

# ACORTAR BRECHAS EN EL USO DE LOS SERVICIOS EN LÍNEA DEL ESTADO.

Luciana Almirón . Publicado como Pensamiento Colectivo • 19/05/2021

Código de la propuesta: **GA-2021-05-42**

## Resumen:

Programa de articulación interinstitucional y actores territoriales para el acompañamiento en el desarrollo de habilidades digitales de la ciudadanía.

## Texto desarrollado:

El Gobierno Abierto tiene entre sus pilares la transparencia y el acceso a la información pública, y la participación y colaboración ciudadana; para ello uno de los recursos utilizados es la disposición de la información, los servicios y algunos espacios de participación del Estado, en internet.

Para que la ciudadanía pueda hacer uso efectivo de ese medio requiere más allá de los recursos materiales (dispositivos y acceso a internet), de las habilidades digitales que le permitan lograrlo, es allí donde nos encontramos con una brecha digital.

En el marco de esta realidad es que proponemos un programa que acorte las brechas de cara al Gobierno Abierto, a través de las siguiente acciones: 1. Asegurar que siempre exista la posibilidad de interacción con una persona, ya sea telefónica o personalmente, para poder realizar trámites o consultas en los servicios del Estado.

2. La capacitación de todas las personas que trabajan en los organismos del Estado y atienden al público para que tengan herramientas técnicas y de comunicación asertiva (escucha activa, lenguaje utilizado, empatía, compasión, respeto, etc.) que les permitan orientar y acompañar a la ciudadanía en el uso de los servicios en línea.

3. Asegurar, a través por ejemplo de los SOCAT (Servicio de Orientación, Consulta y Articulación Territorial), la presencia en territorio de personal capacitado para poder brindar herramientas y acompañamiento a las poblaciones más vulnerables para que puedan desarrollar las habilidades digitales que les permitan tener una participación activa.

Este programa pretende asegurar la transparencia de la información y la participación de los y las ciudadanas para quienes lo digital pueda representar una barrera u obstáculo, y así construir más y mejor democracia.

- [Derechos digitales](#)
- [Cultura - Educación](#)

- [Derechos humanos](#)
- [Equidad e inclusión](#)

## Comentarios

- • 02/02/2022 12:22:04

Muchas gracias por formar parte del proceso de cocreación del 5to Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto. En la etapa 2 se concluyó que la propuesta está fuera del alcance de las iniciativas de gobierno abierto, que deben estar centradas en fortalecer la participación ciudadana, la transparencia y rendición de cuentas.

- • 23/06/2021 19:43:30

Agradecemos la publicación y desarrollo por este medio de la propuesta presentada en el marco de la Mesa de Diálogo: "Gobierno Abierto y Democracia Digital".

Volverla disponible en esta Plataforma nos ayuda lograr un proceso transparente y participativo.

Será trasladada al Grupo de Gobierno Abierto para que pueda ser abordada en la etapa 2 del proceso.