualmente promover el acceso de la población a la información pública. En este sentido, la Corte Constitucional de Colombia en sentencia C-274 de 2013. M.S María Victoria Calle Correa, manifiesta lo siguiente:

Es titular del derecho a acceder a la información pública toda persona, sin exigir ninguna cualificación o interés particular para que se entienda que tiene derecho a solicitar y a recibir dicha información de conformidad con las reglas que establece la Constitución y el proyecto de ley. Esta disposición se ajusta a los parámetros constitucionales del derecho de petición, de información y del libre acceso a los documentos públicos, a los principios de la función pública, que consagran los artículos 20, 23, 74 y 209 de la Carta.

Para entender el proceso que trae consigo la transformación digital es importante abordar un tema en la intersección del derecho, la tecnología y la democracia. Es por ello que se cuestiona ¿en qué medida el marco jurídico de los servicios ciudadanos digitales de la “carpeta ciudadana digital” y “autenticación digital” representado en la ciudadanía digital garantizan el principio de igualdad en el acceso a la información pública? Para ello, se estudiarán las normas que buscan implementar los servicios ciudadanos digitales, orientados al fortalecimiento de la relación entre la población y el Estado, mediante la utilización de medios electrónicos específicamente los servicios de autenticación digital y carpeta ciudadana digital, definidos en el numeral 1 del artículo 2.2.17.2.1.1 del Decreto 620 de 2020 como:

[...] 1.2. Servicio de autenticación digital: Es el procedimiento que, utilizando mecanismos de autenticación, permite verificar los atributos digitales de una persona cuando adelanten trámites y servicios a través de medios digitales. Además, en caso de requerirse, permite

tener certeza sobre la persona que ha firmado un mensaje de datos, o la persona a la que se atribuya el mismo en los términos de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias, o las normas que la modifiquen, deroguen o subroguen, y sin perjuicio de la autenticación notarial.

1.3. Servicio de carpeta ciudadana digital: Es el servicio que le permite a los usuarios de servicios ciudadanos digitales acceder digitalmente de manera segura, confiable y actualizada al conjunto de sus datos, que tienen o custodian las entidades señaladas en el artículo 2.2.17.1.2. Adicionalmente, este servicio podrá entregar las comunicaciones o alertas que las entidades señaladas tienen para los usuarios, previa autorización de estos.

Teniendo como objetivo general examinar cómo la ciudadanía digital se corresponde con el principio de igualdad en el acceso a la información a través de los servicios ciudadanos digitales, particularmente en la “carpeta ciudadana digital” y “autenticación digital”. Para poder alcanzar este objetivo se plantea cuatro objetivos específicos que se desarrollarán la definición del concepto de ciudadanía digital desde el punto de vista normativo y doctrinal y cómo este se integra a los servicios ciudadanos digitales, se determinará el marco jurídico nacional que regula los servicios ciudadanos digitales y el principio de igualdad en el acceso a la información, identificando las obligaciones del Estado Colombiano para garantizar un acceso igualitario, posteriormente se analizará los objetivos de la “carpeta ciudadana digital” y “autenticación digital” y su correspondencia con el principio de igualdad en el acceso a la información; y por último, se estudiará las brechas digitales que afectan el acceso igualitario a los servicios ciudadanos digitales.

La investigación se realizará bajo la metodología de investigación *lege lata*, en el que se partirá de identificar la normativa colombiana vigente que regula los servicios ciudadanos digitales y el acceso igualitario a estos, específicamente a la denominada “carpeta ciudadana digital”, y

“autenticación digital”, así como las disposiciones generales del principio de igualdad en el acceso a la información relacionadas con esta problemática. El análisis incluirá además el estudio de leyes, decretos, reglamentos, resoluciones y políticas públicas que enmarcan la ciudadanía digital y su relación con la igualdad de acceso a la información pública.

Posterior al análisis legal, se examinará la jurisprudencia relevante, sobre todo sentencias que hayan abordado el derecho a la igualdad en el acceso a la información en el contexto de servicios ciudadanos digitales, igualmente se revisará el desarrollo de la doctrina jurídica el cual es un componente clave del análisis, dado que aporta una concepción de la ciudadanía digital y cómo corresponde con el derecho de acceder de forma igualitaria a los documentos públicos.

Durante el desarrollo de la investigación se presentó derecho de petición al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones cuyo objetivo fue conocer el estado de avance en la implementación del proyecto de transformación del Estado colombiano, especialmente en los servicios ciudadanos digitales de la denominada “carpeta ciudadana digital”, y “autenticación digital”.

Finalmente, la investigación concluirá con una evaluación crítica y reflexiva sobre si la normativa vigente realmente asegura un acceso igualitario a la ciudadanía digital a través de los servicios ciudadanos digitales contenidos en la mencionada “carpeta ciudadana digital” y la “autenticación digital” Mediante el análisis se identificarán los puntos fuertes y las deficiencias normativas en términos de igualdad; asimismo, si estos promueven el relacionamiento entre el ciudadano y el Estado.

Capítulo 1

Ciudadanía digital

Para abordar de manera plena el objeto de análisis de este capítulo es necesario precisar el concepto de lo que se conoce bajo la etiqueta de “ciudadanía digital”, desde una mirada normativa, jurisprudencial y doctrinal. De las tantas definiciones del término podemos encontrar diferentes categorías de análisis tales como cultural, político, jurídico social y tecnológico. Para entender la concepción de “ciudadanía digital” de una manera amplia es necesario adentrarse en las diferentes acepciones y comprender su etimología.

Para ello se definirá individualmente las palabras que conforman “ciudadanía digital”, y lograr un análisis crítico y riguroso desde su origen y evolución enfatizado en la noción jurídico-política.

Ciudadanía

Perspectiva normativa y jurisprudencial

El artículo 98 de la Constitución Política de Colombia establece que la ciudadanía se ejerce al cumplir los dieciocho años; el ser ciudadano implica adquirir derechos políticos como el derecho al sufragio, ser elegido y desempeñar cargos públicos, lo que se podría traducir en tener mayores responsabilidades y deberes para con la sociedad y el Estado. En ese sentido el artículo 40 ibidem dispone los derechos políticos que todo ciudadano tiene, tales como derecho a participar en la conformación, ejercicio y control poder político, haciéndolo efectivo en la posibilidad de elegir y ser elegido, interponer acciones públicas en defensa de la Constitución y la ley, tomar parte en

elecciones, plebiscitos, consultas populares, entre otras formas de participación democrática, que solo podrán ser ejercida por quienes ostenten la calidad de ciudadano.

Esto permite inferir que los derechos políticos tienen su origen en un sistema democrático que promueve la inclusión y participación en la sociedad tal como lo señala la Corte Constitucional en sentencia C-591 de 2012, M.P Jorge Iván Palacio Palacio

El segundo requisito consiste en ostentar la calidad de ciudadano, adquirida por los nacionales colombianos cuando alcanzan la mayoría de edad, que mientras la ley no disponga otra cosa se da a partir de los dieciocho años (art. 98 CP). Como es sabido, la cédula de ciudadanía expedida por la Registraduría Nacional del Estado Civil es el documento que permite la identificación de las personas, el ejercicio de sus derechos civiles y la participación de los ciudadanos en la actividad política.

En concordancia, doctrinantes como Arias (2023) se adhieren al concepto de derechos políticos manifestado por la Corte Constitucional, definiéndolos como:

Los derechos políticos son en esencia, la manifestación de poder en los ciudadanos. Hablar de derechos políticos, no solo trata del derecho a elegir y ser elegido, sino de un catálogo de prerrogativas que exige e inserta el principio democracia participativa (p. 155)

La Corte Constitucional en sentencia C-511 de 1999. M.P Antonio Barrera Carbonell definió el concepto de ciudadanía como el presupuesto esencial para el ejercicio de los derechos políticos, los cuales se encuentran establecidos en el artículo 40 constitucional, señalado la cédula de ciudadanía como un medio idóneo para acreditar la mayoría de edad, es decir, el estado en que se alcanza la capacidad civil total, la plenitud física y mental que lo habilita para ejercitar válidamente sus derechos y asumir o contraer obligaciones civiles.

De acuerdo con este concepto, posteriormente, la Corte Constitucional en la aclaración de voto de la sentencia C-164 de 2019, realizado por la magistrada Gloria Stella Ortiz Delgado, enfatizó que la ciudadanía no puede ser confundida con la nacionalidad y que aquella es un atributo fundamental para el ejercicio de los derechos políticos. Esto se debe a que esta figura es la que da cuenta de que una persona forma parte de una comunidad política; por lo tanto, no se trata de un conjunto de potestades ilimitadas en cabeza de todos los sujetos del territorio de un Estado.

A su vez en sentencia T 1078 de 2001 M.P Jaime Araujo Rentería, enfatiza que la cédula de ciudadanía no se debe entender solo como el medio o instrumento de identificación de los ciudadanos tendiente a determinar su individualidad, sino que esta acredita la mayoría de edad y en consecuencia habilita el ejercicio de los derechos civiles y políticos. Exponiendo que:

La Constitución y la ley han asignado a la cédula de ciudadanía, tres funciones particularmente diferentes pero unidas por una finalidad común, cual es la de identificar a las personas, permitir el ejercicio de sus derechos civiles y asegurar la participación de los ciudadanos en la actividad política que propicia y estimula la democracia.

En ese sentido, la Corte Constitucional ha resaltado que la ciudadanía en Colombia no es solo un reconocimiento legal, sino un conjunto de derechos políticos y deberes que permiten la participación en la vida política y social del país, esto bajo los principios del Estado Social de Derecho. Puesto que no sería posible la participación en los asuntos del Estado sin un conjunto de derechos que permitan ejercer efectivamente la participación.

A su vez autores como Gómez (2019) expresa:

La ciudadanía, en su acepción más sencilla, se refiere a la persona de la ciudad, a aquella que tiene derechos y deberes ciudadanos. Es una condición que sobreviven a la persona por

el simple hecho natural de llegar a la edad cronológica determinada, como ya se mencionó. A través de ella las personas tienen el derecho a participar de la vida del Estado en toda su extensión. Así, la ciudadanía habilita una situación jurídica y política en virtud de la cual se participa directa o indirectamente en las decisiones que afectan a la comunidad en el marco de una estructura democrática. (p. 36)

En Sentencia C-169 de 2001, M.P Carlos Gaviria Diaz, expone:

[...] es indiscutible que la participación es un elemento de importancia estructural para el ordenamiento constitucional colombiano; tanto así que, de conformidad con el Preámbulo y los artículos 1 y 2 de la Carta, es uno de los principios fundantes del Estado y, simultáneamente, uno de los fines esenciales hacia los cuales se debe orientar su actividad. Por ello, cualquier medida destinada a fortalecer la participación cuenta, de entrada, con un firme apoyo en la Constitución.

Con base en esto, y en pro de garantizar la ciudadanía en el Estado colombiano, se han expedido un sinnúmero de normas que regulan y establecen mecanismos de participación ciudadana con enfoques públicos, para reforzar el ejercicio de la democracia participativa. Entre ellos se encuentra la Ley 1070 de 2006, que regula el ejercicio de la ciudadanía a los extranjeros residentes en el país como respuesta a los procesos migratorios que viven los Estados ocasionado por la globalización. Esta disposición les otorga a los extranjeros residentes en Colombia el derecho a votar en las elecciones y consultas populares de carácter municipal y distrital del lugar de su domicilio.

En sentencia C -238 de 2006 M.P Humberto Antonio Sierra Porto, la Corte analizó la constitucionalidad de la Ley 1070 de 2006, por medio de la cual se reglamenta el voto de extranjeros residentes en Colombia, expresó:

En este orden, conforme las democracias modernas han evolucionado, la participación democrática mediante el voto se ha decantado en una condición necesaria del sistema democrático. La idea del sufragio universal pretendió erradicar precisamente, situaciones tales como las que en nuestro país rigieron hasta 1936, en las que para elecciones de Congreso y presidente de la República, sólo podían votar aquellos que supieran leer y escribir o tuvieran una renta anual de quinientos pesos o propiedad inmueble de por lo menos mil quinientos pesos. Así como el ordenamiento jurídico ha procurado reducir a situaciones excepcionales las restricciones del derecho al voto, también lo ha extendido a quienes, como los extranjeros residentes, se ven afectados en la conformación, ejercicio y control del poder político del lugar en donde habitan.

Por consiguiente, esta disposición les otorga a los extranjeros residentes en Colombia el reconocimiento de poder participar en la vida política del país en el entendido que son personas que día a día viven el acontecer de la nación con el propósito de integrarse a la sociedad. También se puede encontrar en el marco normativo colombiano la Ley 1757 de 2015 y la Ley 1885 de 2018 las cuales fomentan la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos.

Por su parte la Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, aporta herramientas que permiten promover y consolidar la participación ciudadana, necesarias para garantizar la participación en la vida política, económica, social y cultural del Estado. Tal como lo señalo la Corte Constitucional en sentencia C-150 de 2015 M.P Mauricio González Cuervo.

El proyecto de ley bajo examen prevé también un conjunto de normas bajo el epígrafe “Control Social a lo Público”. Su contenido complementa el mecanismo de rendición de cuentas en tanto tiene por objeto incentivar, promover y garantizar la actuación de la ciudadanía en el seguimiento de las actividades de las entidades y funcionarios a cuyo cargo se encuentra el cumplimiento de funciones públicas o de administración de recursos públicos (arts. 60 y 61).

La Ley 1885 de 2018, por la cual se modifica la Ley estatutaria 1622 de 2013 y se dictan otras disposiciones, tiene como objeto la expedición del estatuto de ciudadanía juvenil, la cual aviva la participación de los jóvenes en la vida política y social del país, al garantizar mecanismos de inclusión y representación de los derechos políticos, civiles, económicos, sociales, culturales y ambientales de los jóvenes tanto a nivel individual como colectivo. Esta disposición busca la inserción de la juventud colombiana en las dinámicas de participación política e inclusión social que ayuden a reforzar la democracia del Estado.

El anterior desarrollo normativo y jurisprudencial define el concepto de ciudadanía en Colombia, a su vez establece mecanismos y acciones en pro de fortalecer la democracia participativa y la construcción de una ciudadanía la cual no solo implica la adquisición de derechos políticos, civiles, económicos, sociales, culturales y ambientales, sino también deberes y responsabilidades.

Perspectiva doctrinal

Desde el punto de vista doctrinal el concepto de “ciudadanía” es definido por diversos autores, entre los que se destaca Marshall (1950). Este autor comprende el término de ciudadanía

no solo desde los derechos políticos, sino que también involucra derechos sociales que garantizan una inclusión del individuo en la vida social y económica del Estado. Ahora bien, desde la perspectiva de Torres (2024) se entiende el concepto como “una categoría política, no natural, que hace referencia a la pertenencia a una comunidad, a una institución común, a un Estado” (p. 33), lo que se alinea con la noción de Lizcano (2012) al proponer que:

La ciudadanía puede ser definida como un conjunto de derechos y deberes que hacen del individuo miembro de una comunidad política, a la vez que lo ubican en un lugar determinado dentro de la organización política, y que, finalmente, inducen un conjunto de cualidades morales (valores) que orientan su actuación en el mundo público. (p. 283)

Por su parte, García (2025) la define como:

La noción de ciudadanía vinculada a un modo de pertenencia no refleja sólo una concurrencia de derechos y deberes entre los miembros sino también la conciencia de formar parte de una comunidad que posee una propia identidad más allá de quienes la integran. La cohesión social deriva de los vínculos de solidaridad y no de simples vínculos legales, por tanto, la ciudadanía no se identifica esencialmente con un status jurídico-político o conjunto de derechos, sino más bien con la lealtad y el afecto hacia la comunidad patria como fundamento del interés por lo común. (p. 46).

De acuerdo con esto, se entiende que la noción de ciudadanía no se da solo en contexto jurídico-político. Hoy en día el concepto tiene más de una definición, entre las que destacan la económica, social, cultural y por supuesto la jurídico-política. Se comprende el concepto desde un punto de vista social y cultural, como el derecho de formar parte de una comunidad, un patrimonio cultural, en pro de una identidad; desde la noción económica, es la relación de consumo entre el

individuo y mercado, que se establece a través del derecho mínimo de subsistencia. Por último, la acepción jurídico-política es la que a lo largo de la normativa y jurisprudencia colombiana se ha desarrollado como un conjunto de derechos y deberes que permiten la participación en la vida política y social del país en pro de garantizar la democracia.

El concepto de ciudadanía ha sufrido transformaciones. En el pasado se limitaba su definición desde la noción jurídico-política como un conjunto de derechos y deberes políticos que se podían ejercer en un territorio determinado. Entendiendo la definición de derechos políticos realizada por autores como Borja (1991) como:

Dentro de la esfera individual jurídicamente protegida existen dos clases de derechos; los civiles y los políticos. Los primeros pertenecen a la persona humana en el y se extienden a todos los individuos, nacionales o extranjeros, que habitan en el territorio del Estado. Los segundos pertenecen exclusivamente a la persona en cuanto miembro activo del estado; es decir; en cuanto ciudadano.

De modo que el individuo, en tanto realiza manifestaciones peculiares de la vida privada, goza de derechos civiles, y en tanto participa en las tareas oficiales del Estado, goza de derechos políticos (p. 336).

A su vez Hans Kelsen (1934) lo determina como “aquellos que conceden al titular una participación en la formación de voluntad estatal” (p. 200).

No obstante, esta noción se ha replanteado en la adquisición de derechos económicos, sociales y culturales que tienen los individuos de un país, e incluso vemos como el derecho de ciudadanía trasciende las fronteras de los Estados al permitir ejercerlo por fuera del territorio

nacional. Así pues, encontramos la definición realizada por la Organización de Naciones Unidas – ONU–, frente a la ciudadanía mundial:

[...] es un término que abarca las acciones sociales, políticas, ambientales, y económicas de parte de individuos y comunidades con pensamiento global, a escala mundial. El término puede referirse también a la creencia de que los individuos son miembros de redes múltiples, diversas, locales y no locales, en vez de actores en solitario impactando a sociedades aisladas. La promoción de la ciudadanía mundial en el desarrollo sostenible permitirá a los individuos acoger su responsabilidad social para actuar en beneficio de todas las sociedades, no sólo la propia. (párr. 1).

Esta concepción es propia del reconocimiento de un mundo cada vez más interconectado, en el que no solo abarca la pertenencia legal a un Estado, sino también la responsabilidad de los ciudadanos de actuar a nivel local, nacional y mundial, implicando reconocer una identidad compartida como miembros de una comunidad global, que actúan con responsabilidad y solidaridad para abordar los desafíos comunes como la protección a la democracia, los derechos humanos, la diversidad cultural.

Por consiguiente, la concepción de ciudadanía que se partirá es el estatus legal, social y económico de un individuo, a partir del cual se adquieren derechos y deberes jurídico-políticos, económicos, sociales y culturales en pro de la construcción del Estado. Por tanto, la ciudadanía no se debe limitar solo al derecho de elegir y ser elegido, sino que también abarca otros derechos y deberes esenciales para la convivencia y estabilidad de un país.

Digital.

Perspectiva normativa

Lo digital he revolucionado la forma en que se procesa, almacena y transmite la información, siendo esta la base de la era moderna de la tecnología, la comunicación y la automatización de los procesos. La Real Academia Española –RAE– define la palabra digital como “Dicho de un dispositivo o sistema: Que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de bits.” Hoy vemos como se ha reemplazado las formas tradicionales de interacción entre la sociedad, mediante mensajería instantánea, correo electrónico y redes sociales. Todo ello, gracias a que la computación es capaz de almacenar y procesar grandes volúmenes de información, permitiendo una mayor dinámica en los ciudadanos que su vez impacta el comercio, la educación y la economía de un país.

De acuerdo con esto, los gobiernos han adoptado tecnologías digitales para mejorar la eficiencia de la prestación de los servicios públicos, implementando en algunos Estados el gobierno electrónico, digital o en línea. El cual permite la digitalización de los trámites, la transparencia de la administración pública y por defecto una mayor participación ciudadana.

En la legislación colombiana, no se define puntualmente el concepto digital, no obstante, este se aborda en diversas normas y documentos que regulan lo relacionado con las tecnologías de la información, las comunicaciones, y el gobierno digital. De las principales disposiciones donde se contempla el concepto de digital o digitalización es el documento CONPES 3975, en el cual adopta la definición de digitalización realizada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico –OCDE– en 2019.

Es el uso de datos, tecnologías digitales y la interconexión que da como resultado actividades nuevas o cambios en las actividades existentes. Representa la conversión de datos y procesos analógicos a un formato legible por una máquina, que pueden ser leídos y manipulados por los computadores o equipos (p. 60).

A partir de allí, se realiza un desarrollo normativo en torno al uso de la tecnología de la información con el fin de implementar la estrategia definida por el Estado Colombiano como Gobierno Digital, en el que se pretende un uso adecuado de los sistemas tecnológicos para contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia del Estado. Para ello el gobierno expidió la Ley 1955 con el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, con el denominado: “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” en el apartado VII "por la transformación digital de Colombia: Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento”, dando continuidad al proyecto de transformación digital en el país y a su vez la implementación de los servicios ciudadanos digitales. Asimismo, la Ley 2108 de 2021, cuyo objeto es establecer dentro de los servicios públicos de telecomunicaciones, el acceso a internet como un carácter esencial y promover la inclusión digital para la población que se encuentre en situación de vulnerabilidad o zonas rurales.

En ese sentido, por medio del Decreto 1263 de 2022, el cual define los lineamientos y estándares aplicables a la transformación digital pública define el concepto de transformación digital como:

[...] al proceso de explotación de tecnologías digitales que tiene la capacidad de crear nuevas formas de hacer las cosas en todos los sectores de la administración pública, generando nuevos modelos de desarrollo, procesos y la creación de productos y servicios, que a su vez produce valor, principalmente a través de la digitalización que representa la

conversión de datos y procesos análogos hacia formatos que pueden ser entendidos y procesados por máquinas.

A su vez el Decreto 088 de 2022, se refiere el concepto de digitalización como “al uso de medios digitales con intervención humana para el desarrollo de tareas o procesos relacionados con la gestión interna de los trámites de las autoridades (registro, procesamiento, almacenamiento, consulta, acceso y disposición de datos).”

Ahora bien, en términos generales no se encontrará una definición propia adoptada por la normativa colombiana frente al concepto digital; no obstante, de lo anterior se puede inferir que el Estado entiende la acepción del vocablo digital como todo lo relacionado con el uso de las tecnologías electrónicas para la comunicación, almacenamiento y procesamiento de datos o información, con el fin de fortalecer la relación ciudadano-Estado en la prestación de los servicios esenciales.

Perspectiva jurisprudencial

La Corte Constitucional ha abordado la noción de digital principalmente en relación con los derechos fundamentales al acceso a la información, protección de datos personales, derecho a la educación, libertad de expresión y a la transformación digital impulsada por el Estado Colombiano. En sentencia SU-355 de 2019 M.P Luis Guillermo Guerrero Pérez, enfatizó el poder transformador y disruptivo de la libertad de expresión a través del internet:

En ese orden de ideas, se advierte que Internet, y en especial las redes sociales, se han convertido en una plataforma propicia para que las personas interactúen entre sí y expresen su sentir acerca de diversos temas de actualidad; pero lo más importante es que son un

canal alternativo idóneo para que los ciudadanos forjen su opinión y muestren su inconformismo. Las redes sociales son el escenario más propicio para ejercer en la práctica la libertad de expresión como derecho fundamental.

En razón a lo anterior la Corte Constitucional en sentencia en sentencia T-372 de 2023, M.P Natalia Ángel Cabo, se pronunció sobre la importancia de garantizar la libertad de expresión y el derecho a la información en el ámbito digital, en el deber que se tiene de informar a la población de los cortes de internet. Todo esto en el marco de las protestas sociales del año 2021. Si bien la Corte Constitucional no define lo que se entiende por el concepto de digital, destaca la protección a los derechos digitales por medio al acceso a internet como herramienta valiosa de democratización para comunicar opiniones e información.

A su vez, el Alto Tribunal Constitucional en pro de garantizar el derecho a la honra, buen nombre, a la propia imagen y a la intimidad en el uso de las plataformas digitales, en sentencia SU- 420 de 2019, M.P. José Fernando Reyes Cuatas precisó que:

(i) la libertad de expresión, como garantía fundamental de cualquier sociedad democrática, adquiere una especial garantía en el entorno digital, al brindar un acceso simple y rápido a un amplio número de personas; (ii) la restricción a este derecho se puede dar cuando se concluye una flagrante vulneración a los derechos a la honra, buen nombre e intimidad como resultado de un ejercicio de ponderación de derechos; (iii) los intermediarios de internet cuentan con un proceso de auto control, el cual no escapa de la intervención judicial; (iv) las plataformas no pueden censurar de manera previa el contenido introducido por sus usuarios; (v) la responsabilidad por afectación de un derecho está en cabeza de quien hace una publicación; y (vi) si bien el intermediario no es el responsable de la

afectación a la honra o buen nombre, debe proceder a retirar el contenido cuando quiera que un juez decida que la información debe ser excluida de la esfera pública.

Además, la Corte Constitucional en sentencia T- 030 de 2020, M.P Diana Fajardo Rivera analiza el acceso al servicio de internet como una faceta prestacional del derecho a la educación, exponiendo que:

El internet es una de herramienta propia de esta ‘sociedad de la información’, en la cual se pueden consultar, por ejemplo, infinidad de fuentes bibliográficas, recursos educativos de diversa índole, con múltiples propósitos y a través de variados e innovadores medios. El acceso que permite el internet y las nuevas tecnologías de la información a esos múltiples y variados recursos, ayuda a cerrar las brechas entre los estudiantes, al dar a los profesores herramientas para garantizar el desarrollo armónico e integral de sus estudiantes, sin importar que tan apartada físicamente se encuentre la institución educativa.

[...] El acceso a internet puede llegar a tener mayor relevancia, en casos como el que es objeto de este pronunciamiento, en el que la biblioteca de la Institución Educativa esta desactualizada, tal y como lo refirieron las madres de los estudiantes y Luz Mery del Socorro Tamayo. La falta de disponibilidad de recursos bibliográficos, sumada a la falta de internet, representa una amenaza al goce efectivo del derecho a la educación.

Así mismo, en sentencia T-323 de 2024, enfatizó en la implantación de la política de Gobierno Digital en las ramas legislativa y judicial bajo un esquema de coordinación y colaboración armónica, analizando el uso de la inteligencia artificial como una herramienta digital en los procesos judiciales, que si bien este instrumento es un apoyo no debe reemplazar el razonamiento del juez en la toma de decisiones.

Ciudadanía digital en Colombia

Estas sentencias, aunque no definen la concepción digital, reflejan el compromiso de la Corte Constitucional colombiana de adaptar la interpretación de los derechos fundamentales al contexto digital. Con el fin de garantizar su protección en entornos tecnológicos y promover un equilibrio entre la innovación tecnológica y el respeto a los derechos humanos, procurando que el progreso digital no ocurra a expensas de la dignidad humana.

Conforme a los conceptos esgrimidos anteriormente, se entiende que la noción digital no solo se refiere a lo técnico, sino también al impacto que este tiene en la vida cotidiana de la población y en la organización de los Estados. Por consiguiente, se concebirá la definición digital como un intangible que permite almacenar, procesar, transmitir y recibir grandes volúmenes de información, con el fin de automatizar los procesos y generar interacción con los usuarios, capaz de transformar las relaciones sociales, económicas, políticas y culturales.

Ciudadanía digital

La noción de “ciudadanía digital” ha tenido un desarrollo amplio y en constante evolución, puesto que a medida que la población digitaliza la interacción entre los individuos y la tecnología, esta se convierte en un aspecto fundamental para la sociedad y especialmente para el Estado, quien tiene la obligación de garantizar los derechos, responsabilidades y comportamientos de la comunidad en el entorno digital. De las múltiples definiciones del concepto se pueden encontrar desde la perspectiva educativa, jurídico-política y social.

Perspectiva educativa

La concepción de “ciudadanía digital” desde una perspectiva educativa no solo implica la alfabetización digital entendida como la capacidad de utilizar las herramientas tecnológicas, sino que debe comprender el impacto que estas tienen en la sociedad y la de desarrollar habilidades para evaluar de manera crítica la información que se le presenta. “La ciudadanía digital refiere las competencias digitales que permiten a las personas comprender, navegar, participar, interactuar y transformarse a sí mismas y a la sociedad de forma ética y segura” (Rendón y Angulo, 2022, p.1).

Tal como lo manifiesta Delgado (2020) donde concibe que “ser ciudadanos digitales no es (sic) solo implica estar conectados, también se requieren habilidades para saber navegar”. (párr. 6). Secundando esta definición, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2020) establece que: “La Ciudadanía Digital supone un conjunto de competencias que permite a las personas acceder, comprender, analizar, producir y utilizar el entorno digital, de manera crítica, ética y creativa.” (p. 4).

La definición de ciudadanía digital presenta un enfoque basado en el empoderamiento ciudadano en el espacio virtual y definen ciudadanía digital radical como el proceso por el cual, grupos e individuos comprometidos con la justicia social, analizan de modo crítico las consecuencias sociales, políticas y económicas de las tecnologías digitales en la vida cotidiana, discuten colectivamente y toman medidas para construir tecnologías y prácticas tecnológicas alternativas y emancipatorias (Emejulu y McGregor, 2019, como cito Fernández y Lozano, 2021, p. 130).

La noción de ciudadanía digital constituye el fundamento esencial para propiciar una interacción más humana con las tecnologías de la información. Es imperativo reconocer que en la dinámica comunicativa y en el intercambio de datos entre individuos se configura una comunidad digital, la cual, en tanto colectivo de ciudadanos conscientes, tiene el potencial de consolidar un

entorno virtual más seguro y dotado de mayores recursos. Este proceso demanda una participación de los sujetos en la construcción de dicho espacio.

En este contexto, resulta indispensable robustecer la autonomía del usuario, dado que es él quien, en ejercicio de su libertad, adopta decisiones en el ciberespacio. Para que tales decisiones sean responsables e informadas, se requiere una formación integral de los actores del ámbito educativo incluyendo estudiantes, docentes, familias y directivos orientada al conocimiento crítico de las TIC, su uso ético y su incorporación efectiva tanto en los procesos pedagógicos como en los espacios extrainstitucionales. (Galindo, 2009, p. 9).

La ciudadanía digital, en el ámbito educativo, trasciende la mera destreza en el uso de herramientas tecnológicas para convertirse en un concepto integral que abarca derechos, deberes y responsabilidades en el entorno digital. En este sentido, la formación en ciudadanía digital debe orientarse no solo a la alfabetización, sino también a la promoción del pensamiento crítico, la ética y la comprensión del impacto jurídico y social de las tecnologías en la vida pública y privada. Esto resulta esencial para consolidar ciudadanos capaces de participar de manera informada, reflexiva y responsable en una sociedad digitalizada.

Perspectiva social

Las herramientas tecnológicas no solo representan un avance desde lo técnico sino también desde la consolidación de una democracia participativa que se fortalecen por medio de las redes sociales, donde se generan escenarios de deliberación pública que fortalecen el discurso y poder comunicacional del ciudadano transformando las dinámicas sociales del Estado.

Valenzuela et al. (2020) aducen que:

La denominada ciudadanía digital se orientan (sic) a satisfacer los requerimientos en los tiempos en que la identidad, las actividades rutinarias y el eje de gravedad de la vida política, económica, social y cultural está siendo construido en y alrededor de la Internet. (p.10)

Las tecnologías digitales se han consolidado como instrumentos esenciales para fomentar una ciudadanía activa, caracterizada por su surgimiento y expresión a través de medios virtuales. En este contexto, las redes sociales desempeñan un papel crucial al facilitar la movilización tanto individual como colectiva, incidiendo en los procesos de toma de decisiones y en la configuración de discursos sociales, así como en la transformación de los entornos mediante nuevos mecanismos de poder comunicativo (Pascagaza & Carrascal, 2022, p.9).

La definición de ciudadanía digital desde una perspectiva social para autores como Chen et al. (2021), la limitan a las competencias para ejercer responsabilidades en el mundo digital. Esta concepción está ligada a la evolución de las herramientas digitales y la interacción entre los individuos y las plataformas tecnológicas en un mundo cada vez más interconectado, en el cual se generan derechos, pero también deberes en el uso responsable de los sistemas.

En el contexto de la sociedad de la información, la ciudadanía digital puede entenderse como un ámbito en el que los individuos que conforman una comunidad virtual se relacionan entre sí, desarrollan una identidad colectiva, comparten intereses comunes y construyen vínculos de confianza y reciprocidad. Además, en este entorno se configuran marcos normativos propios, con derechos y deberes que regulan la interacción entre sus miembros. (Natal et al.,2014 p.36).

El uso de herramientas tecnológicas como las redes sociales han permitido potenciar la capacidad de información del ciudadano en la sociedad, reconfigurando las estructuras tradicionales de comunicación, por una interacción digital que permite un mayor espacio de

deliberación, generando discursos colectivos que impactan directamente en la transformación de los entornos sociales. desligado a los canales institucionales tradicionales.

Perspectiva jurídico-política

Autores como De Llano (2016) definen la ciudadanía digital como “la expresión de un conjunto de transformaciones en las dinámicas de representación, participación y deliberación en las sociedades contemporáneas que, de alguna manera, guardan una conexión íntima con la arquitectura distribuida y colaborativa de internet y los social media.” (p. 17).

Esta noción de ciudadanía digital desde el punto de vista jurídico se encuentra intrínsecamente ligada con la perspectiva política; dado que, esta busca la capacidad de los ciudadanos de participar libremente en diversos escenarios políticos, sociales, económicos y culturales por medio de internet, facilitando la participación cívica. (Danielle Keats Citron y Helen Norton 2011, como se citó Henry et al., 2020 p.1975). La ciudadana por medio de las herramientas digitales pretende promover la transparencia y la democracia participativa de un país, que permita a la población realizar los trámites administrativos de manera remota en búsqueda de una mayor eficiencia del Estado. No obstante, esta no es posible si no se regula el marco normativo, es por esto por lo que la acepción de ciudadanía digital desde el punto jurídico-política se encuentra relacionada.

Alineándose con lo anterior Pangrazio y Sefton-Green (2021) aduce que la ciudadanía digital no solo se trata de responsabilidades cívicas, sino de como lo digital facilita nuevas formas de participación (p.18).

En el marco de la definición anterior de ciudadanía digital, Colombia ha desarrollado un marco normativo para garantizar el uso de las herramientas tecnológicas, buscando facilitar la interacción entre sus entidades públicas y sus ciudadanos en el acceso a la información pública. La expedición de la Ley 1955 de 2019 y su decreto reglamentario 620 de 2020, promueve la transformación digital bajo los principios de accesibilidad inclusiva, gratuidad, seguridad y privacidad de la información. Al garantizar que los servicios digitales cuenten con las características necesarias para que toda la población pueda acceder y ejercer plenamente los derechos. Tal como lo aduce Alcalá (2019) [...] el derecho a la información a través del internet facilita a los individuos el acceso y distribución de contenido relevante, original y oportuno, permitiendo la construcción de criterios orientados a participar activamente en el diálogo del interés colectivo. (p. 65).

Por su parte Oszlak (2012), enfatiza como el gobierno abierto está orientado a convertir al ciudadano como protagonista del Estado

Formalmente, la suscripción de la Carta obligaría a los gobiernos ibero-americanos a aplicar las TICs en los procesos que posibiliten que los ciudadanos ejerzan su derecho a relacionarse y comunicarse en forma virtual con sus gobiernos y administraciones públicas, para lo cual deberían promover el desarrollo de mecanismos de gobierno electrónico sin restricciones o discriminaciones. El libre acceso a la información en poder de la administración pública es una condición para el ejercicio de tal participación, la que sólo puede verse limitada por escasas restricciones claramente establecidas. Entre otras cosas, incluye el acceso a archivos y registros, la fijación de plazos máximos de respuesta del gobierno, la recepción de la información en formatos accesibles, el conocimiento fundado de los motivos

por los cuales no se suministra total o parcialmente y otras condiciones por el estilo (p. 10).

En este contexto mediante el documento CONPES 4070 el Estado colombiano define los servicios ciudadanos digitales como: “Estos son un conjunto de soluciones tecnológicas que buscan facilitar a los ciudadanos su interacción con las entidades públicas y optimizar la labor del Estado. Los Servicios ciudadanos digitales son los siguientes: Autenticación Digital, Interoperabilidad y Carpeta Ciudadana Digital” (p. 27).

Esta transformación tecnológica de los servicios estatales ha redefinido la interacción entre la población y el Estado, al convertir a los ciudadanos en ciudadanos digitales, con el fin de promover la transparencia, facilitar el acceso a la información mediante el uso de la tecnología y garantizar el fortalecimiento de los derechos de los individuos. Suscitando los diferentes enfoques de un gobierno basado en la digitalización, autores como Oliveros (2023) los concibe en:

El gobierno electrónico, por otro lado, se refiere al uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia y la prestación de servicios públicos. Implica la digitalización de procesos gubernamentales para facilitar la interacción electrónica entre el gobierno y los ciudadanos, empresas u otras entidades, cumpliendo con objetivos importantes dentro del fortalecimiento del Gobierno Abierto. El gobierno digital amplía el concepto de gobierno electrónico al abarcar aspectos más amplios de la administración pública digital, incluyendo la transformación digital de las operaciones internas del gobierno, la implementación de tecnologías emergentes y el uso de datos para la toma de decisiones. Por último, el gobierno en línea se enfoca, especialmente, en garantizar que la información y los servicios gubernamentales estén disponibles a través de Internet. Se centra en la accesibilidad digital de la información y servicios públicos para

que los ciudadanos puedan acceder y realizar trámites en línea de manera conveniente. (p. 82).

De lo esbozado anteriormente se concluye que el concepto de “ciudadanía digital” es multidimensional y complejo, puesto que se encuentra asociado con la participación cívica, educativa, filosófica y sociología de un individuo en su entorno. En ese sentido, para entender la concepción de “ciudadanía digital” desde la noción jurídico-política se debe englobar las definiciones dadas con anterioridad teniendo como punto de partida que la acepción de ciudadanía es el estatus legal, social y económico de un individuo, en el que se adquieren derechos y deberes jurídico-político, económicos, sociales y culturales en pro de la construcción del Estado.

Con respecto a la definición de digital se entiende como un intangible capaz de almacenar, procesar, transmitir y recibir grandes volúmenes de información para automatizar los procesos de datos o información, con el fin de fortalecer la relación ciudadano-Estado en la prestación de los servicios esenciales. Por consiguiente, para efectos del presente trabajo se partirá de la definición de ciudadanía digital desde un punto de vista jurídico-político, entendiendo por esta, el estatuto legal, social y económico de un individuo capaz de adquirir derechos y deberes a través de los medios tecnológicos dispuestos por la administración pública, para fortalecer la interacción entre el ciudadano y el Estado.

Capítulo 2

Marco jurídico de los servicios ciudadanos digitales y el principio a la igualdad

La transformación digital del Estado colombiano ha sido un proceso progresivo y constante, orientado a garantizar el acceso igualitario a la información pública y a fortalecer la participación ciudadana mediante el uso de tecnologías digitales. A través de un marco normativo robusto, el gobierno ha desarrollado normas destinadas a asegurar que todas las personas puedan interactuar con las entidades públicas de manera eficiente, segura y equitativa.

El presente capítulo determinará el marco jurídico que regula los servicios ciudadanos digitales y el principio de igualdad en el acceso a la información en Colombia. Asimismo, revisará la jurisprudencia de la Corte Constitucional y el Consejo de Estado que refuerzan este marco jurídico, destacando la obligación del Estado en garantizar condiciones de igualdad para acceder a la información pública.

Servicios ciudadanos digitales

Desarrollo normativo

La transformación digital en Colombia no es una designio reciente, sino el resultado de un proceso que ha conllevado un desarrollo normativo amplio. La Ley 1341 de 2009 *por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones*, en su artículo 2 dispone los principios orientadores enmarcados en que las tecnologías de la información y las comunicaciones deben servir al interés

general y es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades, a todos los habitantes del territorio nacional.

Asimismo, el inciso segundo del artículo 38 de la misma norma, adicionado por el artículo 3 de la Ley 2108 de 2021, dispone que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones revisará, estudiará e implementará estrategias para la masificación de la conectividad, buscando sistemas que permitan llegar a las regiones apartadas del país, mediante la promoción del acceso universal, apropiación, capacitación y uso productivo de las TIC de manera prioritaria a la población que se encuentre en situación de vulnerabilidad, en zonas rural o de difícil acceso. Esta normas sientan las bases al establecer como deber del Estado promover el uso eficiente e igualitario de las tecnologías de la información a todos los habitantes y garantizar que la brecha digital no se convierta en una barrera para el ejercicio de derechos.

En esa misma línea, en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo , define la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo y establece que la entidades deberán garantizar la igualdad de acceso a la administración asegurando mecanismos suficientes y adecuados de acceso igualitario a los medios electrónicos, entre los que se cuentan los relativos a sede electrónica, recepción de documentos y registro para el uso de medios electrónicos. Esta disposición es la piedra angular para la digitación de los trámites y servicios del Estado al incentivar una administración pública más eficiente y accesible.

En este contexto, la Ley 1955 de 2019, por el cual se expide *el Plan nacional de desarrollo 2018-2022 pacto por Colombia, pacto por la equidad*, fortaleció el marco normativo descrito anteriormente al incorporar como objetivo la promoción de la digitalización y automatización en integración de los servicios ciudadanos. Esta norma obliga a las entidades estatales del orden

nacional establecer en sus respectivos planes de acciones el componente de transformación digital de acuerdo con los estándares definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

La materialización práctica de estos mandatos se concretó a través del Decreto 2106 de 2019, que tiene por objeto simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. El capítulo 2 *Transformación digital para una gestión pública efectiva*, dispone que para lograr una mayor eficiencia en la administración pública y una adecuada interacción con los ciudadanos se debe garantizar el derecho a la utilización de medios electrónicos mediante el modelo de servicios ciudadanos digitales, que se prestará gratuitamente por el Gobierno Nacional. La gratuidad de esos servicios es un factor determinante para democratizar el acceso a la información pública y reducir las brechas económicas que puedan suscitar.

La reglamentación de los servicios ciudadanos digitales se consolidó con la expedición del Decreto 620 de 2020 por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e. j y literal a del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, que estableció los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales. En desarrollo de estos lineamientos, reglamentó parcialmente las disposiciones anteriores y estructuró el funcionamiento de los servicios ciudadanos digitales.

En ese sentido el artículo 2.2.17.2.1.1 divide los servicios ciudadanos digitales en servicios base y especiales; el primero, de ellos son los servicios fundamentales para brindar al Estado las capacidades de transformación; el segundo, son servicios que brindan soluciones adicionales a los servicios base mediante la innovación. El estudio normativo se centrará en los servicios base de autenticación digital y carpeta ciudadana digital los cuales son prioridad en la transformación digital, definidos por esta norma como:

1.2. Servicio de autenticación digital: es el procedimiento que, utilizando mecanismos de autenticación, permite verificar los atributos digitales de una persona cuando adelanten trámites y servicios a través de medios digitales. Además, en caso de requerirse, permite tener certeza sobre la persona que ha firmado un mensaje de datos, o la persona a la que se atribuya el mismo en los términos de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias, o las normas que la modifiquen, deroguen o subroguen, y sin perjuicio de la autenticación notarial.

1.3. Servicio de carpeta ciudadana digital: es el servicio que le permite a los usuarios de servicios ciudadanos digitales acceder digitalmente de manera segura, confiable y actualizada al conjunto de sus datos, que tienen o custodian las entidades señaladas en el artículo 2.2.17.1.2. Adicionalmente, este servicio podrá entregar las comunicaciones o alertas que las entidades señaladas tienen para los usuarios, previa autorización de estos.

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 620 de 2020, los servicios de carpeta ciudadana digital serán prestados por un articulador quien tiene la obligación de garantizar la circulación oportuna, segura y eficiente de la información de los servicios ciudadanos digitales. Por su parte, los servicios de autenticación digital deberán ser prestados de conformidad con las disposiciones

sobre firma electrónica y digital contenidas en la Ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

El Decreto citado anteriormente, se expidió en desarrollo de la potestad reglamentaria del Gobierno en busca de garantizar el derecho de los ciudadanos al uso de medios electrónicos en sus relaciones con el Estado, promover la transformación digital de la administración pública y reglamentar el uso de servicios ciudadanos digitales como la autenticación digital y la carpeta ciudadana digital, facilitando así el ejercicio de derechos fundamentales como el derecho de petición, acceso a la información pública, participación y control ciudadano. Puesto que, por medio de la carpeta ciudadana digital los ciudadanos podrán consultar en un único lugar toda la información que poseen las entidades públicas sobre ellos como: datos personales, históricos de trámites, documentos electrónicos y comunicaciones oficiales.

El modelo jurídico adoptado por Colombia en esta materia busca consolidar un Estado transparente, eficiente y participativo, en el que el acceso a servicios digitales sea real y material, no una prerrogativa limitada a quienes cuentan con recursos tecnológicos o habilidades digitales avanzadas. De este modo, la transformación digital no es solo un mecanismo de modernización administrativa, sino un instrumento de garantía de derechos fundamentales como el acceso a la información pública, la igualdad y el derecho de petición, pilares del Estado Social de Derecho.

Desarrollo jurisprudencial

La transformación digital no es solo un avance tecnológico, sino un proceso jurídico-político que ha sido legitimado por la jurisprudencia constitucional y contenciosa administrativa.

Ciudadanía digital en Colombia

En este marco, la Corte Constitucional y el Consejo de Estado han consolidado una línea argumentativa que posiciona el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC y a los servicios ciudadanos digitales como una extensión del principio de igualdad, el derecho de acceso a la información y la participación ciudadana.

La Corte Constitucional colombiana en sentencia C-186 de 2011, M.P Humberto Antonio Sierra Porto, analizó la constitucionalidad parcial del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, abordó la importancia de la masificación del gobierno en línea y el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC como un servicio básico. El alto tribunal constitucional resaltó que la neutralidad tecnológica y la protección de los derechos de los usuarios son fundamentales para garantizar la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios digitales, enfatizó que el Estado debe promover el acceso a las TIC para asegurar la inclusión digital y la participación ciudadana.

En consonancia con lo anterior, la sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado en sentencia 11001-03-06-000-2011-00018-00 (0300-06), C.P Gerardo Arenas Monsalve concibe:

La administración electrónica es una respuesta ante el reto de modernizar el estado, de buscar su eficiencia, productividad y la calidad de sus servicios, con el mismo presupuesto o incluso más bajo. En este sentido el internet constituye una herramienta útil dado que traspasa las fronteras, permitiendo la comunicación de dos computadores o dispositivos móviles situados en cualquier lugar del planeta, adaptándose a la evolución de las necesidades de las personas. Esa idea de adaptación continua, es a su vez el centro de la noción servicio público que en cierta medida está ligado a la legitimidad del Estado, pues los usuarios – ciudadanos esperan que éste responda a sus expectativas para así mejorar su

calidad de vida, por ejemplo reduciendo los tiempos de espera en los trámites, sin tener que desplazarse y teniendo acceso más fácilmente a la información de las entidades.

Posteriormente, en sentencia C-023 de 2021, M.S Antonio José Lizarazo Ocampo, la Corte declaró exequible el Decreto 2106 de 2019, que establece los lineamientos para la implementación de los servicios ciudadanos digitales. Destacó la importancia de la interoperabilidad de la información entre las autoridades y la necesidad de garantizar la protección de datos personales en el uso de plataformas digitales. Subrayó que las autoridades deben vincularse a los mecanismos dispuestos por la Agencia Nacional Digital y que el uso y reutilización de la información debe efectuarse bajo los principios y reglas de protección de datos personales.

Finalmente, en sentencia T – 067 de 2025, M.P Natalia Ángel Cabo, estableció que la Agencia Nacional Digital debe emitir lineamientos para garantizar la transparencia algorítmica en los sistemas utilizados por el Estado. La Corte ordenó que se maximicen los estándares de transparencia, confianza y acceso a la información pública, y que se asegure la disponibilidad periódica de información sobre el diseño y funcionamiento de los algoritmos públicos. Además, se instruyó al Consejo Superior de la Judicatura para que incluya en sus capacitaciones contenidos relacionados con la garantía de transparencia algorítmica y su relevancia en el uso y desarrollo de herramientas digitales por parte del Estado.

En síntesis, la jurisprudencia ha delineado un camino claro para la transformación digital en el Estado colombiano, el papel de las altas cortes es esencial en este proceso al garantizar la protección de los derechos fundamentales en el entorno digital cuya garantía es imprescindible para un Estado democrático, inclusivo y transparente.

En este contexto, la implementación de los servicios digitales ofrecidos por el Estado través de la “carpeta ciudadana digital” y la “autenticación digital”. representan un avance sustancial en la materialización de la ciudadanía digital, al asegurar la inclusión de los ciudadanos en el entorno digital con mecanismos seguros y eficientes, que fortalecen el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la simplificación de trámites administrativos, los cuales constituyen un eje central en la transformación del Estado hacia modelos más transparentes.

Principio de igualdad en el acceso a la información

El principio de igualdad en el acceso a la información constituye un pilar fundamental del Estado Social de Derecho que garantiza la efectividad de la participación ciudadana. El Estado está obligado a garantizar condiciones materiales que hagan posible el acceso a la información pública, especialmente en un entorno digital, teniendo en cuenta que la igualdad no se limita a un trato idéntico, sino que exige medidas diferenciadoras que contribuyan a superar las desigualdades estructurales que impiden el ejercicio pleno del derecho.

Desarrollo normativo

La Constitución Política reconoce el acceso a la información como un derecho fundamental, al establecer en el artículo 74 que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que defina la ley. En paralelo, el artículo 13 consagra la igualdad ante la ley y prohíbe toda forma de discriminación. De esta manera, el acceso a la información pública debe garantizarse de forma universal, equitativa y sin barreras arbitrarias.

En Colombia, el principio de igualdad en el acceso a la información pública está respaldado por diversas normas constitucionales y legales que garantizan que todas las personas tengan el mismo derecho a acceder a la información en poder del Estado. El artículo 13 de la Constitución Política dispone el derecho de igualdad ante la ley, garantiza que todas las personas recibirán el mismo trato y protección por parte de las autoridades, promoviendo igualdad real y material a favor de grupos discriminados o marginados. Esta prerrogativa es uno de los fundamentos esenciales del Estado Social de Derecho en Colombia.

En este contexto, el derecho fundamental de acceso a la información pública y la igualdad adquieren relevancia sustantiva, pues implica que todas las personas deben poder ejercer estas prerrogativas en condiciones equitativas, sin distinción por motivos de origen, condición económica, ubicación geográfica, nivel educativo o cualquier otra circunstancia. La igualdad en el acceso a la información pública no solo favorece la transparencia, sino que constituye una herramienta indispensable para el ejercicio de otros derechos fundamentales y la participación ciudadana.

La Ley 1712 de 2014, conocida como ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, desarrolla este derecho y establece principios como la igualdad, la no discriminación y la facilitación. En su artículo 4 dispone que el derecho de acceso a la información debe ejercerse en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna. Esta norma significó un avance sustancial al establecer un marco normativo sólido que garantiza el derecho, al promover la transparencia en la gestión de las entidades del Estado y definir los procedimientos para la solicitud y entrega de la información pública de forma accesible y comprensible al ciudadano.

Complementariamente, la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reglamenta el derecho de petición y complementa el marco normativo al establecer las condiciones en que los ciudadanos pueden solicitar información y obtener respuestas oportunas de las entidades públicas. Esta articulación es primordial ya que el derecho de petición es el cauce principal para ejercer el acceso a la información pública.

El reconocimiento del acceso a la información como un derecho fundamental, consagrado en el artículo 74 de la Constitución Política, y desarrollado por la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1755 de 2015, constituye una manifestación concreta del compromiso del ordenamiento jurídico colombiano con los postulados de transparencia, publicidad y control ciudadano. Estas normas, al establecer el derecho de igualdad como uno de sus pilares, reafirman que el acceso a la información pública debe ser universal y no discriminatorio, eliminando barreras que puedan derivarse de condiciones económicas, sociales o tecnológicas. En suma, el derecho de igualdad en el acceso a la información pública no solo es una garantía constitucional formal, sino una herramienta real de empoderamiento ciudadano y fortalecimiento democrático, indispensable para consolidar un Estado más transparente, responsable e inclusivo.

Desarrollo jurisprudencial

El derecho de acceso a la información pública se ha consolidado como un pilar esencial para la vigencia de un Estado democrático y participativo. La Corte Constitucional colombiana y el Consejo de Estado, a través de una sólida línea jurisprudencial, han interpretado este derecho como una manifestación concreta del principio de igualdad, en tanto promueve el control

ciudadano, la participación política y la transparencia. En este sentido, establece que el acceso a la información no puede ser restringido por condiciones económicas, sociales o ideológicas, y que su ejercicio fortalece la legitimidad del poder público.

En sentencia C-872 de 2003 M.P Clara Inés Vargas Hernández, acentúa que el fortalecimiento de un modelo democrático constitucional está estrechamente ligado a la garantía del derecho ciudadano de acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que expresamente establezca la ley. La transparencia de la información estatal permite a los individuos ejercer control sobre la gestión pública en aspectos como la ejecución presupuestal, el cumplimiento de metas gubernamentales y los planes destinados al bienestar social. En ese contexto, establece como regla general el derecho de toda persona a consultar documentos públicos, permitiendo restricciones únicamente por decisión legislativa y en casos excepcionales. Dispone eliminar la “cultura del secreto”, propia de sistemas autoritarios en los que predomina la opacidad sobre los actos del poder público, reservando la información estatal como regla y no como excepción.

Asimismo, en sentencia C-510 de 2004 M.P Álvaro Tafur Galvis, señaló la importancia del derecho de petición como una herramienta de interlocución entre el Estado y su población para hacer efectivo el derecho de acceso a la información, advirtiendo que:

[...] i) es un derecho fundamental determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. En este sentido ha precisado que mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; ii) su contenido esencial comprende los siguientes elementos: a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento

jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.

En esa misma línea, en sentencia T-534 de 2007 M.P Humberto Antonio Sierra Porto, la Corte enfatizó que el derecho de petición es un presupuesto indispensable en el ordenamiento constitucional. Puesto que, permite el acercamiento del ciudadano a la administración, promueve la creación y fortalecimiento de los vínculos entre el ciudadano y el Estado, que constituye un instrumento en la consecución de los altos fines de la organización estatal como: la construcción de una sociedad democrática y participativa.

El alto tribunal constitucional ha reiterado en sus análisis jurisprudenciales que el derecho a la información se encuentra en relación estrecha con el derecho al acceso a documentos públicos consagrado en el artículo 74 de la Constitución Política, donde autoriza a cualquier ciudadano a consultar todos los documentos que reposen en las oficinas públicas y privadas que presten un servicio público y que no cuenten con reserva legal. Este derecho de acceso a documentos públicos constituye la concreción del principio de publicidad que rige cualquier estado de derecho. Sobre el particular, en sentencia T-580 de 2010 M.P Jorge Iván Palacio Palacio, sostuvo:

[...] 8.2.2. El principio de publicidad de los documentos oficiales recaba además su fundamento en el modelo de democracia participativa establecido en la constitución. (...)

8.2.3. En relación con el contenido de este derecho se ha establecido que, por tratarse de una condición necesaria para el control ciudadano de la actividad estatal y, con ello,

contribuir al desarrollo de una democracia participativa, el artículo 74 de la Carta debe ser interpretado en sentido amplio, para albergar un principio general de publicidad de la información estatal, que faculta a toda persona para la consulta in situ y la reproducción de todos los documentos públicos, con excepción de los excluidos por mandato de la ley.

En concordancia con lo anterior, y con el fin de garantizar el acceso material a la información pública en sentencia T-759 de 2010 M.P. María Victoria Calle Correa, la Corte Constitucional ha manifestado la obligación de las autoridades públicas el deber de suministrar a quien lo solicite la información clara, completa, oportuna, cierta y actualizada sobre su actividad. Para ello, deben adelantar una política de conservación y mantenimiento de la información, puesto que la ausencia de esas políticas compromete el ejercicio real de este derecho e impide a los ciudadanos conocer y controlar las actuaciones estatales. Cuando una entidad pública niega información no reservada o la entrega incompleta o desactualizada, vulnera no solo el acceso a la información, sino también el principio democrático y el derecho fundamental de petición.

Posteriormente, en Sentencia C-274 de 2013 M.S María Victoria Calle Correa, al analizar la constitucionalidad del proyecto de Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, la Corte reafirmó que el derecho de acceso a la información es de naturaleza colectiva y funcional, y se encuentra al servicio de la participación y el control ciudadano. En esta providencia, el tribunal constitucional instó a las autoridades a eliminar obstáculos que impidan el ejercicio efectivo del derecho, especialmente por parte de personas o grupos en condición de vulnerabilidad.

[...] Finalmente, el derecho a acceder a la información pública garantiza la transparencia de la gestión pública, y por lo tanto, se constituye en un mecanismo de control ciudadano de la actividad estatal. Concretamente, la jurisprudencia de esta Corporación ha indicado que:

“(…), la transparencia y la publicidad de la información pública son dos condiciones necesarias para que las agencias del Estado se vean obligadas a explicar públicamente las decisiones adoptadas y el uso que le han dado al poder y a los recursos públicos; son la garantía más importante de la lucha contra la corrupción y del sometimiento de los servidores públicos a los fines y procedimientos que les impone el derecho; son la base sobre la cual se puede ejercer un verdadero control ciudadano de la gestión pública y satisfacer los derechos políticos conexos. En este sentido, la Corte ha reiterado que el acceso a información y documentación oficial, constituye una condición de posibilidad para la existencia y ejercicio de las funciones de crítica y fiscalización de los actos del gobierno que, en el marco de la Constitución y la ley, cabe legítimamente ejercer a la oposición”.

Por su parte, el Consejo de Estado en el marco de los medios de control de nulidad y restablecimiento del derecho y acción de tutela ha reconocido que las entidades públicas tienen la obligación de garantizar condiciones equitativas el acceso a la información, y cuestiona las prácticas administrativas que imponen requisitos desproporcionados o técnicos que puedan excluir a ciertos sectores sociales.

En sentencia 68001-23-33-000-2024-00688-01 la sección cuarta del Consejo de Estado C.P Myriam Stella Gutiérrez Arguello, señala que en los casos donde exista tensión entre el derecho de acceso a la información pública de un usuario y el derecho a la intimidad de los titulares de los datos, es deber de la autoridad realizar la categorización de la información requerida a fin de establecer si es pública, semiprivada o privada, esto con el fin de definir si la información solicitada requiere limitación de acceso. Secundando la jurisprudencia de la Corte Constitucional Colombiana la Sección Cuarta del Consejo de Estado en sentencia 1001031500020211095200 C.P

Myriam Stella Gutiérrez Arguello, menciona el derecho de petición se configura como un medio esencial para ejercer otros derechos como el de acceso a la información y el derecho a consultar documentos públicos como una manifestación del derecho de petición.

Por tanto, las autoridades públicas de todas las ramas del poder y aquellas personas naturales y jurídicas que cumplan funciones o presten un servicio público están obligadas a suministrar información pública a quien lo solicite. Todo ello, al tratarse el derecho de petición como una prerrogativa que garantiza los principios de publicidad y transparencia del Estado.

En jurisprudencia reciente la Corte Constitucional en sentencia T-067 de 2025, M.P Natalia Ángel Cabo, analiza el acceso a la información en entornos digitales, no solo reafirma el derecho de acceso a la información en clave digital, sino que instala un nuevo paradigma de gobernanza transparente y responsable, en la convergencia entre tecnologías emergentes, derechos fundamentales y democracia participativa.

El desarrollo normativo y jurisprudencial, reflejan el compromiso del Estado colombiano en garantizar que toda la población tengan igualdad en el acceso a la información pública, la jurisprudencia ha construido un sólido andamiaje que no solo consagra el derecho de acceso a la información como fundamental, sino que también establece las obligaciones del Estado para garantizarlo en un entorno cada vez más digitalizado, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana como pilares de la democracia.

De manera que, la materialización de la ciudadanía digital a través de la “carpeta ciudadana digital” y la “autenticación digital” facilita el acceso unificado a documentos, trámites y servicios, reduce la burocracia y asegura la disponibilidad de la información pública de manera ágil, con

Ciudadanía digital en Colombia

mecanismos de identificación seguros, que fortalecen la confianza en las interacciones entre ciudadanía y el Estado.

Capítulo 3

Servicios digitales con acceso igualitario

La transformación digital del Estado colombiano constituye un proceso estructural que trasciende la simple incorporación de tecnologías de la información y las comunicaciones en la administración pública. Se trata de una evolución normativa y jurisprudencial que busca garantizar el acceso igualitario a la información pública y fortalecer la participación ciudadana en entornos digitales. Esta transformación parte del reconocimiento de que el derecho al acceso a la información, consagrado en el artículo 74 de la Constitución Política, se articula con otras prerrogativas como igualdad y participación ciudadana. Encaminada hacia un escenario en el que la digitalización se convierte en un medio para hacer efectivos derechos fundamentales esenciales en un Estado Social de Derecho.

Este proceso de digitalización se desarrolla en armonía con los preceptos constitucionales. En primer lugar, el artículo 13 establece el derecho de igualdad, ordenando al Estado remover los obstáculos que impidan la participación plena y efectiva de todas las personas; en segundo lugar, el artículo 74 reconoce el derecho de toda persona a acceder a documentos públicos, salvo los casos excepcionales previstos por la ley. A esto se suma el artículo 2, que impone como fines esenciales del Estado facilitar la participación ciudadana en las decisiones que los afectan; y por último el artículo 209, que exige que la función administrativa se desarrolle bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad e imparcialidad.

En el contexto normativo, la Ley 1341 de 2009, la Ley 2108 de 2021 y el Decreto 620 de 2020 son hitos legislativos que han configurado los lineamientos en materia de digitalización de los servicios ciudadanos. A nivel jurisprudencial, las altas cortes han desarrollado una

interpretación garantista que vincula la transformación digital con la reducción de brechas sociales y territoriales, estableciendo que el acceso igualitario a las TIC es un componente esencial de la igualdad material y del goce efectivo de derechos.

Estos preceptos constitucionales y legales han permitido a la jurisprudencia consolidar la noción de que el acceso a la información pública en entornos digitales no es una prerrogativa discrecional, sino una exigencia derivada de la igualdad material. En este sentido, las tecnologías de la información se fundan como herramientas para garantizar la igualdad en el ejercicio de los derechos ciudadanos y como instrumentos de inclusión social, especialmente en contextos rurales y poblaciones vulnerables.

En documento CONPES 3975 de 2019, se estableció la política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial en Colombia, esta política tiene entre otros objetivos favorecer el bien de los ciudadanos a través del uso estratégico de tecnologías digitales tanto en el sector público como privado. De manera que, Colombia pueda aprovechar las oportunidades y enfrentar los retos relacionados con la cuarta revolución industrial. Uno de los ejes centrales del proceso de transformación digital es garantizar el acceso igualitario a la información pública. Toda vez que, constituye una evolución estructural en la forma en que las entidades públicas interactúan con la ciudadanía.

La digitalización del Estado contribuye a hacer efectivo el acceso a la información pública, en la medida en que permite que la información se encuentre disponible de manera inmediata, permanente y sin restricciones arbitrarias, tal como lo manifiesta el objetivo general del CONPES 4070 de 2021, el cual se encuentra encaminado a consolidar y poner en marcha un modelo de Estado abierto que promueva la confianza entre los actores de la institucionalidad pública y la

sociedad, la articulación normativa e institucional y mejore el relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía.

No obstante, esta disponibilidad debe ir acompañada de condiciones de accesibilidad universal, lo que impone al Estado el deber de garantizar conectividad, alfabetización digital y apropiación tecnológica, especialmente en sectores históricamente excluidos. En reciente encuesta de transformación digital realizada por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia-ANDI en el 2019, demostró un avance en transformación digital en el sector privado de un 25,1% con respecto a las empresas encuestadas en el 2017, reconociendo por este sector la necesidad de la transformación digital en sus modelos de negocios.

Por su parte en el sector público, de acuerdo con los resultados de medición del desempeño institucional realizados a las entidades públicas en el 2024 por medio del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión-FURAG, la política de gobierno digital tiene un índice de desempeño a nivel nacional del 83,3% y a nivel territorial de un 54,7%. No obstante, el promedio de desempeño de la línea de acción de servicios ciudadanos digitales contenida en la política de gobierno digital es de un 28,2% en el nivel nacional y de 16,3% en el nivel territorial. En consecuencia, el índice tan bajo en la política por parte de las entidades territoriales constituye una barrera de acceso a la información a los ciudadanos que no se encuentran en el centro del país que podría sustentarse en diferentes motivos como: limitación presupuestal a las entidades territoriales, poco personal capacitado, deficiencias en la infraestructura tecnológica, entre otras.

Por esta razón, a pesar del sólido respaldo normativo, jurisprudencial o de las políticas públicas, en la práctica persisten barreras estructurales que impiden el ejercicio igualitario del acceso a la información en Colombia en entornos digitales. Las brechas tecnológicas, la exclusión territorial, las limitaciones en la alfabetización digital y las barreras idiomáticas constituyen alguno

de los obstáculos relevantes para las comunidades rurales e indígenas, las personas con discapacidad, y sectores urbanos marginalizados que a menudo carecen de los medios necesarios para acceder a plataformas digitales o interpretar la información publicada.

Tal como aduce Peña (2017) la brecha digital puede darse por varios factores. Algunos de ellos: en primer lugar, la infraestructura tecnológica disponible y su relación con los recursos financieros que posibilitan el acceso; en segundo lugar, el grado de apropiación social de las tecnologías según la percepción de su utilidad; en tercer lugar, las competencias y destrezas adquiridas por las personas a través de procesos educativos formales e informales que determinan su capacidad de aprovechamiento; en cuarto lugar, influyen las condiciones de desarrollo económico de cada comunidad, su localización geográfica y; finalmente, las características demográficas de la población. (p. 61).

De acuerdo con los índice de brecha digital regional en Colombia realizado por el Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en el año 2023, la brecha ha alcanzado una disminución del 11,3% en contraste con los resultados realizados obtenidos en el años 2018. Bogotá presenta el menor índice de brecha digital con un valor de 0,251%, los departamentos que integran la región Orinoquía-Amazonía presentan el mayor valor de índice de brecha digital con 0,501%. Como se aprecia en la estadística, los casos más graves de acceso a la tecnología radica en las comunidades apartadas de la capital del país.

En este contexto, el derecho a la igualdad y acceso a la información pública en entornos digitales adquiere una dimensión sustancial. No se trata solo de ofrecer el mismo contenido informativo a todos, sino de generar las condiciones materiales para que todos los ciudadanos puedan acceder, comprender y utilizar esa información en condiciones de equidad. Como lo ha

sostenido la jurisprudencia constitucional, la igualdad no se reduce a un trato idéntico, sino que exige medidas diferenciadas que corrijan desigualdades estructurales.

En resumen, la brecha digital no es en esencia un problema de provisión de servicios tecnológicos. Su reducción no se logra con la implantación de proyectos aislados, más bien la reducción depende de procesos en los que la población esté íntimamente relacionada y con la visión hacia un desarrollo sostenible, sin paternalismos y cuya evolución y progreso esté en manos de la sociedad misma. (Santoyo y Martines, 2003, p.18).

El principal obstáculo para garantizar efectivamente el derecho a la igualdad en el acceso a la información radica en la transición de un enfoque formal a uno material. No basta con prever jurídicamente el derecho; es indispensable su implementación material mediante políticas públicas inclusivas, accesibles y adaptadas a la diversidad del país, que conlleve a poner en marcha mecanismos alternativos de divulgación que fortalezcan el derecho de acceso a la información pública en igualdad de condiciones y permitan un dialogo transparente e informado con la ciudadanía, impulsar iniciativas de innovación, y el establecimiento de puntos de acceso en lugares apartados, que permitan consolidar la capacidad institucional para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia de las entidades públicas, tal como lo dispone la Ley 1712 de 2014.

Capítulo 4

Brecha digital en los servicios ciudadanos digitales

La transformación tecnológica y la digitalización de los trámites implementados por el Estado Colombiano por medio de los servicios ciudadanos digitales específicamente por la “carpeta ciudadana digital” y la “autenticación digital” han modificado en busca del interés general de manera sustancial la relación entre la administración pública y la población. Sin embargo, esta transformación puede generar una brecha que limita el acceso igualitario de los ciudadanos a dichos servicios digitales.

Este capítulo abordará la conceptualización de la brecha digital y estudiará si la normativa vigente realmente asegura un acceso igualitario a la ciudadanía digital a través de los servicios ciudadanos digitales contenidos en la mencionada “carpeta ciudadana digital” y la “autenticación digital” asimismo, si estos promueven el relacionamiento entre el ciudadano y el Estado.

Brecha digital

Doctrina

Expósito-López (2025) manifiesta que el término “brecha digital” se acuñó en los años noventa en Estados Unidos con el propósito de describir las desigualdades entre los individuos con acceso a tecnologías e internet frente a aquellos sin esa posibilidad. Hoy esta diferencia se clasifica bajo la categoría de brecha digital primaria. (p. 28)

Autores como Vega-Almeida (2007) define la brecha digital como:

Se trata además de un problema asociado estrechamente a las revoluciones “tecnológicas” manifiesto en la imposibilidad de la mayoría a acceder a las tecnologías emergentes y a los recursos capitales-; por lo que no resulta un problema nuevo sino un problema que ha necesitado ser renombrado en cada circunstancialidad histórica. (p. 101).

En línea, Ragnedda, M., & Muschert (2013), entiende la brecha digital como la disparidad en el acceso y uso de las tecnologías, la cual no solo reproduce las desigualdades sociales ya presentes, sino que también genera nuevas formas de estratificación derivadas de la exclusión tecnológica.

Cabe señalar que, la noción de brecha digital no se reduce únicamente a la falta de conectividad tecnológica. Para algunos autores como Padilla & Barrera (2025) el concepto de brecha digital ha evolucionado, inicialmente se limitaba a definir el concepto por quienes tuvieran acceso o no a internet y a las tecnologías de la información y comunicación; posteriormente, el concepto transmutó entendiendo brecha digital no solo como la falta de acceso a internet sino también la falta de habilidades en el uso efectivo de las TICs. (pp. 161-167)

Por otro lado, algunos autores aducen que la noción de brecha digital se debe entender en tres niveles: el primer nivel, define la brecha de acceso se refiere al uso o no, la disponibilidad de la infraestructura tecnológica y a la adquisición de las habilidades para el uso de las TICs; el segundo nivel, se relaciona con el tipo de dispositivos, frecuencia, duración y el lugar de uso. Por último el tercer nivel, alude a la brecha de apropiación que está relacionado con el uso significativo o algún beneficio de la tecnología para la vida cotidiana. (Van Dijk, 2017 como citó en Gómez Navarro et al, 2018, p. 56)

Alineado con lo anterior, autores como Di virgilio & Serrati (2022), da cuenta que la concepción de brecha digital se encuentra relacionada con la estructura social definiéndola como:

La brecha digital da cuenta de cómo varios factores demográficos y socioeconómicos, incluidos la educación, la edad y el género, así como el territorio, afectan la forma en que se utiliza y se accede a Internet -cobrando protagonismo cuestiones que desbordan el acceso en sí mismo y que se vinculan con la intensidad y las modalidades de uso. (párr. 9)

Desde una concepción globalizada y multidimensional, la brecha digital ha sido concebida como:

Puede observarse a nivel global, refiriéndose a las diferencias de acceso a Internet entre países desarrollados y en desarrollo, o a nivel nacional, por ejemplo, en las diferencias de acceso a Internet y dispositivos digitales entre familias con diferente poder adquisitivo. Esto convierte a la brecha digital en una forma de exclusión social, ya que existen disparidades en diferentes países y entre personas que limitan el uso de las TIC. Estas limitaciones pueden deberse a la diferencia en el acceso a las nuevas tecnologías e Internet, o a la falta de habilidades en la comprensión y uso de las tecnologías por parte de ciertas poblaciones (Grupo Ático 34, 2023 como cito Rodríguez-Martínez et al. 2025, p. 8)

Desarrollo normativo y jurisprudencial

Ley 1341 de 2009 señala que las TIC deben servir al interés general y, en consecuencia, es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades a todos los habitantes del territorio nacional.

Aunado a esto, la Ley 1978 de 2019 por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones, tiene por objeto focalizar las inversiones para el cierre efectivo de la brecha digital. Busca priorizar el acceso y uso a las tecnologías de la información y las comunicaciones en condiciones no discriminatorias en la conectividad, la educación, los contenidos y la competitividad. En desarrollo de ese principio establece que promoverá de forma prioritaria el acceso a la TIC para la población pobre y vulnerable en zonas rurales y apartadas del país. Asimismo garantiza que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones tendrán igualdad de oportunidades para acceder al uso del espectro electromagnético.

El inciso segundo del artículo 334 de la Constitución Política de Colombia profesa que el Estado de manera especial intervendrá para que todas las personas en particular las de menores ingresos, tengan acceso efectivo al conjunto de bienes y servicios básicos. Este precepto constitucional se articula con la Ley 2109 de 2021 cuyo objeto es establecer el acceso a internet como servicio público esencial y universal. Al considerar el internet como un servicio esencial el Estado colombiano asume la obligación de garantizar su acceso equitativo, continuo y permanente a todo el territorio nacional, en especial la población que se encuentra en situación de vulnerabilidad o en zonas rurales apartadas, buscado así reducir las desigualdades derivadas de la brecha digital.

Mediante sentencia C-127 de 2020 Magistrada Sustanciadora Cristina Pardo Schlesinger la Corte Constitucional analizó la constitucionalidad de la Leyes 1341 de 2009 y 1978 de 2019, precisando que la interpretación según la cual el artículo 1° de la Ley 1978 no limitaría el cierre de la brecha digital únicamente a estrategias basadas en la inversión económica, sino que reconoce la focalización de recursos como una de las múltiples vías posibles para promover la inclusión

digital. También incluye como estrategias la participación comunitaria, impulsar contenidos de interés cultural y fomentar la apropiación social y productiva de las TIC.

En concordancia, con los preceptos constitucionales y legales el Estado tiene el compromiso en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dar cumplimiento a los fines como protección de los derechos de los usuarios, servicio universal, masificación del Gobierno en Línea, entre otros. Todo ello orientado a la materialización de la igualdad social y el desarrollo inclusivo en las TICs.

Acceso igualitario a la ciudadanía digital

La digitalización del Estado colombiano representa un avance significativo en términos de eficiencia administrativa, pero afronta desafíos constitucionales serios frente a la igualdad de acceso en todo el territorio nacional. La brecha digital actual muestra que los beneficios de la transformación tecnológica no se distribuyen de manera uniforme, lo cual amenaza con excluir a amplios sectores de la ciudadanía de su derecho a relacionarse con el Estado en condiciones de igualdad.

La brecha digital se traduce en una nueva forma de desigualdad estructural, comparable con las desigualdades sociales o económicas, que el Estado debe corregir mediante acciones afirmativas. No basta la igualdad formal ante el derecho sin la infraestructura tecnológica, la conectividad o las competencias digitales no están al alcance de todos los ciudadanos. En consecuencia, el deber del Estado Colombiano es asegurar que la digitalización no reproduzca las desigualdades históricas, sino que contribuya a superarlas.

Alcalá (2019) concluye como el derecho a la información a través del internet facilita a los individuos el acceso y distribución de contenido relevante, original y oportuno, permitiendo la construcción de criterios orientados a participar activamente en el diálogo del interés colectivo. Asimismo, analiza como la desigualdad en el acceso a la información, puede afectar el ejercicio de derechos políticos, económicos, como lo son la participación ciudadana, libertad de expresión, entre otros. Esta desigualdad digital se convierte en una limitante para las posibilidades que tienen los ciudadanos de gestionar gran parte de su vida cotidiana en entornos digitales.

En consulta elevada mediante derecho de petición el 24 de agosto de 2025 al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con número de Radicado 251108943, tuvo como objetivo analizar el estado de avance de la implementación del proceso de transformación digital del Estado colombiano, específicamente en los servicios ciudadanos digitales de la carpeta ciudadana digital y la autenticación digital, con especial atención a la inclusión y el acceso igualitario de la ciudadanía. Para alcanzar este objetivo se realizaron los siguientes cuestionamientos 1.¿Cómo el Estado se ha transformado digitalmente? 2. ¿Cuáles trámites son digitales? 3. ¿Qué entidades del Estado tiene implementado la Carpeta Ciudadana digital y con cuales trámites y servicio? 4. Entregar estadísticas de transformacionales digital de los tramites y servicios de las entidades públicas de la rama ejecutiva desde 2019 a la fecha 5. ¿cuál es el objetivo de la digitalización de los trámites y servicios del Estado? 6. ¿Como se garantiza la inclusión a grupos poblacionales como zonas rurales y personas de la tercera edad?.

Según respuesta del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al derecho de petición (comunicación personal, 12 de septiembre de 2025) (véase Anexo A) expresan que los servicios ciudadanos digitales se articulan con la Estrategia Nacional Digital 2023-2026

que busca consolidar un Estado más abierto, transparente e incluyente. No obstante, a la inquietud planteada de cuantas entidades estatales tiene implementado la carpeta ciudadana digital y con que tramites o servicios, informaron que solo 71 entidades tanto del orden nacional como territorial tienen implementado por lo menos un trámite o servicio digital. Entre los que se destaca a la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación con la expedición de certificados de antecedentes. Las demás entidades públicas aún no han implementado los servicios ciudadanos digitales.

A la pregunta ¿Cómo se garantiza la inclusión a grupos poblacionales como zonas rurales y personas de la tercera edad? la dirección de gobierno digital responde que como parte del compromiso con una transformación digital han implementado estrategias de accesibilidad y conectividad que garantizan la inclusión de grupos poblacionales como la comunidad rural y adultos mayores, enfocadas en promover programas de alfabetización y formación digital (véase Anexo A). Sin embargo, no ahondan la respuesta indicando cuantos programas han realizado, cuantas personas han sido beneficiadas o las condiciones socioeconómicas de los beneficiados. Al ingresar a los sitios web que referencian en la respuesta si bien es cierto se visualizan programas de alfabetización estos son cien por ciento virtuales, lo que puede conllevar a un aumento a la desigualdad en el acceso para la población más vulnerable.

La materialización de la transformación digital propuesta por el Estado Colombiano enfrenta un desafío estructural es la brecha digital, que pone en tensión prerrogativas constitucionales al no garantizar una igualdad real y material a los ciudadanos frente al acceso a los servicios ciudadanos digitales lo que impide el ejercicio pleno de sus derechos fundamentales. Esta transformación no puede asumirse como un proceso neutro, este debe diseñarse bajo un enfoque de inclusión y accesibilidad, de lo contrario pueden aumentar la desigualdad tecnológica.

La información obtenida a través del derecho de petición al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (véase Anexo A) ilustra con claridad la desigualdad material en entornos digitales. Toda vez que solo 71 entidades públicas hayan implementado algún servicio o trámite en la carpeta ciudadana digital refleja la falta de uniformidad institucional y territorial en el proceso de digitalización y que el acceso efectivo a los servicios ciudadanos digitales depende, en gran medida, del lugar de residencia del ciudadano y del nivel de desarrollo tecnológico de la entidad con la que interactúe. Así, mientras ciertas entidades del orden nacional ofrecen servicios avanzados muchas otras permanecen rezagadas, limitando la posibilidad de que todos los ciudadanos interactúen con el Estado en igualdad de condiciones.

Por su parte el servicio ciudadano de autenticación digital se limita a la verificación de la identificación electrónica de los ciudadanos para acceder a los servicios digitales dispuesto por el Estado, especialmente al servicio de la carpeta ciudadana digital, adicionalmente puede ser utilizado por los ciudadanos para la firma electrónica de documentos. Los objetivos propuestos con este servicio ciudadano son ofrecer a las entidades públicas y privadas validar la identidad de los usuarios por medios digitales y proveer mecanismos necesarios para que los usuarios puedan firmar mensajes de datos, todo esto con el fin de mitigar los riesgos de suplantación de identidad y garantizar la validez jurídica de sus actuaciones con el Estado. No obstante, al momento de realizar el registro en la plataforma dispuesta para esto no se realiza ningún tipo de validación de identidad que permita constatar que el usuario que se está registrando es el realmente el ciudadano.

La estructura estatal colombiana se compone de diversas entidades con diferentes niveles de madurez digital, infraestructura tecnológica y capacidad de gestión. Esto ha generado una implementación fragmentada y desigual de los servicios ciudadanos digitales, de la nombrada “carpeta ciudadana digital” y la “autenticación digital”. Aunado, la falta de integración de bases

de datos, la duplicidad de sistemas y la resistencia burocrática al cambio dificultan la interoperabilidad entre entidades, impidiendo que el ciudadano pueda realizar sus trámites de manera ágil, transparente y centralizada.

Asimismo, la falta de acceso continuo a internet, dispositivos electrónicos o la falta de competencias básicas digitales excluye los beneficios de los trámites y servicios en línea, vulnerando los artículos 13 y 74 de la Constitución Política, que imponen como deber del Estado colombiano garantizar la igualdad real y material en el acceso a la información pública. En conclusión, las dificultades de los servicios ciudadanos de la carpeta ciudadana digital y de la autenticación digital no solo son técnicas sino estructurares, pues requiere fortalecimiento de las capacidades institucionales, la inclusión digital de la ciudadanía, confianza en el manejo de los datos y una mayor interoperabilidad entre las entidades, que permitan una simetría real sustancial y material al derecho de igualdad en el acceso a la información. De lo contrario, la transformación digital en lugar de cerrar brechas corre el riesgo de reproducirlas o aumentarlas, es por ello que, el proceso de transformación se debe acompañar con políticas inclusivas y diferenciales.

Conclusiones

La consolidación de la ciudadanía digital en el Estado Colombiano a través de la transformación digital por medio de los servicios ciudadanos digitales ha representado retos importantes, puesto que no solo busca modernizar la administración pública, sino garantizar la efectividad de los derechos fundamentales como igualdad y acceso a la información pública en entornos digitales. No obstante, la materialización del proceso de transformación enfrenta tensiones estructurales que reflejan equidistancia entre la normativa y su aplicación material en un país con profundas desigualdades tecnológicas, sociales, económicas y territoriales.

El artículo 13 de la Constitución Política consagra el derecho a la igualdad como un mandato de trato equitativo orientado a eliminar condiciones de exclusión, asimismo el artículo 74 ibidem reconoce el derecho de toda persona a acceder a los documentos públicos, salvo excepciones legales. Ambos preceptos constitucionales conforman el núcleo del principio de igualdad en el acceso a la información pública, el cual adquiere una gran relevancia en una sociedad digital, donde la información pública se gestiona, tramita y circula mayoritariamente por medios tecnológicos, es ahí cuando la digitalización se convierte en un vehículo para materializar sustancialmente el derecho a la igualdad, siempre que el Estado garantice el acceso al internet de forma segura y universal.

La política de gobierno digital adoptada mediante documento CONPES 3975 de 2019, desarrollada por el Decreto 620 de 2020, implementó los servicios ciudadanos digitales como conjunto de soluciones y procesos transversales que brindan al Estado capacidades y eficiencias para su transformación digital y para lograr una adecuada interacción con el ciudadano. Entre la

soluciones se encuentra la carpeta ciudadana digital y la autenticación digital, herramientas que buscan unificar el acceso del ciudadano a los trámites y servicios dispuestos por las diferentes entidades del Estado y una identidad digital única para el acceso a los sistemas. Estos servicios responden a los principios de transparencia, celeridad, publicidad y eficacia de la administración pública establecidos en la Ley 2052 de 2022, cuyo propósito es facilitar, agilizar y racionalizar los tramites de las entidades de la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial.

Por su parte, la Corte Constitucional ha reiterado en su jurisprudencia que el derecho de acceso a la información pública constituye un pilar del Estado Social de Derecho dada su estrecha relación con los principios de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana. En Sentencia C-274 de 2013, el alto tribunal sostuvo que este derecho no se agota en la mera posibilidad de consultar documentos, sino que exige al Estado adoptar las medidas necesarias para garantizar su ejercicio efectivo, sin discriminación alguna. De igual forma, , en Sentencia T-063 de 2019, la Corte reconoció que la digitalización de los servicios públicos debe entenderse como un medio para ampliar la igualdad material y no como un factor que profundice la exclusión. Estos pronunciamientos evidencian que la tecnología debe ponerse al servicio de la ciudadanía, no al servicio de la burocracia.

La ciudadanía digital debe entenderse como una extensión del concepto clásico de ciudadanía pero en el ámbito tecnológico, lo que significa que esta no se limita a la existencia de plataformas o sistemas electrónicos, sino que implica el reconocimiento de derechos y deberes en el entorno digital. La Corte Constitucional, en la Sentencia T-033 de 2017, señala que la igualdad en el acceso a la información pública es un presupuesto indispensable para la participación democrática, y que el Estado tiene la obligación de adoptar medidas diferenciales que permitan superar las condiciones de desigualdad estructural. En ese sentido, la falta de acceso a medios

digitales o de alfabetización digital configura una forma de exclusión. La Ley 1712 de 2014, conocida como la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública, complementa este marco al establecer la obligación de las entidades públicas de garantizar la divulgación activa y accesible de la información. La digitalización de los servicios y trámites debe servir para cumplir este mandato, haciendo la información más abierta, oportuna y comprensible.

No obstante, a pesar de los avances normativos y jurisprudenciales la materialización de la ciudadanía digital a través de los servicios ciudadanos digitales de la carpeta ciudadana digital y la autenticación digital presenta obstáculos significativos que comprometen un alcance igualitario; la primera de ellas es la brecha digital, entendida como la desigualdad en el acceso, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información, que se intensifican por factores como ubicación geográfica, nivel socioeconómico, educativo, edad, entre otros que inciden directamente en la posibilidad de acceder a los servicios ciudadanos dispuestos por el Estado; el segundo obstáculo radica en la falta de interoperabilidad entre las entidades del estado, puesto que a pesar que el Decreto 620 de 2020 establece que todas las entidades deben integrar sus trámites y servicios en un entorno digital, esta implementación ha sido fragmentada, pues según respuesta del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al derecho de petición (comunicación personal, 12 de septiembre de 2025) (véase Anexo A) solo 71 entidades del orden nacional y territorial han implementado por lo menos un trámite o servicio digital. Este panorama refleja la falta de coordinación institucional y de capacidades técnicas y económicas en la transformación digital, lo que afecta la eficiencia y la universalidad del servicio.

El derecho de igualdad en su dimensión material exige al Estado algo más que un marco normativo, requiere de políticas efectivas que aseguren que todos los ciudadanos puedan beneficiarse de los mismos derechos sin importar su ubicación o condición económica, social o

Ciudadanía digital en Colombia

educativa. En ese sentido, la transformación digital debe concebirse como una política pública incluyente, no únicamente como un proyecto tecnológico. El reto actual del Estado colombiano es articular la transformación digitales con principios y valores del Estado Social de Derecho, puesto que la digitalización de los trámites y servicios no puede reducirse a un proceso técnico y administrativo, sino que debe entenderse como un medio para garantizar y efectivizar los derechos fundamentales y la participación ciudadana.

En conclusión, la ciudadanía digital en Colombia se encuentra en un proceso de construcción normativa que avanza de manera desigual, toda vez que los servicios ciudadanos digitales específicamente la nombrada “carpeta ciudadana digital” y la “autenticación digital” son avances significativos a un Estado más transparente y eficiente, estos no podrán garantizarse de forma óptima mientras existe la brecha digital y la falta de interoperabilidad institucional. Es por ello, que corresponde al Estado adoptar políticas diferenciales, invertir en infraestructura tecnológica y promover la alfabetización digital como instrumentos de equidad, que aporten a la consolidación de una ciudadanía digital plena y participativa.

Referencias bibliográficas

- Alcalá, M. (2019). Desigualdad en el acceso a internet en México y la afectación en el ejercicio del derecho humano a la información. *Revista Nuevo Derecho* 15(24):55-70.
- Arias, J. D. (2023). Derechos políticos base de la democracia en el Estado colombiano: Un poder soberano del pueblo. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(4).
<https://doi.org/10.31876/rcs.v29i4.41245>.
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI). (2019). *Análisis — Encuesta de transformación digital 2019*. ANDI. Recuperado de <https://www.andi.com.co/Uploads/Analisis%20-%20encuesta%20de%20transformaci%C3%B3n%20digital%202019%20-%20andi.Pdf>.
- Bignami, F., Calzada, I., Hanakata, N., & Tomasello, F. (2022). Data-Driven Citizenship Regimes in Contemporary Urban Scenarios: An Introduction. *Citizenship Studies*, 27(2), 145–159.
<https://doi.org/10.1080/13621025.2022.2147262>.
- Borja Cevallos, R. (1991). Derecho político y constitucional.
- Calzada, I. (2022). Emerging digital citizenship regimes: Pandemic, algorithmic, liquid, metropolitan, and stateless citizenships. *Citizenship Studies*, 27(2), 160–188.
<https://doi.org/10.1080/13621025.2021.2012312>.
- Cano Lopera, Y. C. (2024). *La garantía de acceso a la conectividad como deber prestacional del Estado*. (tesis de maestría). Universidad Eafit, Medellín, Antioquia.

Ciudadanía digital en Colombia

Cernadas Ramos, A., Barral Buceta, B., & Fernández Da Silva, Á. (2022). Brecha digital y exclusión social: ¿pueden las TIC cambiar el status quo? *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 12(2).

Chen, L. L., Mirpuri, S., Rao, N., & Law, N. (2021). Conceptualization and measurement of digital citizenship across disciplines. *Educational Research Review*, 33, 100379.

Consejo de Estado de Colombia (Sentencia 1001031500020211095200) (C.P Myriam Stella Gutiérrez Arguello: 31 de marzo de 2022).

Consejo de Estado de Colombia (Sentencia 11001-03-25-000-2006-00018-00(0300-06) (C.P Gerardo Arenas Monsalv: 3 de noviembre de 2011).

Consejo de Estado de Colombia (Sentencia 68001-23-33-000-2024-00688-01) (C.P Myriam Stella Gutiérrez Arguello: 5 de diciembre de 2024).

Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES 3975 (2019). Política Nacional para la transformación digital e inteligencia artificial.

Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES 4070 (2019). Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto.

Constitución Política de Colombia. Julio 7 de 1991 (Colombia).

Corte Constitucional de Colombia (Sentencia C-127) (M.S Cristina Pardo Schlesinger: 22 de abril de 2020).

Ciudadanía digital en Colombia

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia C-023). (M.S Antonio José Lizarazo Ocampo: 4 de febrero de 2021).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia C-150) (M.P. Mauricio González Cuervo: 8 de abril de 2015).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia C-164) (M.S. Luis Guillermo Guerrero Pérez: 10 de abril de 2019).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia C-169). (M.P. Carlos Gaviria Díaz: 14 de febrero de 2001).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia C-186) (M.P Humberto Antonio Sierra Porto: 16 de marzo de 2011).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia C-238). (M.P Humberto Antonio Sierra Porto: 29 de marzo de 2006).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia C-274). (M.S. María Victoria Calle Correa: 9 de mayo de 2013).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia C-510) (M.P Alvaro Tafur Galvis: 25 de mayo de 2004).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia C-511) (M.P. Antonio Barrera Carbonell: 14 de julio de 1999).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia C-591). (M.P. Jorge Iván Palacio Palacio: 25 de julio de 2012).

Ciudadanía digital en Colombia

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia C-872) (M.P. Clara Inés Vargas Hernández: 30 de septiembre de 2003).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia SU-355). (M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez: 6 de agosto de 2019).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia SU-420). (M.P. José Fernando Reyes Cuartas: 12 de septiembre de 2019).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia T-030). (M.P. Diana Fajardo Rivera: 29 de enero de 2020).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia T-067) (M.P. Natalia Ángel Cabo. 26 de febrero de 2025).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia T-1078) (M.P. Jaime Araujo Rentería: 11 de octubre de 2001).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia T-134) (M.P. Humberto Antonio Sierra Porto 12 de julio de 2007).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia T-323) (M.P. Juan Carlos Cortés González. 2 de agosto de 2024).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia T-372) (M. P. Natalia Ángel Cabo: 20 de septiembre de 2023).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia T-413) (M.P. Cristina Pardo Schlesinger: 29 de noviembre de 2021).

Ciudadanía digital en Colombia

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia T-561) (M.P. Miguel Efraín Polo Rosero: 15 de diciembre de 2023).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia T-580). (M.P. Jorge Iván Palacio Palacio 27 de julio de 2010).

Corte Constitucional de Colombia. (Sentencia T-759). (M.P. María Victoria Calle Correa 21 de septiembre de 2010).

Crovetto, A. (2021). La IA y la ciudadanía digital. *Futuro Hoy*, 2(2), 47–49.

https://www.researchgate.net/publication/352913436_La_IA_y_la_ciudadania_digital.

Cruz, C., & Reina, A. (2024). Atención a Personas en Situación De Sinhogarismo Y Ciudadanía Digital. *Revista Prisma Social*, 46, 229–256.

De Llano, C. R. M. (2016). La ciudadanía digital. ¿Ágora aumentada o individualismo postmaterialista?/Digital Citizenship. Increased agora or postmaterialism individualism?. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa-RELATEC*, 15(2), 15-24.

De Marco, S. (2009). *Ciudadanía digital. Una introducción a un nuevo concepto de ciudadano*. Editorial UOC.

Decreto 088 de 2022. Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea. 24 enero de 2022.

Ciudadanía digital en Colombia

Decreto 1078 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 26 de mayo de 2015.

Decreto 1263 de 2022. Por el cual se adiciona el Título 22 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de definir lineamientos y estándares aplicables a la Transformación Digital Pública. 22 de julio de 2022.

Decreto 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Decreto 620 de 2020. Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales. 2 de mayo de 2020.

Decreto 767 de 2022. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 16 de mayo de 2022.

Delgado, P. (2021). *¿Qué significa ser ciudadanos digitales?* Observatorio Instituto para el Futuro de la Educación. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/ciudadania-digital-pandemia>.

Ciudadanía digital en Colombia

Di Virgilio, M. M., & Serrati, P. (2022). Ciudades inteligentes, brecha digital y territorio. Evidencias a partir del caso del aglomerado Gran Buenos Aires. *territorios*, (47), 1.

Diego Nicolás Fonseca Moreno. (2020). Aproximación al ejercicio de la ciudadanía plena por parte del cuerpo de oficiales de las Fuerzas Militares colombianas. *Criterios. Cuadernos de Ciencias Jurídicas y Política Intl.*, vol(13),, 69-82.

Directiva Presidencia 02 de 2019. Simplificación de la interacción digitalmente los ciudadanos y el estado.

Expósito-López, O. (2025). Brecha digital y envejecimiento en el sector público. *Documentación Administrativa*, (14), 24-43.

Fernández-Prados, J. S., & Lozano-Díaz, A. (2021). *El reto de la ciudadanía digital activa en la educación superior europea: análisis del ciberactivismo entre los estudiantes universitarios*. EDMeTIC, 10(1), 118-134. <https://doi.org/10.21071/edmetic.v10i1.12799>.

Filgueiras, F. (2021). Inteligencia Artificial en la administración pública: Ambigüedad y elección de sistemas de IA y desafíos de gobernanza digital. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 79, 5–38. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357570194001>.

Galindo, J. A. (2009). Ciudadanía digital. *Signo y pensamiento*, 28(54), 164-173. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-48232009000100011&lng=en&tlng=es.

Ciudadanía digital en Colombia

- García Medina, J. (2025). Democracia, ciudadanía y promoción y protección de los derechos económicos, sociales y culturales. *Anales De La Cátedra Francisco Suárez*, 59. <https://doi.org/10.30827/acfs.v59i.31332>.
- Gastelú, C. A. T., Cordero-Guzmán, D. M., Ortiz, J. L. S., & Alvarado, A. M. (2019). Influencia de factores sobre la manifestación de la ciudadanía digital. *Revista Prisma Social*, (26), 27-49.
- Gómez Navarro, D. A., Alvarado López, R. A., Martínez Domínguez, M., & Díaz de León Castañeda, C. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 6(16), 47-62.
- Gómez Suárez, J. L (2019) Nociones fundamentales de la constitución.
- González-Andrío Jiménez, R., Bernal Bravo, C., & Palomero Ilardia, I. M. (2020). Uso de las redes sociales entre los jóvenes y ciudadanía digital: análisis tras la COVID-19. *Revista de investigación en didáctica de las ciencias sociales*.
- Henry, N., Vasil, S., & Witt, A. (2022). *Digital citizenship in a global society: A feminist approach*. *Feminist Media Studies*, 22(8), 1972-1989.
- Kelsen, H. (1934). Teoría general del Estado.
- Kuntsman, A., & Miyake, E. (2022). Automated governance: Digital citizenship in the age of algorithmic cruelty. En *Paradoxes of digital Ddsengagement* (Vol. 104, pp. 41–58). University of Westminster Press. <http://www.jstor.org/stable/j.ctv2z9g054.7>.

Ciudadanía digital en Colombia

Leetoy, S., Zavala-Scherer, D., & Sierra, F. (2019). Presentación: Tecnopolítica y ciudadanía digital. *Comunicación y sociedad*, 1-8.

Ley 1070 de 2006. Por medio de la cual se reglamenta el voto de extranjeros residentes en Colombia.

Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 1885 de 2015. Por la cual se modifica la ley estatutaria 1622 de 2013 y se dictan otras disposiciones.

Ley 1955 de 2019. Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2018-2022 pacto por Colombia, pacto por la equidad. 25 de mayo de 2019.

Ley 1978 de 2019 por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones.

Ley 2052 de 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o

Ciudadanía digital en Colombia

administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
25 de agosto de 2020.

Ley 2108 de 2021. Ley de internet como servicio público esencial y universal" o "por medio de la cual se modifica la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Ley 2294 de 2023. Por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2022- 2026 “Colombia potencia mundial de la vida. 19 de mayo de 2023.

Lizcano Fernández, Francisco. (2012). Conceptos de ciudadano, ciudadanía y civismo. *Polis (Santiago)*, 11(32), 269-304. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682012000200014>.

López Jacobo, D. R., Angulo Armenta, J., Torres Gastelú, C. A., & López Herrera, M. (2024). La ciudadanía digital: metaanálisis sobre investigaciones en México. *Apertura: Revista de Innovación Educativa*, 16(1), 162–175. <https://doi-org.ezproxy.eafit.edu.co/10.32870/Ap.v16n1.2477>.

Lucila Reyes Sarmiento. (2010). Reflexiones acerca de la democracia, ciudadanía y educación en américa latina .. *Misión Jurídica*, 165-179.

Maldonado-Meléndez, M. A. (2024). El tránsito de la administración digital hacia una administración pública algorítmica en la era de la inteligencia artificial. La necesidad de un ordenamiento jurídico constitucional y legal garantista en la prestación de servicios públicos en el Perú. *Revista de Derecho Político*, 120, 395–425. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9639283>.

Marshall, TH (1950). *Citizenship and Social Class*. Universidad de Cambridge.

Ciudadanía digital en Colombia

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (2018). Manual de Gobierno Digital.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2023). Índice de Brecha Digital 2023. Colombia TIC. Recuperado de <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-article-396961.html>.

Molina Betancur, C. M., & Silva Arroyave, S. O. (2021). La democracia electrónica en Colombia. 70 Vniversitas. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj70.deco>.

Natal, A., Benítez, M., & Ortiz, G. (Eds.). (2014). *Ciudadanía digital* (pp. 127-136). Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa/División de Ciencias Sociales y Humanidades, Departamento de Antropología, Unidad Iztapalapa/División de Ciencias Sociales y Humanidades, Departamento de Procesos Sociales.

Oliveros Fortiche, D. E. (2023). Experiencia bogotana de participación digital: entre el gobierno abierto y la construcción de ciudadanía. *Reflexión Política*, 25(52), 81–95. <https://doi.org/10.29375/01240781.4753>.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2020). La ciudadanía digital como política pública en educación en América Latina. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000376935>.

Oszlak, O. (2012). Gobierno abierto: promesas, supuestos, desafíos. *VIII Conferencia Anual INPAE*. San Juan de Puerto Rico. Recuperado de: <https://repositorio.cedes.org/handle/123456789/4199>.

Ciudadanía digital en Colombia

Padilla Yaá, Z. I., & Barrera Rojas, M. A. (2025). Una revisión documental de la evolución del concepto de brecha digital. *Sintaxis*, (15), 158-174.

Pangrazio, L., & Sefton-Green, J. (2021). Digital Rights, Digital Citizenship and Digital Literacy: What's the Difference?. *Journal of New Approaches in Educational Research*, 10(1), 15-27. <https://doi.org/10.7821/naer.2021.1.616>.

Pascagaza, E. F., & Carrascal, H. S. S. (2022). Redes sociales y construcción de la ciudadanía digital. *Revista Boletín Redipe*, 11(9), 163-177.

Peña Gil, H. A., Cuartas Castro, K. A., & Tarazona Bermúdez, G. M. (2017). La Brecha Digital en Colombia: Un Análisis de las Políticas Gubernamentales Para Su Disminución. *Revista Electrónica Redes de Ingeniería*, 59–71.

Piedra Alegría, J. (2021). La smartificación de la administración pública: Apostilla crítica a partir del caso europeo. *Cuadernos Salmantinos de Filosofía*, 48, 235–250. <https://doi.org/10.36576/summa.144500>.

Ragnedda, M., & Muschert, G.W. (Eds.). (2013). *The Digital Divide: The Internet and Social Inequality in International Perspective* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203069769>.

Ramírez Torrado, M. L. (2020). Dinámicas entre el Estado y la administración pública en el marco de la administración liberal, prestacional y garante. *Prolegómenos*, 23(45), 123-136.

Rendón Gil, J. G. R., & Angulo Armenta, J. (2022). Metaanálisis sobre ciudadanía digital en Iberoamérica: énfasis en educación. *EduTec, Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, (82), 91–103. <https://doi.org/10.21556/edutec.2022.82.2593>.

Resolución del Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones 460 de 2022. Por la cual se expide el Plan Nacional de Infraestructura de Datos y su hoja de ruta en el desarrollo de la Política de Gobierno Digital, y se dictan los lineamientos generales para su implementación.

Resolución del Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones 2893 de 2020. Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, trámites, OPA y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones.

Robles, J. M. (2008). Ciudadanía digital: Una introducción a un nuevo concepto de ciudadano.

Rodríguez-Martínez, A., Jiménez-Delgado, J. J., & Anta-Félez, J. L. (2025). La brecha digital. Tecnología y humanidad. *Sociedad & Tecnología*, 8(S1), 4-17.

Santana, L. E. & Serra, I. (2022) El enfoque de derechos humanos y ciudadanía digital en la ciudad: conceptos y propuesta, *Documentos de Proyectos* (LC/TS.2022/113), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Santoyo, A. S., & Martínez, E. M. (2003). La brecha digital: mitos y realidades. Uabc.

Siempira, S. P. (2023). Estrategia de clusterización para el cierre de brechas digitales entre ciudades y territorios inteligentes. *Revista CIFE: Lecturas de Economía Social*, 25(43), 113-132.

Torres, S. (2024). Ciudadanía. *Ágora UNLaR*, 9(23), 29-29.

Turato, P. A., Hoger, M. D. V, Amador, B. O., Julian, B. C., Fodra, C. A. P., Kozevitch, N. P., & Berardi, R. C. G. (2024). Digital citizenship in Brazil - Insights from a workshop to inspire K-8 teachers. *8th IEEE World Engineering Education Conference: Empowering Engineering Education: Breaking Barriers through Research and Innovation, Proceedings*. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85191958032&doi=10.1109%2FEDUNINE60625.2024.10500570&partnerID=40&md5=4d644dd93b002f935dba6e2a99950479>.

Valenzuela-Fernández, L. A., Collantes-Inga, Z. M., & Durand-Hipólito, E. E. (2020). Sobre la gobernanza digital, política digital y educación. *Revista eleuthera*, 22(2), 88-103.

Van Dijk, J. A. G. M. (2017). Digital divide: Impact of access. *The international encyclopedia of media effects*, 1, 1-11.

Vega-Almeida, R. L. (2007). Brecha digital: un problema multidimensional de la sociedad emergente. *Inclusão Social*, 2(2), 96-108.

Velásquez, L. M. G., Padilla, D. J. G., & Lara, I. G. R. (2023). Latinoamérica: Transparencia y acceso a la información. *Diagnóstico fácil empresarial finanzas auditoria contabilidad impuestos legal*, (1), 77-88.

Villanueva, A. E., Carmona, E. M., Guevara, S. F., & Bermeo, J. R. M. (2016) La participación digital en la construcción de la e-democracia y ciudadanía digital The Digital Participation in the construction of the e-democracy and digital citizenship Participação Digital na construção de e-democracia e cidadania digital.

Ylipulli, J., & Luusua, A. (2021). In search of the alternative future: Developing participatory digital citizenship to address the crisis of democracy. *Conference on Human Factors in Computing Systems*. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85105812999&doi=10.1145%2F3411763.3441318&partnerID=40&md5=e9b7f2508a8f53ba1c834dcdbd599207>.

Zapatero, M. D. C., Brändle, G., & San-Román, J. A. R. (2015). Hacia la construcción de una ciudadanía digital. Nuevos modelos de participación y empoderamiento a través de Internet. *Prisma social*, (15), 643-684.

Anexo A

Respuesta al derecho de petición del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (9 de septiembre de 2025)

El siguiente anexo presenta la respuesta emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en atención al derecho de petición presentado el 24 de agosto de 2025, en el marco del proyecto de investigación sobre la ciudadanía digital en Colombia. El documento oficial responde a la solicitud de información relacionada con el estado de implementación de los servicios ciudadanos digitales, particularmente la Carpeta Ciudadana Digital y la Autenticación Digital.

Nota. Fragmento de la respuesta oficial del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, referente a la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales.

El Estado colombiano se ha transformado digitalmente a través de la implementación de la Política de Gobierno Digital, liderada por este Ministerio. Esta política ha permitido que las entidades públicas incorporen tecnologías digitales para fortalecer su gestión interna y, sobre todo, para mejorar la relación con la ciudadanía mediante servicios más ágiles, confiables y accesibles.

En este proceso se han consolidado los Servicios Ciudadanos Digitales, que incluyen la autenticación digital (mecanismo que permite a los ciudadanos identificarse de manera segura en línea para acceder a servicios del Estado), la carpeta ciudadana (espacio digital personal en el que cada persona puede consultar, almacenar y gestionar documentos y trámites oficiales) y la interoperabilidad de la información entre entidades (capacidad de las instituciones públicas para intercambiar y validar datos de manera segura, evitando que el ciudadano deba presentarlos repetidamente), facilitando que los trámites y servicios estén centralizados en el Portal Único del Estado Gov.Co. en igual sentido, se cuenta con la iniciativa Mi Colombia Digital, que busca acercar a los ciudadanos a las entidades territoriales mediante los sitios web oficiales de las entidades territoriales en sus diferentes órdenes.