

Internet como servicio público esencial y universal, para la garantía de los derechos de la población en situación de vulnerabilidad y zonas rurales de Colombia, 2022¹

Autores

Estefanía Loaiza Franco²

Camilo Ernesto Gutiérrez Cardona³

Sebastián Castrillón Zuleta⁴

Resumen

Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar la manera en la cual el Estado Colombiano, al reconocer al internet como servicio público esencial y universal (Ley 2108 de 2021), puede contribuir a la garantía de los derechos de la población en situación de vulnerabilidad y zonas rurales desconectadas. En este estudio se empleó una metodología cualitativo documental, centrada en la revisión de la literatura académica y de las fuentes normativas, doctrinales y jurisprudenciales frente al tema en cuestión.

Los resultados demuestran que internet, visto como servicio público esencial y universal, permitirá al Estado Colombiano garantizar bienestar social de la población en situación de vulnerabilidad y zonas rurales del país. A partir de lo anterior, se concluye que reconocer al internet como servicio público puede contribuir especialmente a la garantía de los derechos a la educación, al trabajo, a la salud, a la información y libre expresión de la población.

¹ Esta investigación está financiada por la Universidad Católica Luis Amigó- Sede Medellín – Colombia.

² Bachiller académico de la Institución Educativa Monseñor Francisco Cristóbal Toro del municipio de Medellín. Estudiante de Derecho en la Universidad Católica Luis Amigó adscrita al semillero Técnicas de la Oralidad en el Proceso, Medellín - Antioquia. Asesor encargado: Dany Steven Gómez Agudelo Email: Estefania.loaizafr@amigo.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3743-1635>

³ Bachiller académico de la Institución Educativa Salazar y Herrera del municipio de Medellín. Estudiante de Derecho en la Universidad Católica Luis Amigó adscrito al semillero Técnicas de la Oralidad en el Proceso, Medellín - Antioquia. Asesor encargado: Dany Steven Gómez Agudelo Email: Camilo.gutierrezca@amigo.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9360-0934>.

⁴

Palabras clave: garantía de los derechos, internet, población en situación de vulnerabilidad, servicio público esencial, servicio público universal; zonas rurales.

Abstract

This research was carried out in the aim to study the manner in which the Colombian State, by recognizing the internet as an essential and universal public service (Law 2108 of 2021), can contribute to guaranteeing the rights of the population in a vulnerable state and disconnected rural areas. In this study, a qualitative documentary methodology was used focused on the review of the academic literature and the normative, doctrinal and jurisprudential sources regarding the subject in question.

The results show that the internet, seen as an essential and universal public service, will allow the Colombian State to guarantee the social welfare of the population in vulnerable state and the countryside. Departing from the previous statement, it is concluded that recognizing the Internet as a public service can contribute specially to guaranteeing the rights to education, work, health, information and free expression of its citizens.

Keywords: guarantee of rights, internet, population in a situation of vulnerability, essential public service, universal public service; rural zones.

Introducción

En la actualidad, el Internet se reconoce como un elemento fundamental en la vida de los seres humanos en la medida que la conectividad proporciona y sustenta las interacciones sociales y económicas en el siglo XXI (Bamford, Hutchinson y Macon, 2021). El internet obtuvo mayor importancia a partir de la pandemia por COVID 19; la cual obligó a que millones de personas migrasen al mundo digital para continuar trabajando, estudiando, mantenerse en contacto y estar informados.

Sin embargo, con esta coyuntura, también quedaron en evidencia las incommensurables brechas en términos de conectividad y se identifica que más de un tercio

de población mundial continua sin tener acceso a esta red (Organización de las Naciones Unidas, 2021). Cifras del cual el 96% de los hogares sin conexión pertenecen a países en vía de desarrollo, como Colombia (González y Albertini, 2021; Gascón, 2021).

En Colombia, el Departamento Administrativo Nacional de estadística -DANE- (2022), informó que, en agosto del año 2022, sólo el 61,6 % de los hogares en Colombia tenían acceso a internet. Para Arreaza (2022) esta cifra puede ser positiva; si se compara con la media de conectividad existente en Latinoamérica (menos del 50% de hogares conectados), no obstante, es negativa si se compara con el porcentaje de conectividad de regiones como Europa (98%) y Norteamérica (92%). A lo anterior se suma el hecho de que, generalmente, la población que carece de conexión a internet en Colombia en su mayoría se encuentra en situación de vulnerabilidad socio-económica o bien, está asentada en zonas rurales apartadas; sin cobertura de internet o cuya cobertura implicaría grandes costos para los habitantes.

Bajo esta óptica, se evidencia en las poblaciones desconectadas de Colombia una minoración de la actividad prestacional de las Administraciones Públicas y la falta de garantías respecto a los servicios públicos esenciales (Domínguez, 2021) lo cual, además de ser inconstitucional pues en la Carta Magna Colombiana se declara la obligatoriedad de prestar servicios públicos al ser estos inherentes a la finalidad social del Estado (artículo 365, Constitución Política de Colombia, 1991), también restringe la esfera vital de los ciudadanos; ya que se ha demostrado que el internet tiene una trascendencia en el desarrollo de las personas y en el ejercicio de algunos de sus derechos (García, Buenrostro y López, 2020).

En consonancia con lo anterior, Anzures (2020) manifiesta que el internet en Colombia es catalogado un derecho de *status* positivo y, por tanto, requiere de mandatos de acción por parte del Estado para su materialización. Uno de los avances que se ha dado al respecto es el establecimiento de la Ley 2108 en 2021, la cual indica de forma expresa que el acceso a internet es un servicio público de carácter esencial en Colombia. Este carácter “esencial” es determinado por la Corte Constitucional en los siguientes términos:



“(…) cuando las actividades que lo conforman contribuyen de modo directo y concreto a la protección de bienes o a la satisfacción de intereses o a la realización de valores, ligados con el respeto, vigencia, ejercicio y efectividad de los derechos y libertades fundamentales.” (Corte Constitucional, Sentencia C-691, 2008)

Bajo esta premisa, la denominación del internet como servicio público de carácter esencial se justifica ya que, a partir de la prestación del mismo, el Estado puede aumentar el bienestar general y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. No obstante, en la actualidad aún no se garantizan las condiciones tecnológicas, pedagógicas y de infraestructura para que el acceso a internet sea asequible, de buena calidad y cobertura para todos (Hernández, 2021). Es decir: aún hay restricciones o barreras de entrada para que algunos colombianos, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad o que habitan zonas rurales desconectadas, pueden participar plenamente en la sociedad a través de esta red. Esta realidad no solo pone en relieve la desigualdad de acceso a los servicios públicos, sino que va en detrimento de otros derechos, entre ellos, el derecho a la educación, el derecho al trabajo, el derecho a estar informados, entre otros conexos.

El problema jurídico que enmarca el presente estudio se centra en analizar: ¿de qué manera el Estado Colombiano al reconocer al internet como servicio público esencial y universal (Ley 2108 de 2021) puede contribuir a la garantía de los derechos de la población en situación de vulnerabilidad y zonas rurales de Colombia?

Para dar respuesta a la anterior cuestión, se plantean tres objetivos específicos de investigación: 1) Determinar las características esenciales de los servicios públicos en Colombia. 2) Identificar los derechos fundamentales que son salvaguardados al garantizarse el servicio público del internet. 3) Detallar los retos y dificultades que se presentan para garantizar la conectividad de la población en situación de vulnerabilidad y zonas rurales de Colombia.

El abordaje del tema objeto de estudio puede contribuir a proveer un conjunto de criterios que orienten la comprensión en torno a la relevancia del internet como servicio público esencial y universal. De igual modo, este estudio se justifica en cuanto a la ausencia de investigaciones documentadas sobre el tema, deducción que se realiza una vez se realizó una revisión de la literatura la cual permitió identificar la novedad del tema y, por tanto, el reducido abordaje del mismo.

Metodología

Este estudio se realizó a partir del enfoque cualitativo documental, el cual, en palabras de Kayesa y Shung (2021); es un enfoque metodológico que permite abordar un objeto de investigación a partir de la revisión sistemática de documentos. De acuerdo con Cardno y Rosales (2017), en este tipo de investigaciones cualitativas los documentos se interpretan a partir de sistemas de significados propios del contexto desde los cuales son producidos y, por lo tanto, no se trata de leer y hacer un resumen de los documentos consultados desde una postura simplista y pasiva, sino como que se trata de incorporar valores de participación (Bowen, 2009) en donde los investigadores se convierten en intérpretes de los datos contenidos en los documento (Dalglish, Khalid y McMahon 2020), tratando de ser lo más rigurosos y transparentes posible.

El enfoque cualitativo documental permite a los investigadores describir los escenarios, prácticas y realidades socio-jurídicas a partir del análisis de fundamentos normativos, doctrinales y jurisprudenciales, así como de las teorías que de forma precedente algunos autores han desarrollado frente a un problema jurídico concreto que, en el caso de la presente investigación, corresponde al internet como servicio público esencial y universal para la garantía de los derechos de la población en situación de vulnerabilidad y zonas rurales de Colombia.

De igual modo, este estudio se desarrolló bajo el método inductivo; el cual permite:



“Analizar y se interpretar indicios particulares, a efecto de llegar a conclusiones generales.” (Figuera, Cedeño y Camacho, 2017, p.169)

El método inductivo, propio de las investigaciones cualitativas es el que, en primer lugar, permitió abordar la cuestión jurídica teniendo en cuenta las visiones particulares que diversos autores han plasmado frente a esta de forma precedente. En segundo lugar, posibilitó el desarrollo de un ejercicio de triangulación a partir del cual se obtuvieron patrones, convergencias y divergencias que llevaron a la configuración de nuevo conocimiento.

Los documentos que fueron la base para la realización de esta investigación, se consultaron en diversas bases de datos, entre ellas: Google Scholar, Dialnet y vLex Analytics. Luego de la identificación y selección de documentos estos fueron sometidos a un proceso de evaluación de la calidad donde se tuvieron en cuenta elementos como: fecha de publicación no superior a cinco años, documentos con autores reconocidos y textos de fuentes confiables. Tras la verificación de las condiciones de calidad, la información contenida en los documentos fue filtrada y organizada en una matriz documental, la cual posibilitó el desarrollo de un proceso de categorización y codificación. Tras este último proceso, se procedió a preparar el artículo de revisión y a redactar cada uno de los capítulos, dando respuesta así al problema jurídico planteado.

Discusiones

Características esenciales de los servicios públicos (domiciliarios) en Colombia

Los servicios públicos son fundamentales y desempeñan un papel esencial en el desarrollo económico y social de un territorio (Cordero, 2011). Particularmente, los servicios públicos de índole domiciliarios:

“Constituyen una categoría especial de los servicios públicos.” (Matías, 2015, p.165)

De allí que sean insustituibles, al estar ligados a la calidad de vida y la dignidad de la población, por tanto, a sus derechos fundamentales. En Colombia, la prestación de servicios públicos se enmarca dentro de un componente tangible, que se expresa a través de la prestación misma del servicio, es decir, de que el usuario pueda recibir agua, electricidad, telefonía, etc. Además, se enmarca dentro de un componente intangible, caracterizado según Vergara y Maza:

“Por la satisfacción de las necesidades expresadas y no expresadas de la población, la identificación de prioridades, y la asignación y justificación de los recursos públicos.” (Vergara y Maza, 2017, p.96)

Esta prestación de servicios públicos se da en concordancia con la Constitución Política Colombiana, en la cual se indica que dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra los de:

“Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución.” (Artículo 2, Constitución Política, 1991)

Ahora bien: para comprender la configuración y características esenciales de los servicios públicos, es importante analizar, ¿qué tiene de “público” los servicios públicos? Y, ¿qué tienen los servicios públicos que los identifica como “servicios”? Antes de comenzar el análisis, es menester resaltar que, según Spicker (2009), servicios públicos no es un símil de sector público en la medida que algunos servicios públicos no están controlados u operados por el gobierno, sino que son instituidos, desarrollados y operados por entidades independientes. Dicho en otras palabras:

“La clasificación de un servicio público domiciliario no depende de la institución pública que lo presta, sino el fin estatal que con su prestación se persigue” (Hernández, 2020, p.13).

Para el caso del presente estudio la denominación de “servicio público” se retoma del Código Sustantivo del Trabajo -CST-, que lo considera como: “toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial, bien que se realice por el Estado directa o indirectamente, o por personas privadas” (Artículo 430 de CST⁵). Así pues, los servicios públicos se establecen como un mecanismo que le permite al Estado Colombiano cumplir con algunos de sus fines, mediante la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y la salvaguarda de sus derechos.

Al revisar algunos pronunciamientos de la Corte Constitucional, se identifica que a través de la Sentencia T-578 de 1992, los servicios públicos tienen un valor de orden jurídico, por cuando no son solo un concepto; sino un hecho y una realidad de interés general. De igual modo, en la Sentencia C-741 de 2003, la Corte indica que los servicios públicos guardan una función social, por tanto, es deber del Estado velar que la prestación de dichos servicios esté supeditada a la garantía, protección y predominio del interés colectivo.

Al explorar particularmente el término de “servicios públicos domiciliarios”, se identifica que a pesar de que, en Colombia a nivel constitucional, este tipo de servicios son regulados (artículo 365-367), no cuentan con una definición concisa en torno al mismo dentro de la Carta Magna. En atención a lo anterior, la Corte Constitucional, a través de su Sentencia T-578 de 1992 estableció que los servicios públicos domiciliarios son: “aquellos que se prestan a través del sistema de redes físicas o humanas con puntos terminales en las

⁵ Modificado por el Decreto 753 de 1956

viviendas o sitios de trabajo de los usuarios y cumplen la finalidad específica de satisfacer las necesidades.” (Corte Constitucional, Sentencia T-578, 1992)

Una de las problemáticas identificadas es que en la normatividad colombiana no está descritos los aspectos operacionales ni técnicos que permitan establecer el carácter de “domiciliario” de un servicio público, de allí que, como lo plantea Hernández (2020), sea complejo categorizar al internet como un servicio público domiciliario. Si bien, a través de la Ley 142 de 1994 y la Ley 1341 de 2009 se ha abordado el tema de los servicios público domiciliarios, dicho abordaje ha sido únicamente exegético y superfluo.

Ahora bien, respecto a qué tienen los servicios públicos que los identifica como "servicios", es importante resaltar que los servicios públicos “sirven” a los ciudadanos así que, por lo tanto, su definición está contenida en la relación entre la actividad y el público beneficiario más que en su forma de su producción. Se supone que los servicios públicos están motivados por un sentido de responsabilidad mutua, un sentimiento referido a la “solidaridad” (Guarín y Rojas, 2017; Ortiz, 2018), de allí que estos deban ser inclusivos (Tabarquino, 2018) y redistributivos (Ocampo y Gómez, 2017).

Respecto al elemento redistributivo que se enmarca en la prestación de los servicios públicos, en Colombia se genera una dicotomía, ya que dicho elemento implica que este tipo de servicios no tengan fines comerciales, ya que los servicios esenciales y universales no debería estar a la venta. Dicho de otro modo: “un servicio público, no es un negocio”. (López y García, 2009). Lamentablemente en Colombia el panorama indica que esta premisa se incumple, ya que, como lo menciona Sierra (2015); si bien el Estado brinda subsidios a las poblaciones con mayor vulnerabilidad social que no tiene capacidad plena para pagar por los servicios públicos domiciliarios, estos subsidios no siempre son absolutos, lo que lleva a que a muchas familias les sean interrumpidos dichos servicios.

Vergara y Maza (2017) establecen que, si bien, desde el elemento redistributivo “quienes pagan no son necesariamente los que reciben”, al referirse a los aportes que los ciudadanos que pertenecen a estratos socioeconómicos altos hacen a través del pago de sus

facturas de servicio públicos, es evidente que el Estado Colombiano no trata a los servicios públicos como esenciales, ya que no los garantiza por completo. Tal situación, como lo señala Forero y Cuellar (2020), transgrede los derechos fundamentales de los ciudadanos pues, sin tales servicios, los colombianos no podrían vivir en condiciones dignas y verían afectados otros bienes jurídicos como la salud y la vida. (Lamprea, 2006)

Ahora bien, en lo que se refiere al reconocimiento del internet como servicio público en Colombia, es importante revisar la Sentencia C-691 de 2008; la cual indica que el servicio público es aquel que se considera esencial para el ciudadano. De igual modo, en las Sentencias C-151 y C-209 del año 2020, se establece que para el caso de los servicios públicos se aplicar juicios de finalidad, de conexidad material y de motivación suficiente en el marco de la proporcionalidad y la no discriminación.

En este caso, el internet se puede argumentar como esencial o vital, dado que, a partir de la prestación del mismo los ciudadanos pueden tener acceso a la información y se les puede garantizar otro tipo de valores jurídicos y derechos fundamentales de gran preponderancia; como es el caso al derecho a la educación, a la salud, la vida, entre otros. Cada uno de estos derechos se abordarán, a continuación, en el siguiente apartado.

Derechos fundamentales que son salvaguardados al garantizarse el servicio público del internet.

De acuerdo con la Corte Suprema de Justicia (2020), en la actualidad “el acceso a internet es un derecho humano y, por lo tanto, es fundamental, digno de protección para el acceso masivo; también, como herramienta esencial es un servicio público, que debe servir para cerrar brechas” (STC3610, Corte Suprema de Justicia, 2020). Por lo anterior puede indicarse que el acceso y la cobertura a internet tiene cabida como derecho en el ordenamiento jurídico colombiano, sin embargo, como lo establece Borrero:

“Se trata de un derecho en sentido formal y no material debido al carácter prestacional que implica.” (Borrero, 2021. p.1)

De allí que el derecho al servicio público del internet se constituye como un derecho que está supeditado al principio de sostenibilidad fiscal del país.

Pero, si la sostenibilidad fiscal del país no lo permite, el Estado no puede asegurar una cobertura y calidad del servicio de internet. Cuando ocurre, el servicio de internet no se puede prestar de manera eficiente, es decir: el Estado presta el servicio de forma defectuosa, lo que puede causar daños antijurídicos a los ciudadanos por los cuales el Estado debe responder (Gutiérrez y Estupiñán, 2018). Por lo tanto, si se le otorga el estatus de derecho positivo al derecho al acceso a internet, el Estado tiene la obligación de proporcionar a sus ciudadanos un acceso significativo a este derecho (Rico, 2012).

La ONU (2020) establece que los Estados deben propender por impedir o interrumpir el acceso a internet y, además, considerar la formulación y adopción de políticas públicas nacionales relacionadas con internet en la medida que la conexión a internet les permite a las personas acceder a las ventajas económicas y sociales del mundo globalizado. A continuación, se describen específicamente algunos derechos que pueden ser salvaguardados en caso de que el Estado Colombiano garantice el acceso a internet, máxime a aquellas poblaciones en situación de vulnerabilidad o habitante de zonas rurales desconectadas.

Internet y derecho a la educación

Como lo establecen Quezada y Sánchez en su estudio sobre el tema al inicio de la pandemia por COVID 19 se evidenciaron:

“Graves falencias del servicio de internet, particularmente en la implementación de la modalidad de educación virtual, pues muchos niños, niñas y adolescentes carecían del servicio de internet en sus hogares.” (Quezada y Sánchez, 2022. p.3)

Esta situación permitió reconocer la necesidad de conectar el derecho a la educación con la promoción del internet como servicio público; no obstante, como menciona Calitz (2022), el hecho de que sea una necesidad no significa que el gobierno atienda a ella de forma inmediata. De hecho: puede identificarse como en el país la educación no es una prioridad tangible en la medida que no existen proceso ni políticas públicas que garanticen a los estudiantes el tener acceso a la educación y a internet para llevar a cabo el aprendizaje en línea de forma estable y continuada.

De acuerdo con lo anterior, Puerta y Cabrera (2017), expresan que las causas profundas de esta necesidad de desarrollo incluyen la mala gobernanza, la corrupción, la falta de liderazgo, el abuso del poder público o estatal, y un aparente desinterés y falta de compromiso con respecto al derecho a la educación. Al respecto, Ochoa (2014), manifiesta que, si en Colombia no se garantiza el acceso al internet, se estaría yendo en contravía del derecho a la educación, pues es claro que en la actualidad estos los elementos (educación e internet) son complementarios.

Como lo precisa Bekerman y Rondanini (2020): los gobiernos deben utilizar todo mecanismo estatal posible para garantizar el acceso al internet a los estudiantes con la finalidad de cerrar brechas digitales y así evitar que se profundice y solidifique la desigualdad estructural para aquellos que no gozan de dicho servicio público. García (2020) señala que la desigualdad en términos de acceso a educación se transfigura a una desigualdad en términos socioeconómicos. En base a sus reflexiones, más complejo para los estudiantes que no reciben una educación de calidad (apoyada en el uso del internet), acceder a la educación superior, o adquirir las habilidades y conocimientos necesario para ser un profesional competitivo.

Rey (2021) explica que, si en Colombia no se garantiza el servicio público esencial y universal del internet a la población en situación de vulnerabilidad y zonas rurales de Colombia, no solo se está afectando el derecho de los estudiantes a la educación; también se estarán afectando directamente el derecho a la igualdad. Además, se estaría ampliando

de manera inconmensurable la brecha socioeconómica que de por sí tiene este tipo de población respecto a los demás habitantes del país. (Rueda Franco, 2018)

El acceso a Internet es fundamental para mejorar la calidad de la educación (Lozada, 2017), pues abre puertas a una gran cantidad de información, conocimiento y recursos educativos (García, 2017), aumentando las oportunidades de aprendizaje dentro y fuera del aula (Mejía y; Gómez, 2017). No obstante, es importante resaltar que, para que el acceso sea significativo, también las instituciones educativas, los docentes, estudiantes y la comunidad en general deben adquirir alfabetización digital (Orozco, García y Cepeda, 2019; Rodríguez, Maldonado y Sandoval, 2017). De lo anterior, que el Estado colombiano, además de garantizar la cobertura y calidad de la red de internet, debe impulsar políticas de alfabetización digital para todo el territorio nacional (Duque, 2017).

Internet y derecho al trabajo

Otro de los derechos que pueden ser salvaguardados si en Colombia se garantiza el internet como un servicio público esencial y universal, es el derecho al trabajo. Pazos (2021) indica que, con acceso a internet, los empleados pueden trabajar desde casa y mantener las economías a flote aún en medio de contingencias como la pandemia.

La OIT (2021), por su parte, señala que el internet permite llevar a cabo transacciones comerciales, mantener la productividad, implementar el teletrabajo. Así mismo, Villadiego (2022) expresa que el acceso a internet permite llevar a cabo la adquisición de bienes o productos a través de medios electrónicos y Vallejo (2020) expresa que a través de esta red se pueden llevar a cabo el desarrollo de conferencias y actividades laborales en línea, entre otras acciones, que permiten a los ciudadanos permanecer en el mercado laboral sin necesidad de ubicarse de forma física en el centro de operación de sus empresas lo cual, como se evidenció a partir de la pandemia por COVID 19, resulta altamente favorable.

Internet y derecho a la salud



En Colombia, el gobierno ha estado digitalizando sus sistemas de salud y dando paso a prácticas como la Telemedicina (Correa y Guzmán, 2019). La telemedicina, en palabras de Linares y Herrera (2018); es aquella práctica que permite a los profesionales de la salud evaluar, diagnosticar y tratar a los pacientes a distancia utilizando tecnología de telecomunicaciones, particularmente el internet.

Por lo anterior, si Colombia garantiza el acceso a internet a la población en situación de vulnerabilidad y zonas rurales desconectadas podrá, al mismo tiempo, garantizar que estas poblaciones accedan a servicios de salud, pues es claro que algunas personas debido a la posición geográfica en la que se encuentra y/o limitaciones de recursos económicos, no pueden dirigirse a las entidades de salud para efectuar procesos de diagnóstico y tratamientos para tener un control y seguimiento de sus patologías.

Según Merten (2020), la telemedicina ha tomado protagonismo tanto en el caso de enfermedades biológicas como en el abordaje de enfermedades de salud mental. Es por lo anterior que el Estado debe garantizar la conectividad para que, de este modo, supere la inequidad en la salud y, como plantea Sun (2020); disminuya la "brecha digital" que separa a quienes pueden y no pueden acceder a tales intervenciones de salud.

Internet, derecho a la libertad de expresión y derecho a la información

El Internet empodera la libertad de expresión al proporcionar a las personas nuevos medios de expresiones. La Comisión de Derecho Humanos (2021) manifiesta que el internet ha abierto nuevas posibilidades para la realización del derecho a la libertad de expresión: esto se debe a las características únicas de Internet, que incluyen su velocidad, alcance mundial y relativo anonimato. Estas características, según Calcáneo (2021), han permitido a las personas utilizar internet para difundir información en tiempo real y movilizar diversas acciones sociales, políticas, económicas, etc.

Para Rojas (2013), en lo que respecta a la libertad de expresión, internet presenta una plataforma convincente para la descentralización de la información y el relajamiento



del control institucional: en el mejor de los casos, actúa como un nivelador para el acceso al conocimiento. Cabe resaltar que el derecho a la libertad de expresión es un facilitador de otros derechos (Coronado, 2015), como los derechos económicos, sociales y culturales, por ejemplo, los derechos a la educación y a participar en la vida cultural; así como los derechos civiles y políticos entre los cuales se encuentra los derechos a la libertad de asociación.

Respecto al derecho a la información, es común que muchos de los servicios gubernamentales en la actualidad sólo se pueden desarrollar en línea y, como indica Custer (2022), si los ciudadanos no tienen internet, esto los puede dejar en desventaja en relación con quienes sí tienen internet. Lo mismo ocurre cuando el ciudadano necesita información respecto a procesos públicos (transparencia).

Dificultades que se presentan para garantizar la conectividad de la población en situación de vulnerabilidad y zonas rurales de Colombia.

Dentro de las dificultades que se presentan para garantizar la conectividad de la población en situación de vulnerabilidad y zonas rurales de Colombia, se enlistan: la falta de interés, asequibilidad, capacidad del usuario y la infraestructura.

Con relación a la falta de interés, esta es una problemática que se da en doble vía: estatal y personal. Para Garzón y Mejía (2021) a nivel estatal, pese a que en Colombia se han estado desarrollando proyectos de conectividad dirigidos a población en situación de vulnerabilidad y zonas rurales, no se han generado suficientes esfuerzos debido a que no se priorizan todas las zonas, sino aquellas en donde sea fácil la instalación de las tecnologías. Esta es una problemática, porque se dejan de lado zonas alejadas y se deciden establecer sistemas de internet solo en zonas donde, por ejemplo, haya escuelas (los sistemas se instalan directamente en las escuelas). No obstante, si la escuela cierra por cualquier razón queda inhabilitada la posibilidad de conectarse a internet, por poner un ejemplo. Como una

problemática adicional que se puede considerar como grave, el rango de conexión suele ser de menos de un kilómetro.

Por otra parte, a nivel personal, algunas personas simplemente no están obligadas por su trabajo o estilo de vida, a usar internet. Es posible que las personas no sean conscientes de la gran cantidad de información disponible en internet ni de sus usos y, por lo tanto, no les interesa emplear la red.

Continuando con el análisis, el mayor obstáculo para el acceso a Internet es el costo. La mayoría de las personas que componen la población fuera de línea viven en la pobreza y, por lo tanto, no tienen los fondos para comprar computadores o pagar a sus proveedores de servicios de internet. Desde la perspectiva del gobierno nacional, hacer el montaje de las redes de Internet también es una actividad costosa, que, en la actualidad, aun no se prioriza dentro de los gastos del fisco o dicho de otro modo: Colombia no destina los recursos suficientes en la infraestructura necesaria para proporcionar conectividad a Internet a la población desconectada.

Finalmente, la población en situación de vulnerabilidad y zonas rurales de Colombia, tiende a ser analfabeta digital. Esto genera una cultura de desconfianza e incompreensión que aleja a los potenciales usuarios que, además, promueve la subutilización de los sistemas, haciendo que la inversión en los mismos no se justifique o sea insostenible.

Las dificultades mencionadas se correlacionan fuertemente así que las mejoras en cada una de ellas pueden tener un impacto desproporcionadamente positivo en la penetración de Internet. Bajo este argumento, si se aumenta la alfabetización digital, las poblaciones pueden exigir al Estado que garantice su conectividad; de igual modo, si se garantiza la infraestructura, sumado a procesos de educación digital, la frecuencia de uso y utilización efectiva de estos recursos será plausible.

Conclusiones



A partir de los resultados de la revisión se puede concluir que el Estado Colombiano, al reconocer al internet como servicio público esencial y universal (Ley 2108 de 2021), puede contribuir a la garantía de los derechos a la educación, trabajo, salud, información y libre expresión de la población en situación de vulnerabilidad y zonas rurales de Colombia.

Si el país reconoce de forma plena el servicio de internet como un servicio público puede contribuir a que se mitiguen exclusiones en los campos sociales, económicos, políticos y culturales. En otras palabras: el aumento de la cobertura y la garantía de la calidad del internet, permite afrontar las inequidades, disminuir las brechas digitales y empoderar a los ciudadanos, lo que arroja resultados favorables y posibilita la salvaguarda de derechos sociales y económicos, así como de derechos humanos fundamentales.

El internet, visto como servicio público esencial y universal, permitirá al Estado colombiano garantizar bienestar social de sus ciudadanos. No solo se trata de aumentar las velocidades y coberturas; sino de abordar la asequibilidad e impulsar la alfabetización digital, teniendo en cuenta el gran potencial que tienen el internet para mejorar la vida de las personas, contribuir al mejoramiento de la salud de estas, la cohesión social, la creación de nuevas oportunidades comerciales, mejorar la calidad y la transparencia de los servicios gubernamentales, animar la participación democrática, entre otros aspectos.

El acceso a Internet para la población en situación de vulnerabilidad y zonas rurales sigue siendo un gran desafío en Colombia; sin embargo, el gobierno nacional, en cooperación con otras partes interesadas como entidades multilaterales y empresas privadas deben crear un entorno positivo para la expansión del internet. De esta forma, la cobertura, la calidad de la red y la alfabetización digital serán un hecho en todo el territorio, atendiendo así a los principios de igualdad y al reconocimiento de los derechos fundamentales a la educación, salud, trabajo, entre otros derechos, que posibiliten el bienestar de los ciudadanos y, en consecuencia, el desarrollo integral del país.

Referencias bibliográficas

Bamford, R. Hutchinson, G. Macon, B. (2021). The Progressive Case for Universal Internet Access: How to Close the Digital Divide by 2030. <https://institute.global/policy/progressive-case-universal-internet-access-how-close-digital-divide-2030>

Bekerman, U. Rondanin, A. (2020). El acceso a Internet como garantía del derecho a la educación. *Suplemento Salud Nro. 58* (). 1-7.

Borrero, J. (2021). El Internet como derecho humano o como servicio público. Una misma consecuencia: la responsabilidad del Estado frente a su garantía, prestación y protección. <https://derinformatico.uexternado.edu.co/derechoainternet/>

Bowen, G. (2009). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9(2). 27 – 40. DOI: <http://dx.doi.org/10.3316/QRJ0902027>

Calcano, M. (2021). Internet, redes sociales y libertad de expresión. *Cuestiones constitucionales*. 44(). 35-54. DOI: <https://doi.org/10.14482/INDES.30.1.303.661>

Calitz, T. (2022). El Derecho A La Educación: Un Caso Para La Inclusión Digital. <https://www.humanrightspulse.com/mastercontentblog/the-right-to-education-a-case-for-digital-inclusion>

Cardno, C. Rosales, N. (2017). Análisis documental hui: un método de bricolaje emergente para la investigación cualitativa culturalmente sensible. *MAI Journal* 6(2). DOI. 10.20507/MAIJournal.2017.6.2.4

Cordero, J. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad*, XXXVI(4),682-701.

Coronado, L. (2015). La libertad de expresión en el ciberespacio memoria para optar al grado de doctora. [Tesis doctoral]. Universidad complutense de Madrid. España.

Custers, B. (2022). Nuevos derechos digitales: imaginando derechos fundamentales adicionales para la era digital. *Revisión de seguridad y derecho informático*. 44(). DOI: <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2021.105636>

DalGLISH, S. Khalid, H. McMahon, S. (2020). Análisis de documentos en la investigación de políticas de salud: el enfoque READ. *Health Policy Plan*. 35(10): 1424–1431. DOI: 10.1093/heapol/czaa064

Domínguez, JL. (2021). Internet y nuevas tecnologías como punta de lanza para la revitalización de territorios rurales despoblados. La necesaria reconstrucción de la idea de servicio público. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 26(). 91-124. DOI: <https://doi.org/10.18601/21452946.n26.04>

Duque, D. (2017). Inclusión digital: análisis de las tic en Colombia ¿cerrando brechas regionales? Plan vive digital (i) 2010 – 2014. [tesis]. Pontificia universidad javeriana. Colombia,

Figuera, S. Cedeño, C. Camacho, M. (2017). Métodos de Razonamiento Lógico-Jurídico aplicados a Decisiones Judiciales: La Jurisprudencia como Mecanismo de Poder Estatal *Revista de la Facultad de Jurisprudencia*. 2().168-194. DOI: <https://doi.org/10.26807/rfj.v1i2.23>

Forero, C. Cuellar, M (2020). De la aplicación del principio de proporcionalidad en las sanciones administrativas del derecho de servicios públicos domiciliarios. *Revista Ratio Juris* 15(30). 35-48.

García, A. (2020). La enseñanza digital en serio y el derecho a la educación en tiempos del coronavirus. (41-49). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7388655>

García, L. (2017). Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 20(2),9-25

Gascón, M. (2021). Más de un tercio de la población mundial vive sin Internet: así podría solucionarse la profunda brecha digital de nuestro planeta. <https://acortar.link/4UDmdE>

González, M. Albertini, M. (2021). 2.900 millones de personas siguen careciendo de conexión. <https://acortar.link/HycDjB>

Guarín, E. Rojas, A. (2017). Solidaridad, política social asistencial y bien común. Reflexión Política, 19 (38),74-8

Gutiérrez, A. Estupiñán, J. (2018). La responsabilidad del estado en Colombia por falla en el servicio de medios electrónicos. Ediciones Usta. Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja

Kayesa, N. Shung, M. (2021). The role of document analysis in health policy analysis studies in low and middle-income countries: Lessons for HPA researchers from a qualitative systematic review. Health Policy OPEN. 2(). 1-13. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2590229620300228>

Lamprea, E. (2006). Los servicios públicos domiciliarios y el Estado regulador. Precedente. Revista Jurídica. 10.18046/prec.v0.1413.

Linares, L. Linares, L. Herrera, A. (2018). Telemedicina, impacto y perspectivas para la sociedad actual. *Universidad Médica Pinareña*. 14(3).

- López, J. García, L. (2009). La obligación de progresividad de los derechos económicos, sociales y culturales: el caso de los servicios públicos en Colombia. *Int. Law: Rev. Colomb. Derecho Int. Ildi.* 12(). 217-252
- Lozada, J. (2017). La internet y sus aportes a la educación en los contextos actuales. [tesis]. Universidad Del Valle. Colombia
- Matías, S. (2015). Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: su prestación, regulación y control. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (63),163-194
- Mejía, G. Gómez, R. (2017). Internet como herramienta didáctica en la formación académica en alumnos de nivel medio superior. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(11)
- Merten, R. Rudnick, A. (2020) El acceso a Internet como un derecho para realizar el derecho humano a una atención adecuada de la salud mental (y de otro tipo), *International Journal of Mental Health*, 49:1, 97-103, DOI: 10.1080/00207411.2020.1727019
- Ocampo, J. Gómez, N. (2017). Los sistemas de protección social, la redistribución y el crecimiento en América Latina. *Revista de la CEPAL.* 122(). 1-27.
- Ochoa, H. (2014). ¿Es el internet un derecho en Colombia? [tesis]. universidad militar nueva granada. Colombia.
- OIT. (2021). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

ONU (2020). Un apoyo a la conectividad: el nuevo derecho humano.
<https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/en-apoyo-la-conectividad-el-nuevo-derecho-humano>

Organización de las Naciones Unidas (2021). ITU: 2.9 billion people still offline.
<https://www.un.org/en/delegate/itu-29-billion-people-still-offline>

Orozco, A. García, T. Cepeda, L. (2019). Alfabetización digital desde un enfoque instrumental, cognitivo y emocional. IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH. 10(19). 11-35.

Ortiz, S. (2018) Una revisión a los servicios públicos de solidaridad en la Unión Europea. Revista Digital de Derecho Administrativo. 20(). Doi: 487-509.
<https://www.redalyc.org/journal/5038/503858291018/movil>

Palacio, M. Cabrera, K. (2017). La gobernanza de internet como plataforma para impulsar políticas en la educación con tic. El caso de Colombia. Opera, 21(5). 5-23. 2017. DOI:
<https://doi.org/10.18601/16578651.n21.02>

Pazos, A. (2021). La utilización de internet en el ámbito laboral y el control empresarial.
<https://vlex.es/vid/utilizacion-internet-ambito-laboral-696533989>

Quezada, J. Sánchez, J. (2022) *Acceso a internet como garantía del derecho fundamental a la Educación*. [Tesis]. Universidad Cooperativa de Colombia

Rojas Prieto, Jorge (2013). Libertad de expresión, Internet y comunicación política en México. El Cotidiano, (177),79-94

Rey, D. (2020) Las tic en Colombia y su implementación en la educación en tiempos de pandemia. [tesis]. Universidad militar nueva granada. Colombia.

Rico, M. (2012). El impacto de Internet y las redes sociales en el derecho a la libertad de expresión. *Revista de Filosofía Jurídica, Social y Política*. 19(3). 331 - 349

Rodríguez, F. Maldonado, A. Sandoval, P. (2017). Evaluación de la alfabetización digital y pedagógica en TIC, a partir de las opiniones de estudiantes en Formación Inicial Docente. *Educação e Pesquisa*, 43 (1),127-143.

Rueda, R. y Franco, M. (2018). Políticas educativas de tic en Colombia: entre la inclusión digital y formas de resistencia-transformación social. *Pedagogía y Saberes*, 48, 9-25.

Sierra, H. (2015). *Responsabilidad de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en el procedimiento administrativo sancionatorio en Colombia*. [tesis]. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.

Shevchuk, O. Zui, V. Maryniv, I. Davydenko, S. Mokhonchuk, S. . (2021). Derecho Humano al Acceso a Internet en Salud en el “Concepto de Derecho a la Salud”: Cuestiones Jurídicas. *Revista Europea de Desarrollo Sostenible* , 10 (2), 286. <https://doi.org/10.14207/ejsd.2021.v10n2p286>

Spicker, P. (2009). The Nature of a Public Service. *International Journal of Public Administration*. 32(). 190-692. DOI: 190-692. 10.1080/01900690903050927.

Sun, N. (2020). Derechos humanos y tecnologías de la salud digital. *Hhrjournal*. 22().21-32

Tabarquino, r. (2018). El servicio público de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia 2010-2018. *Entramado*, 14(2). 166-181. DOI: <https://www.redalyc.org/journal/2654/265459295012/movil>

Topón S, M. (2018). Internet como servicio público. *Revista INGENIO* 2(1).

Vallejo, G. (2020) . Análisis de la implementación del teletrabajo en el sector privado. [tesis]. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.

Vergara, J. Maza, F. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de indias (Colombia).). *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. 15(1) 95-103, DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2656>

Villadiego, L. (2022). Acceso a Internet: ¿un nuevo derecho humano? <https://www.equaltimes.org/internet-access-a-new-human-right?lang=en#.Yz8Zb3bMJD>
8