

**DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS
CRÍTICOS EN UNA MUESTRA DE ALCALDÍAS DEL DEPARTAMENTO DE
SANTANDER, DENTRO DEL MARCO DE CUMPLIMIENTO DE LA
ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA**

EDWIN ANDRÉS GUECHÁ VIVAS



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO – MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2015**

**DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS
CRÍTICOS EN UNA MUESTRA DE ALCALDÍAS DEL DEPARTAMENTO DE
SANTANDER, DENTRO DEL MARCO DE CUMPLIMIENTO DE LA
ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA**

EDWIN ANDRÉS GUECHÁ VIVAS

**Trabajo de grado para optar por el título de
INGENIERO INDUSTRIAL**

DIRECTOR:

**JAIME ENRIQUE SARMIENTO SUAREZ
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO – MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2015

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar. En especial a mi hermana Natalia quien ha sido y es una mi motivación, inspiración y felicidad.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Carlos y Cecilia por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mis hermanos por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar.

A mi hermana mayor Natalia por ser un ejemplo de desarrollo profesional a seguir.

Al Ingeniero Jaime Sarmiento por ser mi director de Proyecto y haber estado siempre apoyándome en el transcurso de la tesis.

A mis amigos y profesores por confiar y creer en mí y haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencias que nunca olvidaré.

¡Gracias a todos!

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	19
1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	21
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	21
1.3 OBJETIVOS.....	23
1.3.1 Objetivo General.....	23
1.3.2. Objetivos Específicos.....	23
1.4 RESULTADOS ESPERADOS	24
1.5. MARCO TEORICO	25
1.5.1. Gobierno electrónico.....	25
1.5.1.1. Transparencia.....	25
1.5.1.2. Interactividad.....	26
1.5.2. La Estrategia de Gobierno en Línea.....	27
1.5.2.1 Componentes.....	29
1.5.3. Gobierno en Línea.....	35
1.5.4. Procesos y Procedimientos de las Alcaldías Municipales.....	36
1.5.4.1. Tipología de procesos.....	36
2. DIAGNÓSTICO	39
2.1 METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO	39
2.2 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN LAS ALCALDIAS.....	40
2.2.1 Encuesta gobierno de Colombia para medir el nivel GEL.....	40
2.2.1.1 Elementos Transversales.....	40
2.2.1.2 Componente de Información en línea	41

2.2.1.3 Componente de Interacción en Línea	43
2.2.1.4 Componente de Transacción en línea.	44
2.2.1.5 Componente de Transformación.....	46
2.2.1.6 Componente de Democracia en Línea	47
2.2.1.7 Índice GEL por componentes.....	49
2.2.1.8 Índice GEL por Municipios	50
2.2.2 Encuestas de infraestructura.	52
2.2.2.1 Número de Equipos por Alcaldía	53
2.2.2.2 Ancho de Banda de Internet	55
2.2.2.3 Tipos de Software con los que cuentan las Alcaldías	56
2.2.2.4 Sistema Telefónico.	57
2.2.2.5 Páginas Web.....	58
3. PLAN DE ACCIÓN.....	60
3.1 ELEMENTOS TRANSVERSALES.....	61
3.2 COMPONENTE INFORMACIÓN EN LÍNEA.....	66
3.3 COMPONENTE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA	68
3.4 COMPONENTE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA	70
3.5 COMPONENTE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA	73
3.6 COMPONENTE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA.....	75
4. SOCIALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO	77
5. CONCLUSIONES	79
6. RECOMENDACIONES.....	81
BIBLIOGRAFÍA.....	82

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cumplimiento de objetivos	15
Tabla 2. Tipos de Software que usan las Alcaldías	56
Tabla 3. Plan de Acción para las Alcaldías según el componente de elementos transversales.....	61
Tabla 4. Plan de Acción para las Alcaldías según el componente de Información en línea	66
Tabla 5. Plan de Acción para las Alcaldías según el componente de Interacción en Línea.....	68
Tabla 6. Plan de Acción para las Alcaldías según el componente de Transacción en línea	70
Tabla 7. Plan de Acción para las Alcaldías según el componente de Transformación en línea.	73
Tabla 8. Plan de Acción para las Alcaldías según el componente de democracia en línea	75

LISTA DE IMÁGENES

	Pág.
Ilustración 1. Ejemplo de la falta de Rendición de cuentas en Galán	42
Ilustración 2. Ejemplo de falta de servicio al ciudadano en línea. Página web de Enciso	45
Ilustración 3. Ejemplo de peticiones por usuarios para rendición de cuentas	48
Ilustración 4. Pantallazo de la página web del Municipio de Barichara.....	58
Ilustración 5. Pantallazo de la página web del Municipio de Suratá.....	59
Ilustración 6. Socialización del Diagnostico en la Secretaria de las TIC de Santander	77

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfica 1. Porcentaje GEL de los municipios según Elementos Transversales.....	41
Gráfica 2. Porcentaje GEL de los municipios según Componente de Información	41
Gráfica 3. Porcentaje GEL de los municipios según Componente de Interacción .	43
Gráfica 4. Porcentaje GEL de los municipios según Componente de Transacción	44
Gráfica 5. Porcentaje GEL de los municipios según Componente de Transformación.....	46
Gráfica 6. Porcentaje GEL de los municipios según Componente de Democracia.....	48
Gráfica 7. Porcentaje GEL de las 15 alcaldías por Componentes	49
Gráfica 8. Porcentaje GEL de las 15 alcaldías por Componentes	49
Gráfica 9. Porcentaje GEL por Municipios	51
Gráfica 10. Número de equipos disponibles en cada Alcaldía	53
Gráfica 11. Relación entre número de computadores e Índice GEL	54
Gráfica 12. Velocidad del Internet en las Alcaldías	55

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Información de CETICS	85
ANEXO B. ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA 3.1 Y SUS COMPONENTES.....	91
ANEXO C. Hoja de Asistencia de reunión CETICS con los representantes de las Alcaldías de Santander.....	107
ANEXO D. Encuesta Gobierno en Línea para medir el nivel de Sistematización.....	110
ANEXO E. Encuesta para medir el nivel de infraestructura tecnológica en las Alcaldías	142
ANEXO F. Páginas Web de las Alcaldías involucradas en el estudio.....	147
ANEXO G. Fotos Socialización del Diagnóstico en la Secretaria de las TIC de Santander	151
ANEXO H. HOJA DE ASISTENCIA REUNIÓN DE SOCIALIZACIÓN DEL PROYECTO EN LA SECRETARIA DE LAS TIC	153

RESUMEN

TITULO DEL PROYECTO: DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS CRÍTICOS EN UNA MUESTRA DE ALCALDÍAS DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER, DENTRO DEL MARCO DE CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA*

AUTOR: EDWIN ANDRES GUECHA VIVAS**

PALABRAS CLAVE: Diagnóstico, documentación, sistematización, estrategia, Gobierno en Línea, brecha, plan de acción.

DESCRIPCION:

En el presente libro se encuentra el análisis del estudio realizado a 15 alcaldías del departamento de Santander, seleccionadas de acuerdo a un muestreo por conveniencia, con el fin de medir el Nivel de sistematización e infraestructura; para el cual se utilizaron herramientas como encuestas, realizadas directamente a los representantes de Gobierno en Línea de cada uno de las alcaldías municipales, para conocer el avance que han tenido hasta el 2014 con la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea 3.1.

Partiendo de los resultados obtenidos se trazó el Plan de acción básico, que incluye los proyectos y actividades, de acuerdo a cada uno de los seis componentes que conforman la metodología de Gobierno en Línea, que deben empezar a realizar las entidades, basándose en las falencias encontradas en el análisis y de esta manera lograr aumentar el nivel de Gobierno en Línea, en cada municipio y el departamento.

Finalmente se llevó a cabo la socialización del proyecto en la Secretaria de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de Santander, ya que son los principales interesados en conocer los resultados del diagnóstico y el plan de acción propuesto para eliminar las brechas y contribuir con el aumento del porcentaje GEL de cada municipio.

También se presentan conclusiones obtenidas del diagnóstico y unas recomendaciones a seguir para la Secretaria de las TIC.

* Proyecto de grado, modalidad práctica empresarial

** Facultad de Ingenierías Físico-mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.
Director: Jaime Enrique Sarmiento Suarez

ABSTRACT

TITLE: DIAGNOSTIC OF SYSTEMATIZATION LEVEL IN CRITICAL PROCESSES IN A SAMPLE OF MUNICIPALITIES IN DEPARTAMENT OF SANTANDER (COLOMBIA), WITHIN THE FRAMEWORK OF COMPLIANCE OF THE STRATEGY OF GOBIERNO EN LÍNEA.

AUTHOR: EDWIN ANDRÉS GUECHÁ VIVAS**

KEYWORDS: diagnosis, systematization, strategy, Government on Line, breach, action plan.

DESCRIPTION:

In this book can be found the analysis of the study made to 15 municipalities in Departament de Santander (Colombia), which were selected accordingly to convenience sampling, in order to measure the systematization level e infrastructure: for which there were use tools such as surveys, made directly to representatives of Government on Line, from each municipality, to know the advances they had until 2014 with the implementation of the strategy of Government on Line 3.1.

Starting with the obtain results it was drawn a basic plan of action, which includes projects and activities according to each one of the six components that form the methodology of Government on Line, which the entities must begging to carry out, based on the deficiencies found in the analysis and in this way manage to increase the level of Government on Line in each municipality and Departament.

Finally the socialization of the project was made at Information and Technoligies Secretary, because they are the main interested party to know the diagnostic results and the proposed plan of action to eliminate the breaches and contribute to the growth of the GEL percentage of each municipality.

Diagnostic conclusions and some recommendations to follow for the Secretary of ICTs are also presented.

* Thesis, Company practice modality.

** Physics-mechanics Engineering Faculty, Industrial and Business Studies School. Director: Jaime Enrique Sarmiento Suarez

TABLA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Tabla 1. Cumplimiento de objetivos

OBJETIVO DEL PROYECTO	NUMERAL DE CUMPLIMIENTO
Conceptualizar la temática asociada con sistematización de procesos enmarcada en la estrategia de Gobierno en Línea 3.1	Numeral 1.5
Conocer el nivel de sistematización de una muestra de Alcaldías del departamento de Santander de acuerdo a lo exigido por la Estrategia de Gobierno en Línea GEL 3.1	Numeral 2
Identificar un plan de acción básico o mapa de ruta a seguir para mejorar el nivel de sistematización. A partir de la brecha entre el nivel de sistematización y el cumplimiento de la estrategia GEL 3.1	Numeral 3
Socializar los resultados del diagnóstico.	Numeral 4

GLOSARIO

BLOG: (en español, también bitácora digital, cuaderno de bitácora, ciber bitácora, ciber diario, o web blog) es un sitio web en el que uno o varios autores publican cronológicamente textos o artículos, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente y donde suele ser habitual que los propios lectores participen activamente a través de sus comentarios.

CLAVE: una clave, palabra clave o clave criptográfica es una pieza de información que controla la operación de un algoritmo de criptografía. Habitualmente, esta información es una secuencia de números o letras mediante la cual, en criptografía, se especifica la transformación del texto plano en texto cifrado, o viceversa. En sistemas informáticos, la clave sirve para verificar que alguien está autorizado para acceder a un servicio o un sistema.

COMUNIDADES VIRTUALES: aquella comunidad cuyos vínculos, interacciones y relaciones tienen lugar, no en un espacio físico sino en un espacio virtual como Internet.

CONECTIVIDAD: es la capacidad de un dispositivo de poder ser conectado, generalmente a un ordenador personal u otro dispositivo electrónico, sin la necesidad de un ordenador, es decir en forma autónoma

DISPOSITIVO DACTILAR: dispositivo de lectura de huellas dactilares.

HIPERENLACE - HIPERVINCULO: es un elemento de un documento electrónico que hace referencia a otro recurso, por ejemplo, otro documento o un punto específico del mismo o de otro documento

HOSTING: el alojamiento web (en inglés web hosting) es el servicio que provee a los usuarios de Internet un sistema para poder almacenar información, imágenes, vídeo, o cualquier contenido accesible vía web.

INTERNET: es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial.

IP: es una etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a un interfaz (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (habitualmente una computadora) dentro de una red que utilice el protocolo IP (Internet Protocol).

LINK: un hiperenlace referencia de un documento de hipertexto a otro documento o recurso.

NOMBRE DE USUARIO: actores, sujetos, ciudadanos, etc. para referirse a las personas que interactúan en las redes digitales.

NUBE: la computación en la nube es un sistema informático basado en Internet y centros de datos remotos para gestionar servicios y aplicaciones.

PIN: (de las siglas en inglés, Personal Identification Number) es un número de identificación personal utilizado en ciertos sistemas, como el teléfono móvil o el cajero automático, para identificarse y obtener acceso al sistema.

REDES SOCIALES: un “servicio de red social” es un medio de comunicación social que se centra en encontrar gente para relacionarse en Línea. Están formadas por personas que comparten alguna relación, principalmente de amistad, mantienen intereses y actividades en común, o están interesados en explorar los intereses y las actividades de otros.

URL: un localizador de recursos uniforme, más comúnmente denominado URL (sigla en inglés de uniform resource locator), es una secuencia de caracteres, de acuerdo a un formato modélico y estándar, que se usa para nombrar recursos en Internet para su localización o identificación, como por ejemplo documentos textuales, imágenes, vídeos, presentaciones digitales.

INTRODUCCIÓN

Debido al avance de la tecnología y los sistemas de información, hoy en día las organizaciones están soportando cada vez más sus procesos de negocio (tanto críticos como no críticos) en plataformas tecnológicas que permitan facilitar y optimizar el desarrollo de las actividades dentro de la organización. Sin embargo, la plataforma tecnológica que soporta estos servicios, continuamente se encuentra expuesta a riesgos de diferentes fuentes que podrían ocasionar una interrupción o no disponibilidad de los sistemas de información y por ende de los procesos.¹

El presente trabajo busca diagnosticar el nivel de sistematización que tienen una muestra de Alcaldías municipales de Santander, de acuerdo a las exigencias para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea 3.1 y el análisis de la demora de ésta y las consecuencias que trae a los usuarios y a las mismas Alcaldías; la cual permite potenciar los cambios que se han presentado en la forma de operar de las naciones, aprovechando los avances de la tecnología para garantizar una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía, en busca de la eficiencia y transparencia en la prestación de los servicios por parte de dichas Entidades.

La implementación de esta Estrategia en Colombia por el conjunto de Entidades del Estado, se supone que generará logros muy importantes tales como el incremento en la provisión de trámites y servicios por medios electrónicos, la mejora en la calidad de la información de las entidades públicas en sus sitios web y la apertura de espacios de participación, entre otros. Gracias a la Estrategia de Gobierno en línea, los Colombianos tendrían acceso a la información pública en los sitios web del Estado, lo cual incluye a entidades de todas las ramas del poder

¹http://www.bucaramanga.gov.co/documents/Dependencias/Plan_Estrategico_de_Tecnologia_de_la_Informacio_y_Comunicaciones_PETIC.pdf

público del orden nacional y a los municipios y departamentos de Colombia. Así mismo, el país ha mejoraría en las mediciones internacionales, relacionadas con la implementación de servicios en línea y en participación electrónica. Considerando estos avances y también los nuevos retos que impone la evolución de la misma sociedad en temas tales como el gobierno abierto, la multicanalidad, la conciencia del ambiente, la seguridad, cambios normativos subyacentes, el ciudadano como centro de la gestión pública, entre otros; la Estrategia de Gobierno en línea liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Min TIC, en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación y Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, inició un proceso de evolución hacia un nuevo modelo que exige a las entidades esfuerzos cada vez mayores que permitan, no solo aumentar el número y uso de servicios en línea, sino también mejorar la calidad y el acceso a los mismos, así como el acceso a mayor información y datos, que permita el involucramiento de forma directa de los demás actores de la sociedad en su construcción, todo lo anterior a través del uso eficiente de las TIC para el cumplimiento de los objetivos del Gobierno Nacional de: disminuir pobreza, aumentar seguridad y aumentar empleo.²

² De acuerdo con el más reciente Reporte Global de las Naciones Unidas (2012), Colombia es el mejor país en servicios en línea y en participación electrónica de América Latina y el Caribe (puestos 10 y 6 respectivamente a nivel mundial) y el No. 43 del mundo en gobierno electrónico

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea 3.1 y los cronogramas establecidos para ello, el nivel de implementación debería estar entre un 90 y 95% a 2014, pero en la reunión que se hizo en CETICS en Junio de 2014, con los representantes de las 20 alcaldías que participaron en ésta, se evidenció que el nivel de avance no era el esperado por el Ministerio. El problema entonces es que hay atrasos significativos haciendo que las Alcaldías no se han transformado en entidades digitales abiertas, no se ha incorporado las TIC de forma transversal en su operación tradicional, convirtiendo en los principales afectados a los ciudadanos; dado que para utilizar cualquier servicio que ofrece la Alcaldía, están perdiendo tiempo al desplazarse personalmente hasta la Alcaldía municipal, hacer largas filas para llevar a cabo sus trámites y recibir servicios; generando también unos costos innecesarios.

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

En la actualidad, la incorporación de procesos TIC (Tecnologías de Información y Comunicaciones), y las herramientas de apoyo que permitan hacer un seguimiento adecuado de los mismos, ayuda a las organizaciones a generar ventajas competitivas de frente a las nuevas exigencias de los ciudadanos, que a su vez tienen un conocimiento importante que puede ser aprovechado en beneficio de las sociedades, y el Estado puede servir de plataforma para canalizar y potenciar dicho conocimiento.

Este diagnóstico tiene como finalidad generar un perfil de la situación actual de una muestra de Alcaldías de Santander con relación a los componentes de hardware, software, redes y telecomunicaciones, soporte, recurso humano, mantenimiento, capacitación, políticas y procedimientos de seguridad y nivel de inversión.

Así mismo, el diagnóstico es la base para identificar en ese grupo de alcaldías, aquellos trámites o actividades que deben tener prioridad en función del ciudadano, la caracterización de los usuarios y sus necesidades en cuanto a los servicios de la alcaldía.

Finalmente se establecerá un Plan de Acción, como base para poder adelantar posteriormente un proceso debidamente formal que permita identificar las variables de Gobierno en Línea, que se deben implementar en las alcaldías, de acuerdo a la caracterización y necesidades de los usuarios, para seguidamente tener un plan de Desarrollo.

A los Clúster de Empresas de Tecnologías de Información en el país, el Ministerio de las TIC a través de su Dirección de Gobierno en Línea les ha asignado la responsabilidad de ayudar a la socialización de la aplicación de los componentes de la estrategia GEL 3.1; con el propósito de garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para sus procesos administrativos y de esta forma contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

En Santander esa responsabilidad ha sido asignada a CETICS, que es la alianza productiva de empresas de la industria de TI en Santander y dentro de sus funciones está convertirse en un aliado estratégico de las entidades del Estado

para lograr la modernización y/o sistematización en la ejecución de los procesos. En este caso facilitando el acceso y la fácil comunicación con las Alcaldías, para el desarrollo del proyecto.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General. Diagnosticar el nivel actual de Sistematización de los procesos críticos para determinar el nivel de implementación de la estrategia de Gobierno en Línea 3.1 en una muestra de 15 alcaldías municipales de Santander.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Conceptualizar la temática asociada con sistematización de procesos enmarcada en la estrategia de Gobierno en Línea 3.1
- Conocer el nivel de sistematización de una muestra de Alcaldías del departamento de Santander de acuerdo a lo exigido por la Estrategia de Gobierno en Línea GEL 3.1
- Identificar un plan de acción básico o mapa de ruta a seguir para mejorar el nivel de sistematización. A partir de la brecha entre el nivel de sistematización y el cumplimiento de la estrategia GEL 3.1
- Socializar los resultados del diagnóstico.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS

Conceptualización de la Información necesaria, obtenida mediante fuentes primarias y secundarias, para indagar y tener un conocimiento más profundo sobre el problema a trabajar, en cada uno de los municipios. Análisis del cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea hasta la fecha.

Documento con el diagnóstico de la situación actual de sistematización de las Alcaldías del departamento de Santander intervenidas donde se muestren el nivel de madurez digital de cada uno de los componentes de hardware y software, que contemplen elementos como impresoras, redes y telecomunicaciones, soporte, recurso humano, mantenimiento, capacitación, políticas y procedimientos de seguridad y nivel de inversión

Plan de acción básico o mapa de ruta, a partir de la brecha entre el nivel de sistematización y el cumplimiento de la estrategia GEL 3.1, donde indique lo que se debe implementar en las alcaldías, la priorización que se le debe dar a dicho proceso, y que actividades se deben hacer para atender más rápido las necesidades de los ciudadanos.

Realización de la socialización del diagnóstico y su respectivo plan de acción, dirigida a los funcionarios de la Secretaria de las TIC de Santander y al Clúster de empresas TIC de Santander, con el fin de mostrarles las falencias encontradas por componentes, y el inventario de infraestructura tecnológica que hay en cada una de las alcaldías municipales seleccionadas para el estudio.

1.5. MARCO TEORICO

1.5.1. Gobierno electrónico. El gobierno electrónico consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno, así como en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria. Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquellas correspondientes al sector privado del comercio electrónico (o *e-business*), mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del Estado.

Se basa principalmente en la implantación de herramientas como portales, ERPs, que en caso de los gobiernos se conocen como GRPs, CRMs, como redes sociales o comunidades virtuales y muchas otras, buscando una mejora en la eficiencia y eficacia en los procesos estatales internos y en las vinculaciones con la sociedad.

El gobierno electrónico describe el uso de tecnologías para facilitar la operación de gobierno y la distribución de la información y los servicios del mismo. Lidia con aplicaciones pertenecientes y no pertenecientes a Internet para servir de ayuda a la tarea de los poderes del Estado y de las instituciones estatales. Este servicio a los ciudadanos se realiza con el uso a gran escala de tecnologías como: teléfono, fax, sistemas de vigilancia, identificación por sistemas de radiofrecuencia e incluso la televisión y la radio.

1.5.1.1. Transparencia. La agencia gubernamental debe proporcionar al exterior información acerca de sí misma y los procesos que lleva a cabo. El nivel de transparencia mide el esfuerzo de una agencia para hacer disponible la información a través de su sitio web. La transparencia no se refleja sólo en la cantidad de información; también en la calidad de la misma.

Las cinco categorías que se engloban en el término transparencia son:

- Propiedad: la evidencia de que el gobierno gestiona la página y se preocupa de sus contenidos.
- Contactos/accesibilidad: cómo y con quién contactar en relación con las actividades llevadas a cabo por la institución.
- Información de la institución: sobre su estructura y área de actividad.
- Información sobre contenidos: información sobre la base política de la institución.
- Consecuencias para los ciudadanos/respuestas: pasos que el visitante podría dar para hacer una gestión.

1.5.1.2. Interactividad. Mide el grado de facilidad con la que los usuarios pueden acceder a la información proporcionada por el gobierno y utilizarla. Esto no sólo implica el uso de la información digital, sino también la transacción de servicios en un sentido eminentemente práctico.

Las cinco categorías organizadas bajo el término interactividad son las siguientes:

Seguridad y confidencialidad: la mayor accesibilidad de una web implica una menor obligación por parte de los usuarios de proporcionar información personal para acceder al material y descargarlo.

Contactos/accesibilidad: evidencias de que la institución está dispuesta a recibir datos y peticiones externas.

Información sobre la institución: debe ofrecer la opción de contactar con el personal de manera sencilla desde la red.

Información sobre contenidos: un usuario podría querer conocer cómo trata el gobierno los principales asuntos en un área determinada. Consecuencias/respuestas: la sencillez con la que pueden seguirse las actividades de la institución a través de enlaces con páginas afines.

1.5.2. La Estrategia de Gobierno en Línea. La política pública de Gobierno en línea en Colombia que inició en el año 2000 con la directiva presidencial 02 de dicho año y continuó de manera decidida desde el 2008 con la expedición del Decreto 1151 que definió los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, ha evolucionado de forma permanente en el país, tanto en su alcance hacia un mayor número de entidades, como en su implementación por parte de las mismas, pues cada vez más las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se han convertido en una herramienta por excelencia para mejorar la gestión de lo público y la relación Estado-ciudadano.

Es así como la Estrategia de Gobierno en línea es considerada un eje estratégico del Buen Gobierno, porque procura un Estado más eficiente, más transparente y participativo que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

La implementación de esta Estrategia en Colombia por el conjunto de entidades públicas ha generado logros muy importantes tales como el incremento en la provisión de trámites y servicios por medios electrónicos, la mejora en la calidad de la información de las entidades públicas en sus sitios web y la apertura de espacios de participación, entre otros. Gracias a la Estrategia de Gobierno en línea GEL 3.1, los colombianos tienen acceso a la información pública en los sitios web del Estado, lo cual incluye a entidades de todas las ramas del poder público del orden nacional y al 100% de los municipios y departamentos de Colombia.

Asimismo, el país ha mejorado en las mediciones internacionales, relacionadas con la implementación de servicios en línea y en participación electrónica³

Considerando estos avances y también los nuevos retos que impone la evolución de la misma sociedad en temas tales como el gobierno abierto, la multicanalidad, la conciencia del ambiente, la seguridad, cambios normativos subyacentes, el ciudadano como centro de la gestión pública, entre otros; la Estrategia de Gobierno en línea liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-Ministerio TIC, en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación y Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, inició un proceso de evolución hacia un nuevo modelo que exige a las entidades esfuerzos cada vez mayores que permitan, no solo aumentar el número y uso de servicios en línea, sino también mejorar la calidad y el acceso a los mismos, así como el acceso a mayor información y datos, y que permita el involucramiento de forma directa de los demás actores de la sociedad en su construcción, todo lo anterior a través del uso eficiente de las TIC para el cumplimiento de los objetivos del Gobierno Nacional de: disminuir pobreza, aumentar seguridad y aumentar empleo.

De igual manera la implementación del nuevo modelo de Gobierno en línea implica para las entidades la alineación de actividades con otros temas esenciales de la gestión pública en Colombia, como lo son: la Política Anti trámites, la Política Nacional del Servicio al Ciudadano, la Política de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, la Política Nacional Anticorrupción, la Política Nacional de Archivo y Gestión Documental, entre otras.

³ De acuerdo con el más reciente Reporte Global de las Naciones Unidas (2012), Colombia es el mejor país en servicios en línea y en participación electrónica de América Latina y el Caribe (puestos 10 y 6 respectivamente a nivel mundial) y el No. 43 del mundo en gobierno electrónico.

En el año 2012, con el objeto de impulsar el Gobierno en línea, se ha definido un nuevo método a seguir por parte de las entidades, el cual está compuesto por 6 componentes que agrupan actividades que deben ser implementadas por las entidades para avanzar en la implementación de la Estrategia. Dichos componentes están enfocados en los ciudadanos y/o usuarios, quienes determinan la calidad de la información y servicios que el Estado presta y habilita.

1.5.2.1 Componentes

- **Elementos Transversales:** comprende las actividades que deben implementar las entidades para conocer sus diferentes grupos de usuarios, identificar sus necesidades e investigar permanentemente sobre los cambios en las tendencias de comportamiento, para aplicar este conocimiento a sus diferentes momentos de interacción. De igual forma, se promueve que las entidades cuenten con una caracterización actualizada de la infraestructura tecnológica y establezcan un plan de ajuste permanente. En este componente también se describen actividades orientadas a que cada entidad cuente con una política de seguridad que es aplicada de forma transversal y mejorada constantemente; y que se garantice la incorporación del Gobierno en línea como parte de la cultura organizacional y elemento de soporte en sus actividades misionales. Para alcanzar los objetivos de este componente, las entidades deberán desarrollar las siguientes actividades:
 1. Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea;
 2. Centrar la atención en el usuario;
 3. Implementar un sistema de gestión de Tecnologías de Información;
 4. Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI).
- **Información en línea:** comprende todas las actividades a desarrollar para que las entidades dispongan para los diferentes tipos de usuarios de un acceso electrónico a toda la información relativa a su misión, planeación estratégica,

trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada, novedades y contratación, observando las reservas constitucionales y de Ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad, estándares de seguridad y dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar, utilizar y reutilizar. Las actividades de este componente están concentradas principalmente en dos aspectos: Publicación de información y Publicación de datos abiertos.

- Interacción en línea: comprende todas las actividades para que las entidades habiliten herramientas de comunicación de doble vía entre los servidores públicos, organizaciones, ciudadanos y empresas. Igualmente, este componente promueve la habilitación de servicios de consulta en línea y de otros mecanismos que acerquen a los usuarios a la administración pública, que les permitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades por medios electrónicos. Las actividades están concentradas en dos aspectos: 1. Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones y 2. Habilitar espacios de interacción.
- Transacción en línea: comprende todas las actividades para que las entidades dispongan sus trámites y servicios para los diferentes tipos de usuarios, los cuales podrán gestionarse por diversos canales electrónicos, permitiéndoles realizar desde la solicitud hasta la obtención del producto sin la necesidad de aportar documentos que reposen en cualquier otra entidad pública o privada que cumpla funciones públicas. Lo anterior haciendo uso de autenticación electrónica, firmas electrónicas y digitales, estampado cronológico, notificación electrónica, pago por medios electrónicos y actos administrativos electrónicos.

La actividad a adelantar por parte de las entidades para dar cumplimiento al Componente de Transacción en línea está relacionada principalmente con la posibilidad del ciudadano de realizar trámites y servicios en línea, lo cual implica: 1. Formularios para descarga y/o diligenciamiento en línea, 2. Expedición en línea de certificaciones y constancias, 3. Automatización de trámites y servicios, 4. Ventanillas Únicas Virtuales, 5. Pagos en línea, 6. Uso de firmas electrónicas y digitales, entre otros.

- Transformación: comprende todas las actividades para que las entidades realicen cambios en la manera de operar para eliminar límites entre sus dependencias y con otras entidades públicas, intercambiando información por medios electrónicos haciendo uso del lenguaje común de intercambio de información, liderando o participando en cadenas de trámites en línea. Asimismo, establece las pautas para que la entidad automatice sus procesos y procedimientos internos e incorpore la política de Cero Papel. Las actividades se clasifican en dos grupos: 1. Actividades para hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos, y 2. Actividades para intercambiar información entre entidades.
- Democracia en línea: comprende todas las actividades para que las entidades creen un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones. Con estas actividades se propicia que el ciudadano participe activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea. Igualmente, se promueve que las entidades públicas incentiven a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos, la toma de decisiones, el control social y la solución de problemas que involucren a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía. Este componente establece las indicaciones para que las entidades lleven a cabo sus ejercicios de participación en línea a través

de un proceso ordenado y de realimentación permanente tanto al interior, como hacia sus ciudadanos y/o usuarios. Son 4 los grupos de actividades de democracia en línea que se desarrollan en este componente: 1. Definir la estrategia de participación; 2. Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica; 3. Abrir espacios para el control social; 4. Abrir espacios de innovación abierta.

La Estrategia de Gobierno en Línea debe ser incorporada por parte de las entidades de forma transversal dentro de sus planes estratégicos, así como dentro de los planes de Desarrollo Administrativo, en donde se deben definir las actividades, responsables, metas y recursos presupuestales que les permitan dar cumplimiento a los lineamientos que se establecen en el Decreto de Gobierno en línea, en los Manuales para la implementación de la Estrategia y en el presente documento. En este sentido, el Gobierno en línea se encuentra incluido en Modelo Integrado de Planeación y Gestión como una herramienta dinamizadora para el cumplimiento de las metas de las Políticas de Desarrollo Administrativo, las cuales permiten enmarcar el quehacer misional y el de apoyo, tomando como referentes las metas de Gobierno establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo y las competencias normativas asignadas a cada entidad.

Para orientar la planeación de la Estrategia de Gobierno en línea en cada sector, departamento y entidad, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha definido pesos ponderados para cada una de las actividades contenidas en los Componentes de la Estrategia antes enunciados, según la importancia o complejidad para su desarrollo. Igualmente ha establecido unos plazos para la implementación de la Estrategia y unos porcentajes mínimos de avance para los diferentes grupos de entidades que conforman la administración pública, desde el año 2012 hasta el año 2015 para entidades del orden nacional y desde el año 2013 hasta el año 2017 para entidades del orden territorial. Estas

actividades y respectivos pesos están plasmadas en la versión 3.1 del Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.

Las entidades públicas deben adelantar las acciones pertinentes para realizar el monitoreo y evaluación del cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea, asimismo deberán adelantar las mediciones de impacto del uso y beneficio del Gobierno en línea en sus usuarios y/o ciudadanos, lo anterior de acuerdo con las metodologías y lineamientos respectivos definidos por el Ministerio TIC. Asimismo, y como complemento a la tarea de autoevaluación realizada por cada entidad, el Ministerio TIC adelantará acciones que permitan medir el avance en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, así como el uso, calidad e impacto de la prestación de los más importantes trámites y servicios en línea del Estado colombiano.

Como resultado de este proceso de monitoreo y evaluación adelantado por cada entidad y por el Ministerio TIC, el Ministerio publicará periódicamente el Índice de Gobierno en línea, instrumento cuantitativo que mide el estado de avance de las entidades en la implementación de la Estrategia Gobierno en línea, teniendo como referencia los criterios definidos en el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.

El Índice de Gobierno en línea (GEL) se calcula de la sumatoria de los pesos ponderados de cada uno de los diferentes criterios definidos en el Manual, los cuales están agrupados en los 6 componentes del nuevo modelo de Gobierno en línea y contemplan elementos de insumos, procesos y resultados que al sumarse completan 100 puntos por componente. Los resultados de cada componente, a su vez, se ponderan para obtener un resultado agregado total sobre 100 puntos, puntaje que se denomina Índice de Gobierno en línea.

Adicional a este Índice, el Ministerio TIC y las entidades podrán identificar el grado de madurez en la implementación de lo establecido en los Manuales de Gobierno en línea, los cuales están determinados por el cumplimiento de la implementación de la Estrategia, así como por la obtención de resultados, y la generación de impacto y beneficios para los ciudadanos y usuarios.

Los niveles de madurez que se enuncian a continuación se definen como un estado de evolución de la implementación de la Estrategia y sirven como referente para establecer el avance en términos generales en cada uno de los componentes:

Inicial: nivel en el cual se cuenta con las condiciones institucionales, en términos tecnológicos, humanos, normativos, presupuestales y de planeación para habilitar cada uno de los componentes.

Básico: nivel en el cual hay evidencia de prestación de trámites y servicios en línea. Existe entendimiento dentro de la entidad pública sobre los objetivos y beneficios del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la apertura de información, en los procedimientos administrativos y en la interacción y prestación de servicios eficientes a los usuarios y ciudadanos que han sido caracterizados.

Avanzado: nivel en el cual se masifica la prestación de trámites y servicios en línea de acuerdo con las necesidades identificadas de los ciudadanos y usuarios. El Gobierno en Línea está institucionalizado, es parte de la rutina diaria y la cultura del sujeto obligado y los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana en línea para la toma de decisiones que se realizan con frecuencia.

Mejoramiento permanente: nivel en el cual hay interiorización, innovación y réplica de experiencias exitosas en cuanto al Gobierno en línea. La entidad cuenta con datos abiertos a partir de los cuales se han generado servicios de valor agregado para los ciudadanos; implementa permanentemente acciones de mejora para garantizar la satisfacción de las necesidades de sus usuarios y de la ciudadanía en general, tanto en la prestación de servicios como en la discusión de políticas y promoción del control social.

1.5.3. Gobierno en Línea. Actualmente todos los ciudadanos, empresarios, servidores públicos y extranjeros pueden acceder a la información para realizar los diferentes trámites y servicios en la Administración Municipal. De igual manera, se han generado acciones para el cumplimiento de la estrategia de gobierno en línea frente al desarrollo de trámites y servicios y sus mecanismos de difusión al ciudadano. Por lo que se requiere mantener el funcionamiento de los comités de trámites, servicios y comunicaciones, destinando recursos para la difusión de estas estrategias y el cumplimiento de la Estrategia del Ministerio TIC de Gobierno en Línea. Por lo tanto, teniendo en cuenta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el Plan de Desarrollo Municipal (PDM) 2012 -2015 se debe tener en cuenta varios aspectos para elaborar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC), tales como:

Institucionalizar el plan preventivo de mantenimiento a la infraestructura tecnológica y a los sistemas de información.

Continuar con la renovación de equipos de hardware y software para una plataforma tecnológica funcional en términos de Tecnologías de la Información y

Comunicaciones, que se encuentre a disposición de los usuarios de la Administración Municipal para las labores diarias.⁴

1.5.4. Procesos y Procedimientos de las Alcaldías Municipales. Los procesos y procedimientos por medio de los cuales la ALCALDÍA MUNICIPAL cumple con las funciones encomendadas en la Constitución Nacional, sus objetivos, denominación del cargo responsable y el detalle de la función específica del cargo conforme a la tabla de codificación de procesos y procedimientos.

1.5.4.1. Tipología de procesos que se realizan en las Alcaldías Municipales

❖ **Procesos Estratégicos:**

- Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad. Tiene como objetivo definir y planificar la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Este proceso cuenta con manuales de calidad, de elaboración de documentos y de responsabilidades y autoridades.
- Planificación del Desarrollo. El objetivo general del proceso es establecer directrices de desarrollo a través de la elaboración y el seguimiento de planes, programas y proyectos orientados a mejorar la calidad de vida de la población del Municipio.

❖ **Procesos Misionales**

- Gestión social integral: Tiene como objetivo, establecer los lineamientos y directrices para brindar información, orientación e intervención a la comunidad, encaminadas a mejorar la calidad de vida de los habitantes. Este proceso tiene lineamientos trazadores que afectan de manera positiva

⁴http://www.bucaramanga.gov.co/documents/Dependencias/Plan_Estrategico_de_Tecnologia_de_la_Informacio_y_Comunicaciones_PETIC.pdf

e integral la convivencia y el desarrollo de los habitantes del municipio a través de la prestación de servicios misionales: Cultura Recreación y Deporte, Salud, desarrollo comunitario, programas sociales, bienestar educativo y desarrollo agrícola y ambiental.

- Vigilancia y Control. Este proceso establece los lineamientos y directrices para velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente, en lo referente a establecimientos abiertos al público, saneamiento básico y transportes y tránsito.
- Trámites Administrativos. Tiene como objetivo proporcionar las directrices para los trámites que realizan las personas de la comunidad ante la administración Municipal, a través de la implementación de procedimientos que agilicen los mismos.
- Formación. Este proceso establece las directrices necesarias para la formación a la comunidad, aportando conocimientos para el desarrollo de sus habilidades, cambios de su conducta y el cumplimiento de sus deberes logrando el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Los Procesos y Procedimientos Misionales constituyen la razón de ser de la Alcaldía del Municipio de ahí que en estos se presten los servicios que van dirigidos a nuestros ciudadanos representados en:

- Población adulta
- Población adulto mayor
- Población infantil
- Población juvenil
- Población en condición de discapacidad
- Mujer cabeza de familia
- Población de escasos recursos
- Agricultores
- Población Desplazada

❖ Procesos de Apoyo

- **Gestión del Recurso Físico.** Su objetivo principal es proporcionar y mantener los recursos físicos necesarios para la buena prestación de los servicios a las diferentes dependencias del Municipio, a la comunidad en general y el sostenimiento del sistema de gestión de la calidad.
- **Gestión del Talento Humano.** Tiene como objetivo facilitar el desarrollo integral de los empleados de la Administración Municipal, de tal manera que se le permita contar con herramientas para adquirir el conocimiento y las competencias para el desempeño laboral.
- **Contratación.** Su objetivo principal es establecer las directrices para la contratación de bienes y servicios externos, necesarios para el desarrollo económico y social del Municipio, en procura de generar una mejor calidad de vida de sus habitantes. El proceso cuenta con manual de contratación y con las guías de requisitos para la contratación estatal y etapas de la licitación pública.
- **Administración de los Ingresos.** Su objetivo principal es implementar mecanismos y acciones que contribuyan a la administración y uso efectivo de los ingresos municipales generados por concepto de impuestos predial e industria y comercio, fomentando así la sostenibilidad institucional y el bienestar social.

❖ **Procesos de Evaluación.**

- **Auditorías.** El objetivo principal es realizar evaluación periódica de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad que permita obtener oportunidades de mejora.
- **Evaluación Independiente.** Tiene como objetivo analizar los datos de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de realizar seguimiento, detectar no conformidades e implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora que nos permita lograr el mejoramiento continuo.

2. DIAGNÓSTICO

Para la realización del diagnóstico del nivel de sistematización en el que se encuentra cada una de las 15 alcaldías del departamento de Santander, tomadas como muestra para el estudio; frente a la estrategia de Gobierno en Línea 3.1, se aplicaron herramientas cualitativas y cuantitativas las cuales permitieron evaluar el estado de cumplimiento que ha tenido esta estrategia hasta el presente año.

2.1 METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO

Con el fin de conocer la situación actual de 15 alcaldías en cuanto a sistematización frente a la estrategia de Gobierno en Línea 3.1, el autor del proyecto con ayuda del SENA, la secretaria de las TIC y de Gobierno en Línea de Santander, realizaron visitas a cada una de las 15 Alcaldías seleccionadas por criterio de conveniencia.

Se realizó el diagnóstico mediante dos encuestas, la primera encuesta está enfocada a medir el nivel de sistematización de las alcaldías de acuerdo a la infraestructura de hardware y software que posean actualmente. Se tomó como base una encuesta marco que ha venido utilizando CETICS en otros proyectos y que permite evaluar estos aspectos. (Anexo E) La segunda encuesta a utilizar fue elaborada por el Min TIC, ya que es la herramienta estándar a nivel nacional utilizada para medir el nivel de implementación de la estrategia de Gobierno en Línea 3.1 por parte de las entidades involucradas. (Anexo D).

Se tabularon los datos y mediante el uso de la herramienta Excel se realizaron los respectivos diagramas de barras para realizar el respectivo análisis de interpretación de la información consolidada.

2.2 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN LAS ALCALDIAS

Dada la información recopilada de las encuestas, donde se permita determinar el nivel de implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, el estado de sistematización que tienen y el perfil de usuarios por municipio, se utilizará herramientas software, como Excel para tabular y graficar resultados, y de esta manera realizar el análisis de la información y posteriormente presentar los resultados a expertos en el tema por parte de CETICS.

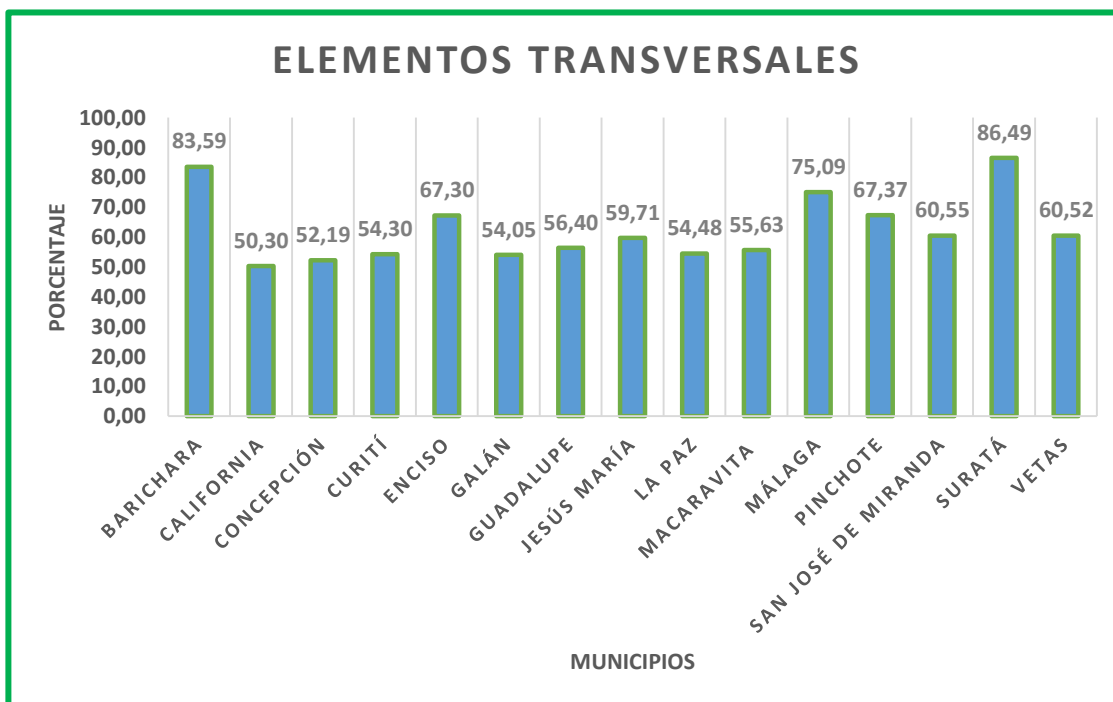
Para el análisis de las encuestas del Min TIC, se tomaron cada uno de los seis componentes en que se divide la Estrategia para identificar las falencias que hay en cada uno de ellos y de esta forma identificar esas falencias como influyen en el Índice GEL.

2.2.1 Encuesta gobierno de Colombia para medir el nivel GEL

2.2.1.1 Elementos Transversales: Como se puede observar en la siguiente gráfica, el 66% de las Alcaldías municipales tienen un porcentaje comprendido entre el 50 y el 61%, lo que permite evidenciar, que tienen un grado de avance medio, cuando a la fecha según la estrategia de Gobierno en Línea, el grado de avance deberían estar en un 90%. Lo que quiere decir que falta todavía Incorporar el Gobierno en línea como parte de la cultura y de la estrategia de innovación organizacional, conocer las necesidades, tendencias de comportamiento y preferencias de los diferentes grupos de usuarios y aplicar este conocimiento a todos los momentos de interacción con éstos, a la vez que se definen e implementan procesos de mejoramiento permanente en la gestión de tecnología y en la aplicación de un Sistema de Gestión de Seguridad para la protección de los

activos de información. A diferencia de un 34 % del grupo de Alcaldías, donde se ve un mayor grado de compromiso como Barichara, Málaga, Suratá, Pinchote y Enciso con un rango entre el 67 y 87%, del cumplimiento de estos objetivos, lo que significa que están solamente a una diferencia de 10 a 20% para alcanzar el nivel de 90% esperado para el presente año.

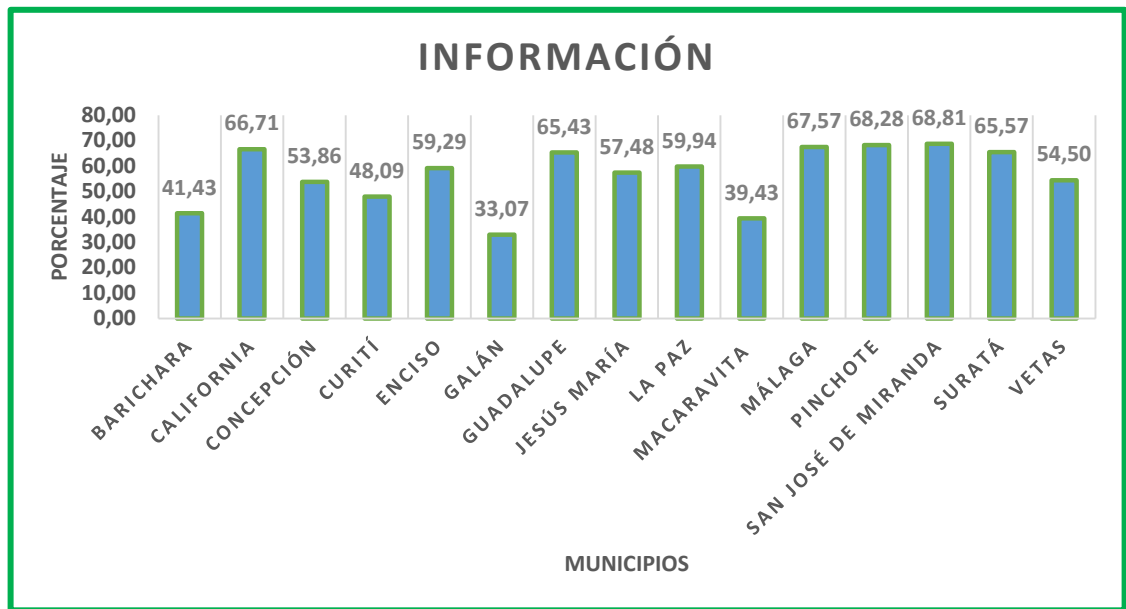
Gráfica 1. Porcentaje GEL de los municipios según Elementos Transversales



Fuente: Autor

2.2.1.2 Componente de Información en línea

Gráfica 2. Porcentaje GEL de los municipios según Componente de Información



Fuente: Autor

Este componente se puede dividir en dos grupos de municipios; el primero conformado con un 27% de Alcaldías de la muestra, por los municipios de Barichara, Galán, Macaravita y Curití, con un rango entre el 33 y 48% de cumplimiento de actividades, se puede decir que estos porcentajes están por debajo del término medio del valor esperado para la fecha, ya que están a un 50 y 60 % de diferencia al que deberían estar, es decir están fallando en cuanto a la publicación y accesibilidad de información relativa a temas institucionales, misionales, de planeación, espacios de interacción, y gestión en general. Por otro lado pertenecen el 73% de los municipios de la muestra, con porcentajes entre 54 y 69% de cumplimiento, que al menos superan la media del nivel esperado, y han tratado de darle más importancia las actividades dentro del componente.

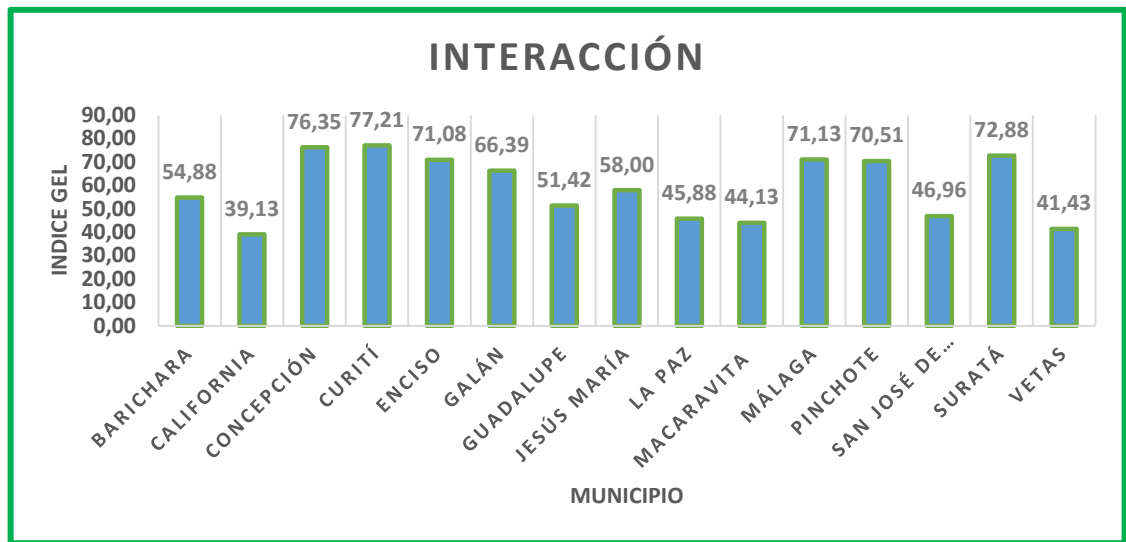
Un ejemplo de la falta de información al usuario es el siguiente, en la página web del Municipio de Galán, que al buscar en el link de Rendición de cuentas al ciudadano se encuentra vacío.

Ilustración 1. Ejemplo de la falta de Rendición de cuentas en Galán



2.2.1.3 Componente de Interacción en Línea: Como se puede observar en la siguiente gráfica, este es un componente que con un promedio de 55,46 %, no esta tan lejos de alcanzar el nivel esperado, a diferencia de los demás componentes, ya que al menos un 53% de los municipios se encuentran con rangos entre 58 y 73% de cumplimiento de actividades, y el otro 47% de municipios están entre el 39 y 55%. Este último grupo les falta trabajar más para habilitar, implementar e integrar diferentes espacios de interacción con los usuarios a través de la sede electrónica y disponer de opciones de consulta interactiva de información y de soporte en línea, mejorar el canal electrónico para adelantar peticiones, reclamos o denuncias para los ciudadanos.

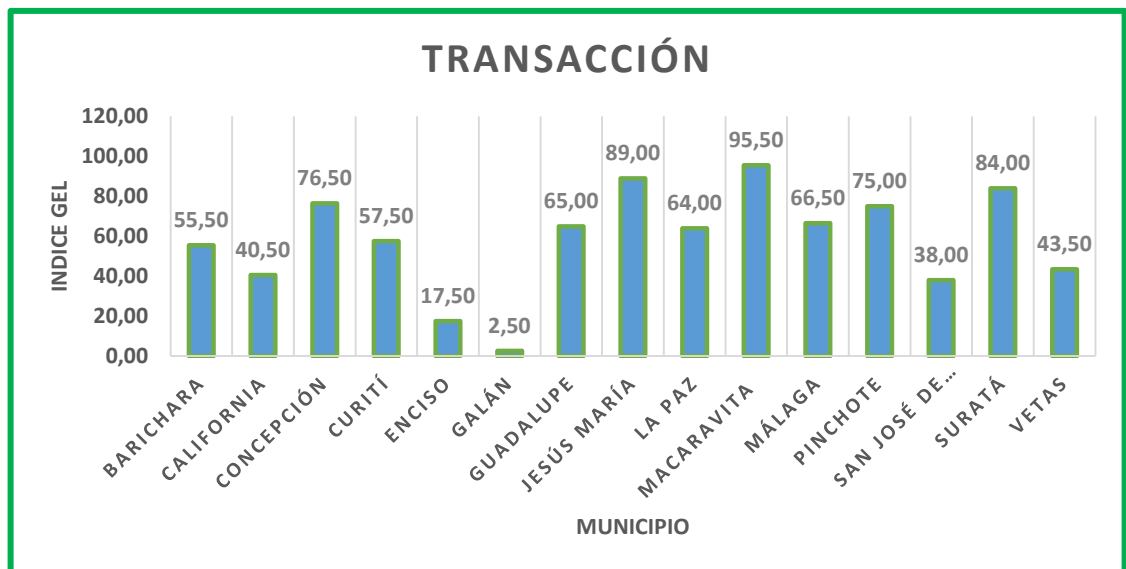
Gráfica 3. Porcentaje GEL de los municipios según Componente de Interacción



Fuente: Autor

2.2.1.4 Componente de Transacción en línea.

Gráfica 4. Porcentaje GEL de los municipios según Componente de Transacción



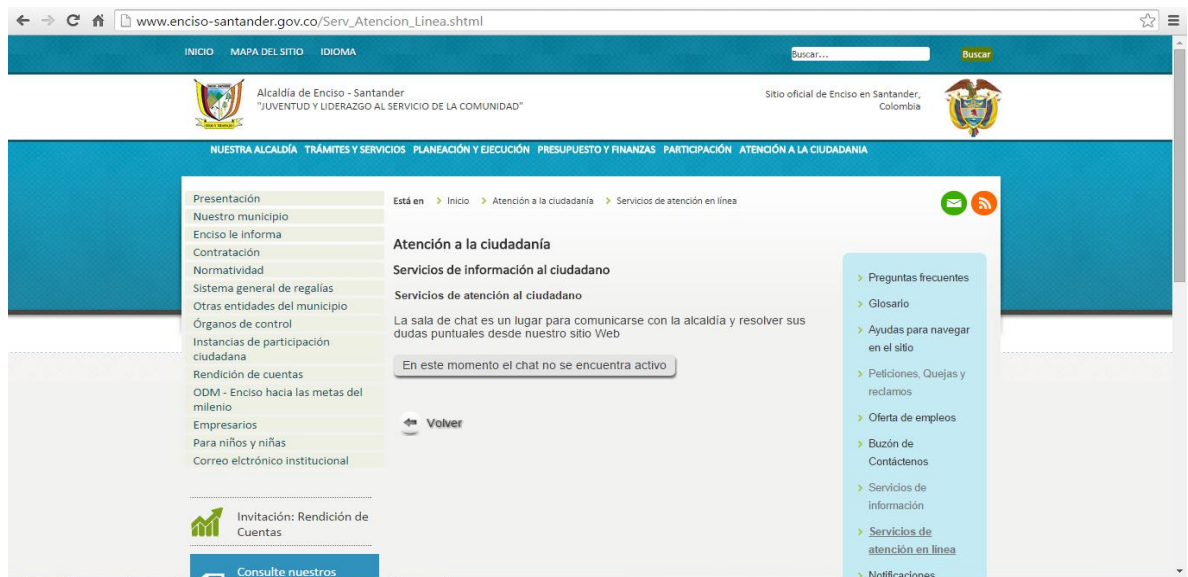
Fuente: Autor

Este componente es uno de los más importantes, ya que tiene como objetivo ofrecer a través de la sede electrónica todos los trámites y servicios que por su

relación costo beneficio puedan ser automatizados y organizar los servicios a través de ventanillas únicas, permitiendo a los usuarios realizar desde la solicitud hasta la obtención del producto de forma totalmente virtual, reduciendo así los costos tanto emocionales como de transacción, no solamente para los ciudadanos sino también para las entidades, generando una optimización en la relación entre usuario y Estado, elevando niveles de satisfacción, transparencia, confianza y eficiencia. Como se puede ver en la gráfica anterior, tiene una relación muy desigual, un 20% de los municipios, tienen valores muy bajos, entre 2 y 38 % de cumplimiento, es decir de todas las actividades anteriormente nombradas no cumplen ni con la mitad de estas, generando un mal rendimiento y un índice GEL muy bajo. Por otro lado hay un 33 % de municipios que si han entendido y le han dado la importancia que merece este componente, con un rango entre 75 y 95 % de cumplimiento de actividades, ubicándose en el nivel promedio que deben estar a la fecha. Y por otra parte el 47% de los municipios que se encuentran en el nivel medio de los esperado, con rangos entre 41 y 67%, no se encuentran tan lejos de lo que se quiere pero aún deben revisar las actividades del componente y empezar a cumplir en las que no estén trabajando.

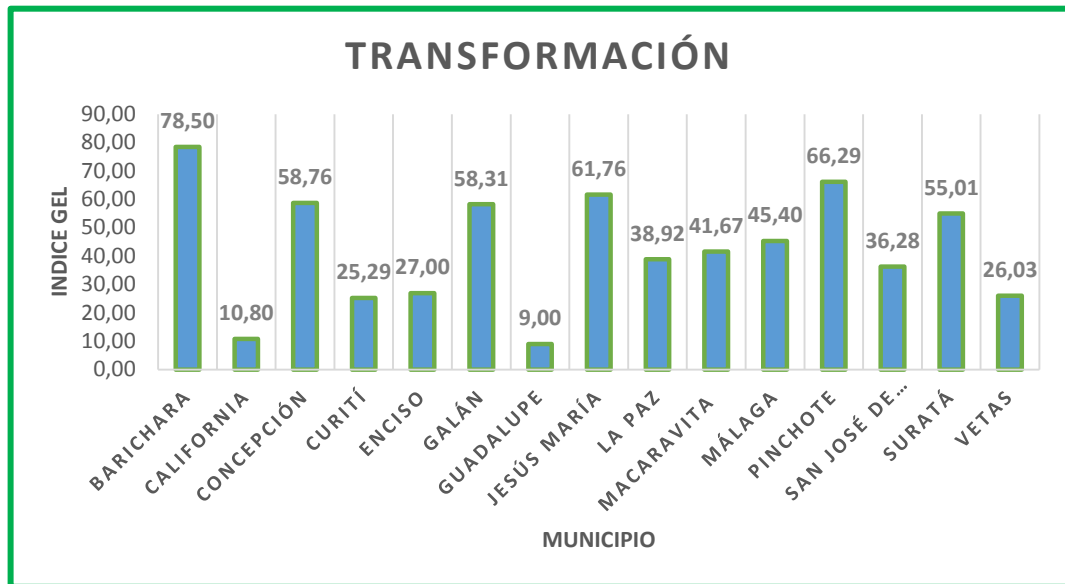
Ejemplo de una de las fallas de este componente, se puede ver en la página web del municipio de Enciso, donde el chat nunca se encuentra habilitado para que los usuarios hagan solicitudes en línea.

Ilustración 2. Ejemplo de falta de servicio al ciudadano en línea. Página web de Enciso



2.2.1.5 Componente de Transformación

Gráfica 5. Porcentaje GEL de los municipios según Componente de Transformación



Fuente: Autor

Como se puede observar en la gráfica anterior, el 60% de los municipios se encuentran por debajo de la media del valor en el que deberían estar, con

porcentajes de cumplimiento entre 9 y 45 %, lo que quiere decir que más de la mitad de las alcaldías aún les falta trabajar mucho en las actividades que buscan Incrementar la eficiencia en la ejecución de todos los procesos internos críticos de la entidad a través del uso de medios electrónicos y reducir por lo menos en un 30% el consumo de papel, así como implementar el intercambio de toda la información relacionada con cadenas de trámites y los requerimientos de otras entidades para el desarrollo de sus funciones. Por otro lado, el 40% de los municipios se encuentran en un intervalo promedio con un rango entre 55 y 79% pero aun así tienen un nivel bajo, todavía les falta entre un 10 a 20% de cumplimiento de actividades para llegar al 90% esperado.

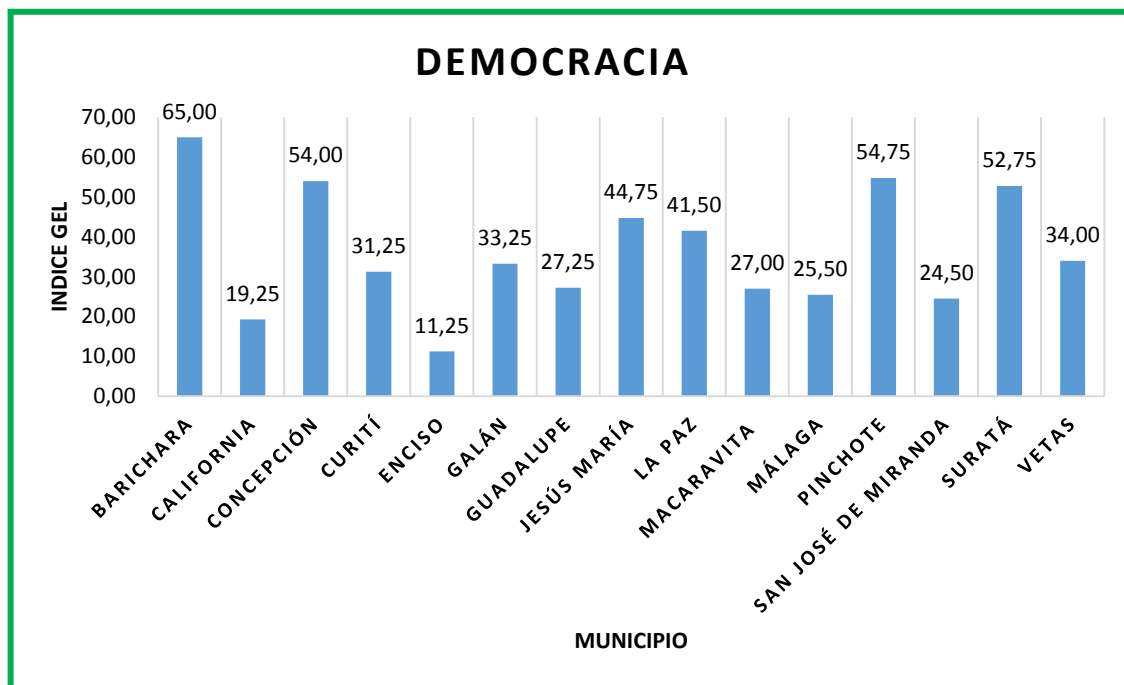
A nivel general es uno de los seis componentes con puntajes más bajos con un promedio de 39,94.

2.2.1.6 Componente de Democracia en Línea

Como se puede observar en la siguiente gráfica, este es el componente en promedio más bajo con un valor de 34,13% en comparación con los demás, dado que apenas un 27% de los municipios han intentado cumplir con la mitad de las actividades del componente ya que su rango de cumplimiento esta entre un 53 y 65%. Les falta Incrementar la legitimidad, focalización y respuesta a las necesidades de la ciudadanía a través de la conformación de espacios virtuales de participación en la construcción de políticas, planes, programas, proyectos, en la toma de decisiones y en la solución de problemáticas particulares, en un marco de innovación permanente y colaborativa. El otro 73% están dentro de un rango entre 11 y 45% de cumplimiento de actividades, es decir han trabajado muy poco sobre las actividades propuestas por este componente, donde deben empezar a definir estrategia de participación por medios electrónicos para los usuarios y no han

construido de forma participativa políticas, abrir espacios para el control social, y solución de problemas virtuales.

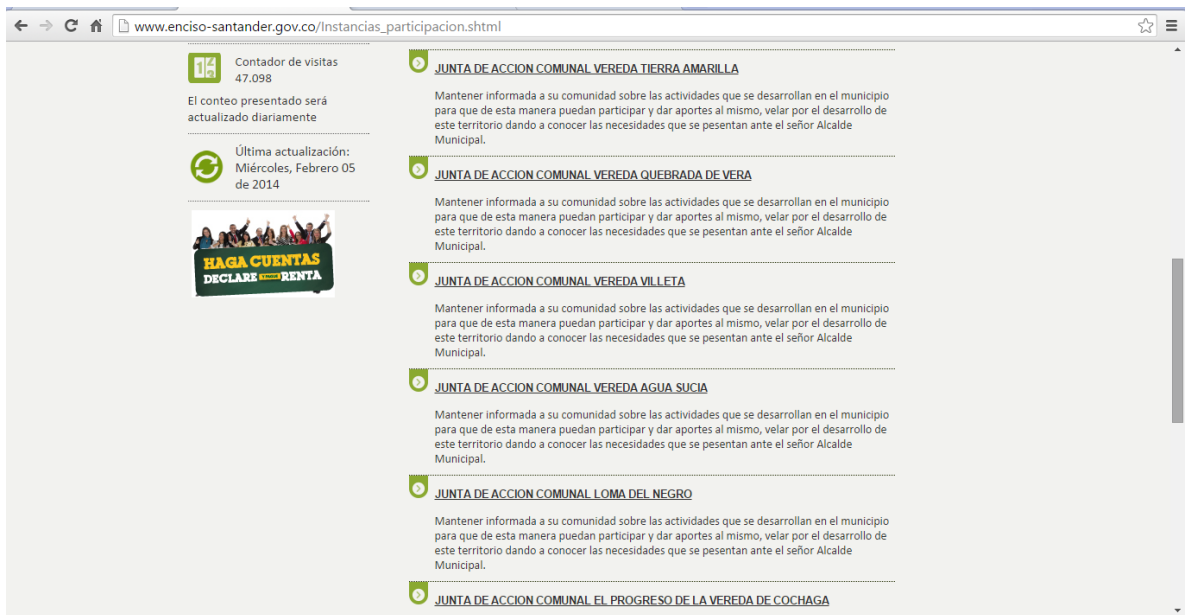
Gráfica 6. Porcentaje GEL de los municipios según Componente de Democracia



Fuente: Autor

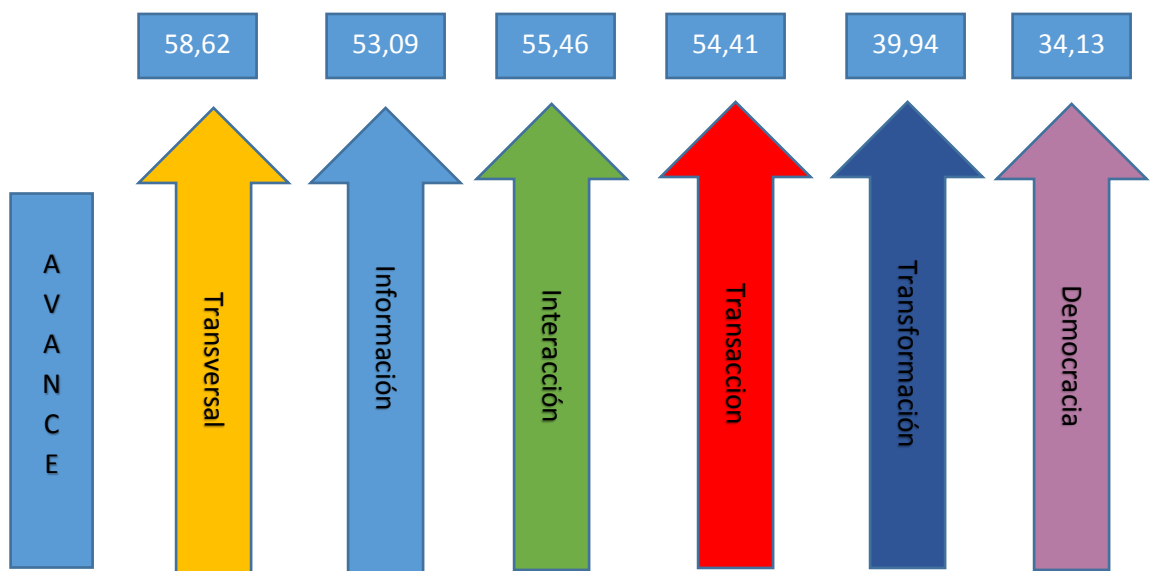
En algunos municipios los usuarios a falta de información y querer participar en la toma de decisiones hacen peticiones para que sean tomadas en cuenta sus opiniones.

Ilustración 3. Ejemplo de peticiones por usuarios para rendición de cuentas



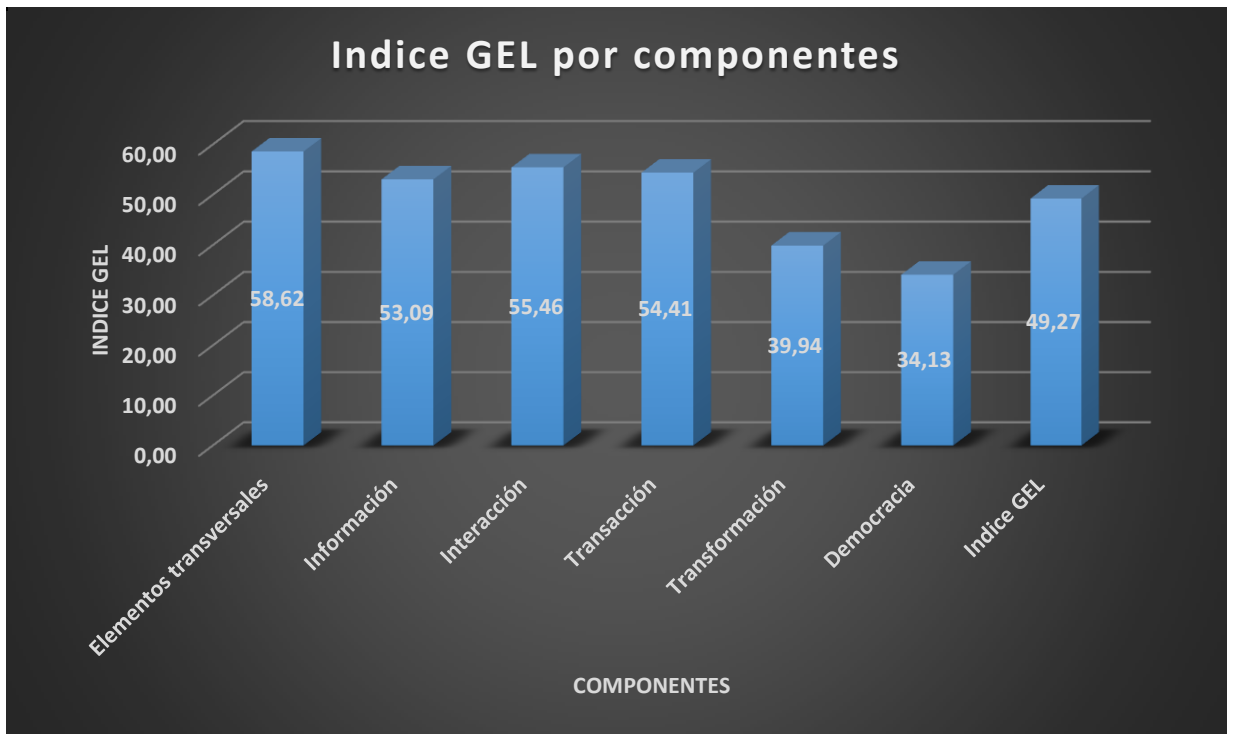
2.2.1.7 Índice GEL por componentes

Gráfica 7. Porcentaje GEL de las 15 alcaldías por Componentes



Fuente: Autor

Gráfica 8. Porcentaje GEL de las 15 alcaldías por Componentes



Fuente: Autor

En las gráficas anteriores podemos observar el Índice de Gobierno en línea, el cual se calcula de la sumatoria de los pesos ponderados de cada uno de los 6 componentes del modelo de Gobierno en línea y contemplan elementos de insumos, procesos y resultados que al sumarse completan 100 puntos por componente. Los resultados de cada componente, a su vez, se ponderan para obtener un resultado agregado total sobre 100 puntos, puntaje que se denomina Índice de Gobierno en línea.

2.2.1.8 Índice GEL por Municipios

Gráfica 9. Porcentaje GEL por Municipios



Fuente: Autor

En la muestra de las 15 Alcaldías que se tomaron para el estudio, el índice real de Gobierno en Línea está en un promedio de 49,27 puntos. Lo que quiere decir que a nivel general la implementación de la estrategia está muy bajo para la época en la que se hizo el estudio, ya que se supone que debería estar alrededor de 90-95 puntos.

Se puede decir que en los componentes de transformación y democracia, tienen puntajes más bajos con respecto a los demás ya que los municipios aún les falta comprender las actividades para realizar cambios en la manera de operar para eliminar límites entre sus dependencias y con otras entidades públicas, intercambiando información por medios electrónicos haciendo uso del lenguaje común de intercambio de información, liderando o participando en cadenas de trámites en línea. Asimismo, establecer las pautas para automatizar sus procesos

y procedimientos internos e incorporar la política de Cero Papel. También les falta comprender las actividades para crear un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones generando una participación activa y colectivamente en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos, el control social y la solución de problemas que involucren a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.

Este resultado evidencia la necesidad de definir proyectos y acciones que deben implementarse de manera articulada para alcanzar los objetivos institucionales y nacionales.

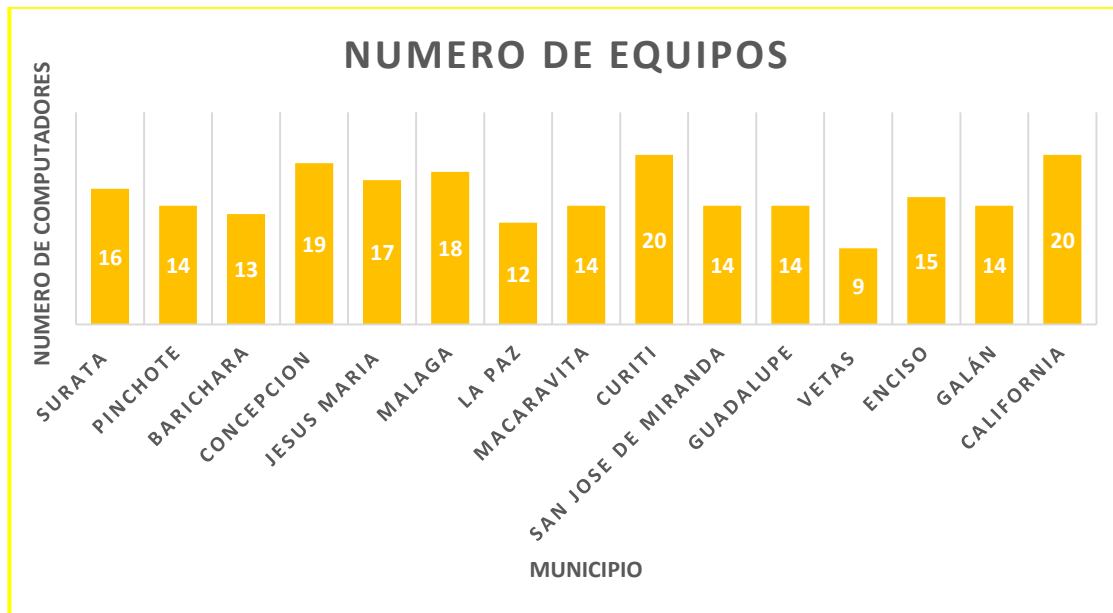
2.2.2 Encuestas de infraestructura. Se realizó una encuesta en cada una de las alcaldías para conocer el inventario de infraestructura Tecnológica, sistemas operativos, acceso a internet, ancho de banda, software con los que cuenta la alcaldía.

Se hizo una serie de preguntas con respecto a los computadores que tienen, que están funcionando actualmente para atender los usuarios y llevar a cabo todos los procesos.

Los resultados fueron los siguientes:

2.2.2.1 Número de Equipos por Alcaldía

Gráfica 10. Número de equipos disponibles en cada Alcaldía



Fuente: Autor

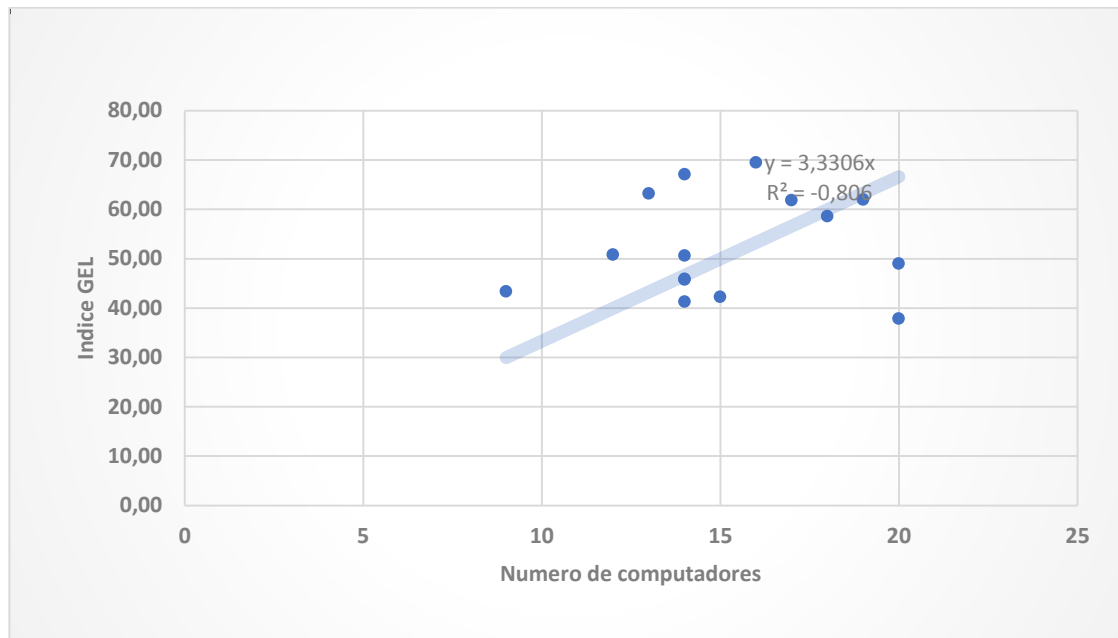
Como se puede observar, en la gráfica anterior aparece el número de computadores que están funcionando en este momento en cada alcaldía municipal, incluyendo computadores de mesa y portátiles. Más del 80 % de estos con sistemas operativos Windows Xp, Vista y 7. El más implementado en la mayoría de los computadores de las diferentes alcaldías es Windows XP.

En cuanto a suites de ofimática, se trabaja con herramientas de Microsoft tales como: Microsoft Office 2007 y 2010, y cada computador tiene su propio antivirus.

Por lo que se pudo observar, cada funcionario cuenta con su propio equipo de trabajo, pero si hay computadores muy antiguos, que necesitan un cambio, ya que son muy lentos y no cuentan con los servicios que puede ofrecer un computador nuevo con mejor procesador.

A continuación se presenta un análisis para demostrar si existe alguna relación entre el número de computadores con el nivel GEL de los municipios:

Gráfica 11. Relación entre número de computadores e Índice GEL

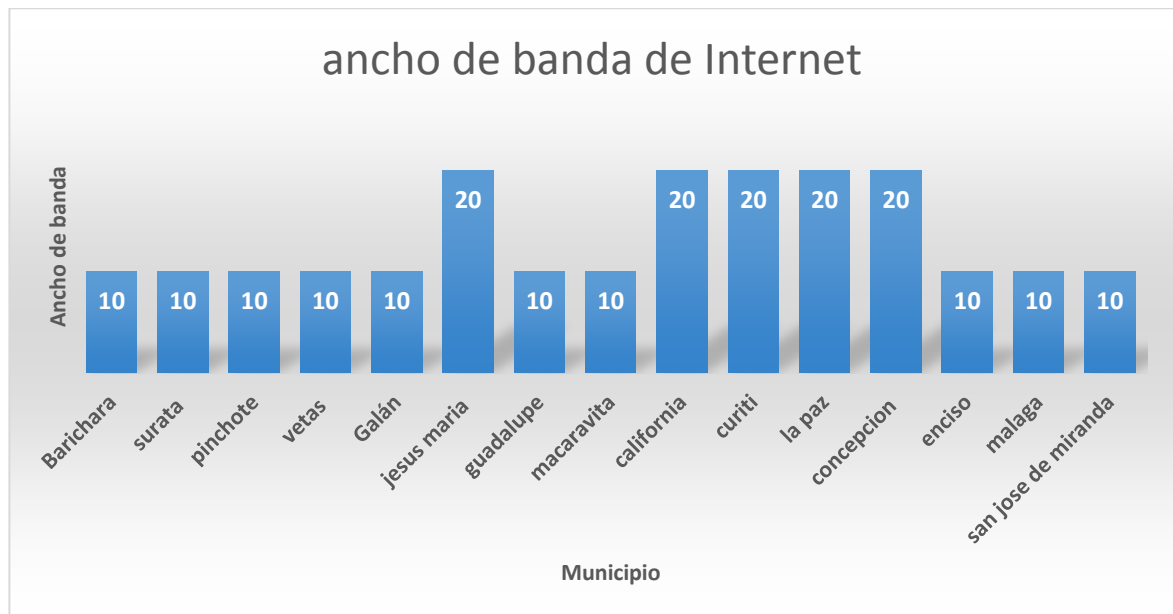


Fuente: Autor

Al visualizar la gráfica se puede notar que no existe una relación directa entre el número de computadores que funcionan en cada alcaldía y el numero GEL; se puede observar que la relación no tiene una tendencia lineal, los datos están dispersos, lo que significa que es erróneo decir que a mayor número de computadores el índice GEL podría aumentar, o viceversa, comprobando la falsa creencia por parte de algunos funcionarios que creen que si no hay un buen inventario de equipos en las oficinas, no se puede hablar de estrategia de Gobierno en Línea. Ya que la estrategia mide todas las actividades y procesos que se generan a nivel interno y externo.

2.2.2.2 Ancho de Banda de Internet: También se pudo conocer mediante la encuesta, el ancho de banda que tienen estas alcaldías para gestionar los procesos:

Gráfica 12. Velocidad del Internet en las Alcaldías



Fuente: Autor

Como se puede observar, las alcaldías municipales tienen un ancho de banda entre 10 y 20 mb. Todos tienen un tipo de acceso a internet de fibra óptica, lo que significa que tienen acceso a internet de banda ancha, gracias a la ejecución del Gobierno “Plan Vive Digital”, que busca la manifestación de internet en todo el país y permite extender la fibra óptica y la adquisición de software para entidades públicas, y todos los ciudadanos sin importar el estrato socioeconómico.

Pero según manifiestan en algunos municipios, hay días en que el internet es muy lento y en algunas ocasiones se quedan sin internet por uno o dos días seguidos, lo que hace que los procesos se retrasen y tomen más tiempo algunas veces.

2.2.2.3 Tipos de Software con los que cuentan las Alcaldías

Tabla 2. Tipos de Software que usan las Alcaldías

MUNICIPIO	TIPOS DE SOFTWARE
Barichara	DELFIN CONTABLE
	SIVIGILA
	SISPRO
California	transfor (contabilidad)
Concepción	Ssepi
	GD
	SIF
	Facturación Servicios Públicos
	MECI
Curití	SISTEMA CONTABLE
	SISTEMA FINANCIERO
	SISTEMA DE RECAUDO
Enciso	Sistema Contable
Galán	los equipos de la institución se encuentran en red
Guadalupe	Sistema presupuestal y contable.
	Sistema operativo Windows
	Office 2007 y 2010
	Openoffice 2.0
	Aplicativos DNP y PROSPERIDAD SOCIAL
	SISBENET
Jesús María	GD: contable
	SISBEN : base de datos
	CAT: facturación
	ES RURAL: estratificación
La Paz	SISTEMA CONTABLE
	SISTEMA FINANCIERO
Macaravita	MACARAVITADOCUMENTAL
	AUTOCAD
	1 Licencias de Office Hogar y Empresas 2013
	Licencia de Windows 8 Single Lenguaje Computador Portatil
	SOFTWARE DE HACIENDA G.D.
1 Licencia de Windows 8 Pro Computador de Escritorio	

Tabla 2. (Continuación)

MUNICIPIO	TIPOS DE SOFTWARE
	Software de Procesamiento de datos GPS SPECTRA PRECISION
Málaga	SIF
	Facturación Servicios Públicos
	MECI
Pinchote	SISTEMA CONTABLE Y PREDIAL GD
	ESTAMPILLAS DEPARTAMENTALES
	SIFA (PROGRAMAS SOCIALES)
	GESTIÓN TRANSPARENTE
	RUSICTS
	SISBEN
	SECOP
	MGA
	CPS
San José de Miranda	Sistema Contable
Suratá	winisis sistema de Gestion Documental
Vetas	Transford

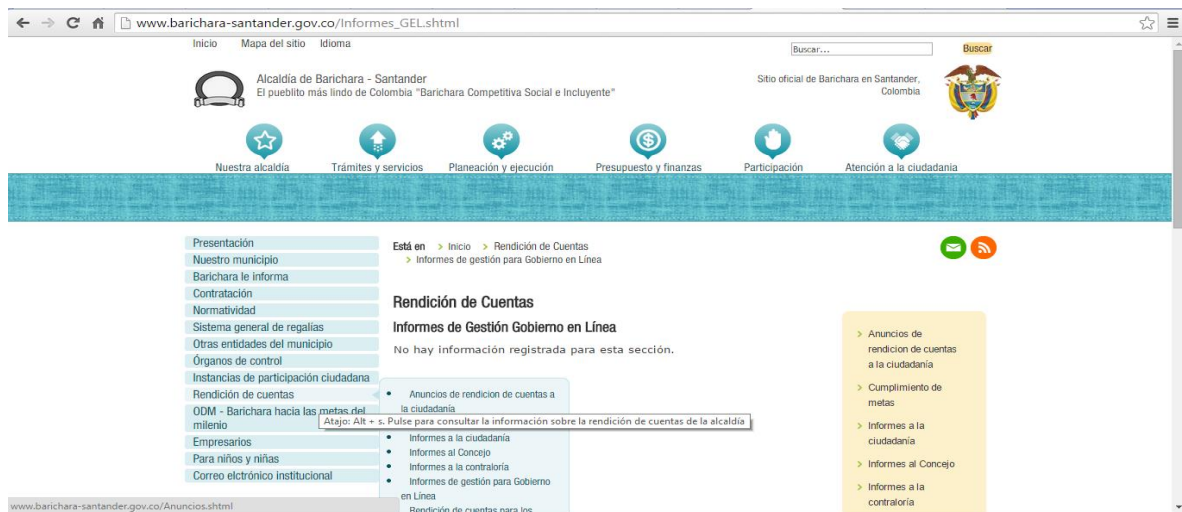
Vale la pena decir que todas las Alcaldías municipales cuentan con los software mínimos, los cuales son: contable, financiero, planeación, procesamiento de datos, facturación, presupuestal, sisbén, entre otros que la Gobernación gestiona para cada la gestión de los procesos.

2.2.2.4 Sistema Telefónico. Se necesita aumentar el número de extensiones análogas actúales, puesto que no hay disponibilidad de extensiones, ocasionando problemas de intercomunicación interna y externa en algunas dependencias. Casi el 80% de los equipos telefónicos actuales ya cumplieron su ciclo de funcionamiento y se requiere una adquisición de nuevos equipos tanto análogos

como digitales, actualmente existe un cableado para la red de voz sin etiquetado y esto dificulta un mantenimiento preventivo y correctivo en la red telefónica.

2.2.2.5 Páginas Web. Las Alcaldías cuentan con su propia página Web, pero aún son muy básicas, ofrecen muy poca información, y algunos link de acceso se encuentran vacíos, ninguna cuenta con información con respecto a “la rendición de cuentas de Informes de Gestión de Gobierno en Línea”.

Ilustración 4. Pantallazo de la página web del Municipio de Barichara



Algunas páginas no están actualizadas en cuanto a noticias y eventos propuestos por el municipio, otras nunca han publicado nada en este link.

Ilustración 5. Pantallazo de la página web del Municipio de Suratá



3. PLAN DE ACCIÓN

De acuerdo al diagnóstico resultante de la evaluación de la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea en las 15 Alcaldías seleccionadas del departamento de Santander; se desarrolló el siguiente plan de acción básico que comprende actividades institucionales requeridas para la implementación de la Estrategia a ejecutar en la vigencia 2015. Para ser socializado con la Secretaría de las TIC de Santander, y sean ellos los encargados de compartirlo y hacer que se lleve a cabo en cada una de las Alcaldías seleccionadas para el estudio. Las actividades identificadas se encuentran agrupadas de acuerdo a cada una de los componentes es decir, los seis componentes de la Estrategia de Gobierno en Línea:

- Elementos Transversales
- Información en Línea
- Interacción en Línea
- Transacción en Línea
- Transformación en Línea
- Democracia en Línea

De acuerdo con lo anterior, a continuación se especifica el detalle de cada uno de los proyectos y actividades de Gobierno en línea que se debe llevar a cabo para apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales estratégicos, alineados con los componentes de la Estrategia de Gobierno en línea, destacando principalmente los municipios en los que es urgente empezar a cumplir a cabalidad las actividades.

3.1 ELEMENTOS TRANSVERSALES

Tabla 3. Plan de Acción para las Alcaldías según el componente de elementos transversales

Proyecto	Actividades	Metas	Recursos	Áreas Involucradas	Responsables	Indicadores	Aplica para
Planeación de la estrategia	revisión de conformación de los miembros del comité de gobierno en línea y anti trámites	actualización del comité de gobierno en línea y anti trámites de acuerdo al decreto 2396 del 2012	recurso humano	áreas que integran la conformación del comité GEL y anti tramite	secretaria de planeación, secretaria general, secretaria jurídica	comité actualizado	Todos
	realizar mínimo 12 reuniones del comité GEL y anti tramites por vigencia	Reunir al comité GEL y anti trámites para tratar temas a implementar y evaluar	Recurso humano, espacio físico, material de apoyo	áreas que integran la conformación del comité GEL y anti tramite	secretaria de planeación, secretaria general	numero de reuniones realizadas	Todos

Tabla 3. (Continuación)

Proyecto	Actividades	Metas	Recursos	Áreas Involucradas	Responsables	Indicadores	Aplica para
apropiación de la estrategia	Capacitar a los funcionarios sobre la estrategia gel	Incluir en el plan de capacitación es de la entidad, temas de la estrategia GEL y hacer la respectiva capacitación	Recurso Humano Recurso físico material de audio visual	secretarias y áreas a fines	secretaria general área de talento humano	números de funcionarios y sectores capacitados	California, Concepción, Vetas y Guadalupe
	Capacitación según caracterización de usuarios a la comunidad sobre el uso de herramientas ofimáticas y las Tics	Capacitar a diferentes sectores de la comunidad de cada municipio en uso y apropiación de las Tics	Recurso humano, papelería, material de apoyo, recursos físicos	comunidad de cada municipio	secretaria de educación, bibliotecas públicas, centro de convivencia ciudadana	número de personas capacitadas	Curtí, Galán, La Paz, Vetas

Tabla 3. (Continuación)

Proyecto	Actividades	Metas	Recursos	Áreas Involucradas	Responsables	Indicadores	Aplica para
apropiación de la estrategia	Poner en práctica la directiva presidencial - cero papel	Implementar medidas que permitan la reducción del consumo de papel por parte de la entidad	Recurso humano, recursos económicos	secretarías y áreas a fines	secretaría general, secretaría de planeación, área de archivo y correspondencia	numero de medidas implementadas para reducir consumo de papel	California, Concepción, Guadalupe, Jesús María, Suratá
promoción y divulgación de la estrategia	revisión y actualización de la política editorial	Actualizar y socializar la política editorial interior de la entidad	recurso humano, material audio visual, recurso físico	secretarías y áreas a fines	área de comunicaciones y prensa	documento actualizado y socializado	California, Vetas, Pinchote, Curtí, San José de Miranda

Tabla 3. (Continuación)

Proyecto	Actividades	Metas	Recursos	Áreas Involucradas	Responsables	Indicadores	Aplica para
promoción y divulgación de la estrategia	Divulgación de información a través de redes sociales utilización de herramientas de participación como chats, foros, encuestas online, correos electrónicos y mostrar avances en boletines de prensa a medios de comunicación locales y nacionales. Y realización de rendiciones de cuentas.	mostrar el avance en la implementación del plan de desarrollo en diferentes canales o medios	recurso humano, material audio visual, recurso físico	secretarías y áreas a fines	secretaria general, secretaria de planeación, área de comunicaciones y prensa	numero de ítems actualizados, numero de boletines de prensa generados, números de rendiciones de cuentas realizadas	La Paz, Macaravita, Pinchote y California

Tabla 3. (Continuación)

Proyecto	Actividades	Metas	Recursos	Áreas Involucradas	Responsables	Indicadores	Aplica para
monitoreo y evaluación de la estrategia	evaluar por parte del comité GEL el avance en la implementación de la estrategia	evaluar trimestralmente el avance en la implementación	recurso humano	áreas que integran la conformación del comité GEL y anti tramites	Secretaria general y secretaria de planeación.	numero de evaluaciones realizadas	Galán, Jesús María, Macaravita, Málaga, San José
	divulgar el resultado de evaluaciones y monitoreo en el sitio web y divulgar información por otros canales	publicar el resultado de evaluaciones y monitoreo en el sitio web y divulgar información por otros canales	recurso humano	área de comunicaciones y prensa	secretaria general y secretaria de planeacion	numero de publicaciones de evaluaciones realizadas	Galán, Jesús María, Macaravita, Málaga, San José

3.2 COMPONENTE INFORMACIÓN EN LÍNEA

Tabla 4. Plan de Acción para las Alcaldías según el componente de Información en línea

proyecto	actividades	metas	recursos	áreas involucradas	responsables	indicadores	Aplica para
publicación de información	Actualizar y adoptar la política editorial y de actualización de entidad	actualizar e implementar la política editorial y actualización de la entidad	recurso humano, material de apoyo	secretarías y áreas a fines	áreas de comunicaciones y prensa	política editorial actualizada y adoptada	Todos
	publicación de información en el sitio web	mantener actualizados todos los canales disponibles del sitio web con audio, video, imágenes así como los espacios institucionales creados en las redes sociales	recurso humano, material para publicar	secretarías y áreas a fines	secretarías y áreas a fines, área de comunicaciones y prensa, área de sistemas	número de canales actualizados, número de información publicada	Vetas, Pinchote, Galán

Tabla 4. (Continuación)

proyecto	actividades	metas	recursos	áreas involucradas	responsables	indicadores	Aplica para
publicación de información	realizar un análisis de la información no sensible para la creación de un inventario	creación de inventario de información y publicación	recurso humano, material de apoyo, capacitación sobre el tema	secretarias y áreas a fines	secretarias y áreas a fines, área de comunicaciones y prensa, área de sistemas, secretaria jurídica	inventario de información creado	Vetas, Pinchote, Galán, Macaravita
	crear un plan para la apertura de datos	crear y adoptar el plan de apertura de datos basados en el inventario de información	secretarias y áreas a fines	secretarias y áreas a fines	secretarias y áreas a fines, área de comunicaciones y prensa, área de sistemas, secretaria jurídica	plan de apertura de datos creado y adoptado	Vetas, Pinchote, Enciso, Concepción, California

3.3 COMPONENTE DE INTERACCIÓN EN LÍNEA

Tabla 5. Plan de Acción para las Alcaldías según el componente de Interacción en Línea

proyecto	actividades	Metas	recursos	Áreas involucradas	responsables	indicadores	Aplica para
Habilitar espacios de interacción	Crear aplicaciones web que permitan la consulta de bases de datos	crear consultas a bases de datos online	recurso humano, recursos económicos	secretarías y áreas afines	secretaria general, área de sistemas	numero de aplicaciones web de consulta a bases de datos creadas	California, Guadalupe, La Paz, Vetás
	crear aplicaciones online para ofrecer servicios de certificación en la entidad	crear aplicación web para consultar y certificar a las personas que residen en el municipio	recurso humano, recursos económicos	secretaria de planeacion, secretaria de gobierno	secretaria de planeacion, secretaria de gobierno, área de sistemas	número de servicios online de certificación creados	La Paz, Málaga, San José de Miranda, Vetás

Tabla 5. (Continuación)

proyecto	actividades	Metas	recursos	áreas involucradas	responsables	indicadores	Aplica para
Habilitar espacios de interacción	Crear bases de datos de correos electrónicos de usuarios e instituciones con el fin de realizar la promoción de información de la entidad	disponer de forma inmediata de bases de datos con información caracterizada para el envío de información a través de medios electrónicos	recurso humano, recursos económicos	secretarías y áreas afines	secretarías y áreas a fine, áreas de sistemas, oficina de participación comunitaria	número de bases de datos de contactos ciudadanos y de entidades creadas	Concepción
	Informar por medio de audio sobre las actividades que se desarrollan al interior de la administración, así como noticias de interés para la comunidad	Creación de programas para implementar en la emisora online para informar a los usuarios del sitio web sobre avances de la entidad	recurso humano, recursos económicos	secretarías y áreas a fines	secretarías y áreas a fine, área de comunicaciones y prensa	número de programas radicales creados	Barichara, California, Jesús María, Macaravita, San José de Miranda

3.4 COMPONENTE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA

Tabla 6. Plan de Acción para las Alcaldías según el componente de Transacción en línea

proyecto	actividades	Metas	recursos	áreas involucradas	responsables	indicadores	Aplica para
trámites y servicios en línea	Habilitar un espacio para la publicación de formularios necesarios para la realización de trámites o servicios en la entidad de acuerdo a la racionalización de trámites	publicar los formularios de acuerdo a las exigencias del gobierno	recurso humano	secretarías y áreas a fines	área de sistemas	número de formularios publicados	Barichara, Galán, Jesús María, La Paz

Tabla 6. (Continuación)

proyecto	actividades	metas	recursos	áreas involucradas	Responsables	indicadores	Aplica para
trámites y servicios en línea	habilitar aplicaciones para la realización de trámites en línea	Habilitar las aplicaciones que el ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones tiene para ofrecer a las entidades así como las que puedan ser desarrolladas o adquiridas por la misma	recurso humano, recurso técnico, recurso económico, material de apoyo, asesoría de Min TIC	secretarías y áreas a fines	secretaría general, secretaría de planeación, área de sistemas	número de aplicaciones para realizar trámites en línea habilitados	Curití, Enciso, Galán, Guadalupe, San José de Miranda, Suratá, Vetas

Tabla 6. (Continuación)

proyecto	actividades	metas	recursos	áreas involucradas	Responsables	indicadores	Aplica para
trámites y servicios en línea	Caracterizar, analizar y priorizar los trámites a racionalizar dentro de la entidad haciendo su respectivo registro	Inicialmente racionalizar los trámites y servicios de mayor relevancia para la entidad haciendo su registro ante el DAFP	Recurso humano, material de apoyo	secretarías y áreas a fines	secretaría general, secretaría de planeación, área de sistemas, administrador del SUIIT de la entidad	número de trámites y servicios caracterizados y racionalizados registrados en el SUIIT	Galán, Vetas
	diseñar, analizar el proceso para la implementación de la ventanilla única	implementar un servicio de ventanilla única en la entidad	Recurso humano, material de apoyo, recursos económicos, recursos físicos, infraestructura tecnológica	secretarías y áreas a fines	secretaría general, secretaría de planeación y de sistemas	ventanilla única implementada	Enciso, Galán, Guadalupe, La Paz, Málaga, Pinchote, San José de Miranda, Vetas

3.5 COMPONENTE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA

Tabla 7. Plan de Acción para las Alcaldías según el componente de Transformación en línea.

proyecto	actividades	Metas	recursos	áreas involucradas	Responsables	indicadores	Aplica para
buenas practicas	Promover el uso racional del papel y hacer un diagnóstico del consumo del mismo en la entidad	crear conciencia entre los funcionarios sobre el consumo racional del papel	recurso humano	secretaria y áreas a fines	secretaría general, secretaría de planeación, control interno	numero diagnósticos realizados	California, Curití
documentos electrónicos	implementar mecanismos o aplicaciones que permitan el envío y recepción de circulares y documentación interna reduciendo el consumo del papel	Implementar un sistema de gestión documental en la entidad	recurso humano, recurso económico, recurso tecnológico	secretaria y áreas a fines	secretaría general, área de archivo y correspondencia, área de sistemas	sistema de gestión documental implementado	California, Curití, Enciso, Guadalupe, La Paz, Málaga, San José de Miranda

Tabla 7. (Continuación)

proyecto	actividades	Metas	recursos	áreas involucradas	Responsables	indicadores	Aplica para
Intercambio de información entre entidades	Realizar un análisis para la implementación de servicios de intercambio de información entre entidades	disponer de un estudio que permita analizar la viabilidad en la implementación de un servicio de intercambio de información entre entidades	recurso humano, recurso técnico, recurso tecnológico, recurso económico	secretaria y áreas a fines	secretaría general, secretaría de planeación, control interno, área de sistemas	análisis realizado	Todos

3.6 COMPONENTE DE DEMOCRACIA EN LÍNEA

Tabla 8. Plan de Acción para las Alcaldías según el componente de democracia en línea

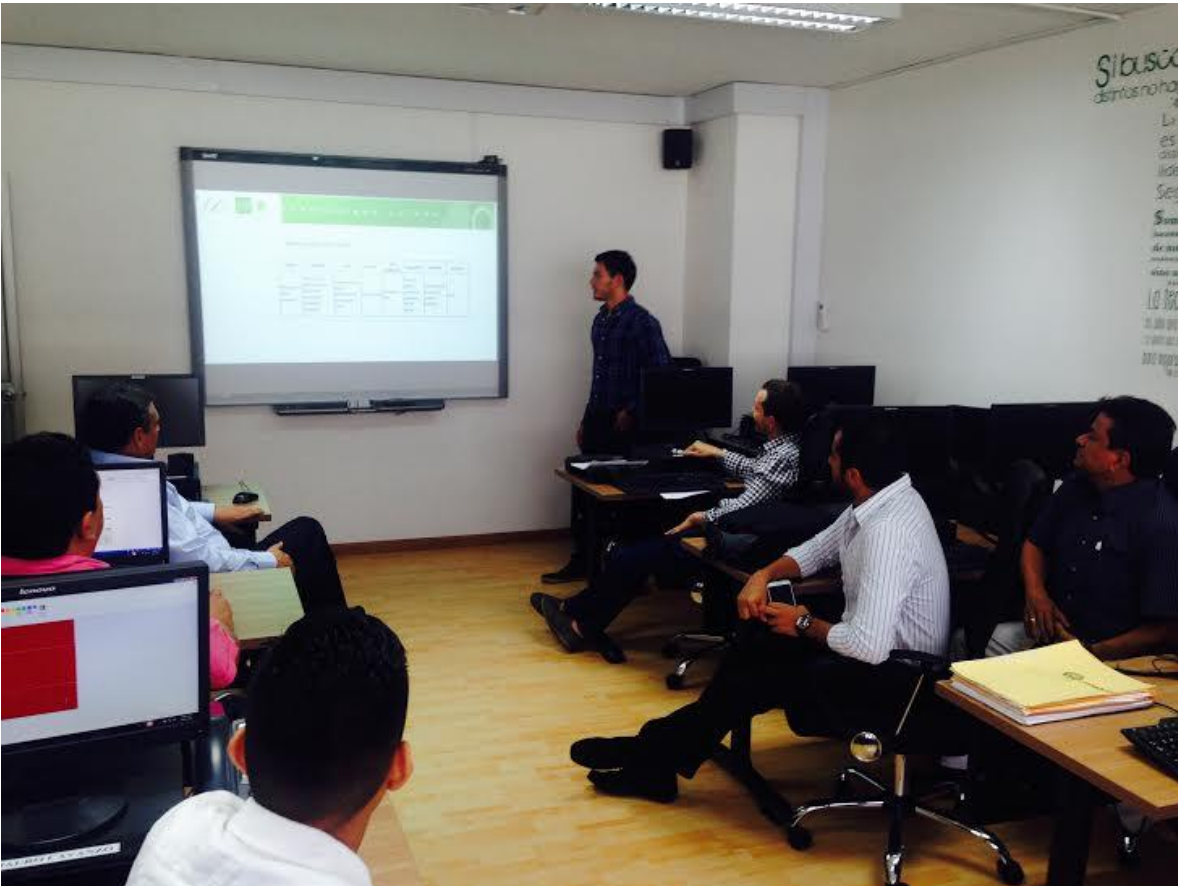
proyecto	actividades	metas	recursos	áreas involucradas	responsables	indicadores	Aplica para
Participación por medios electrónicos	utilizar los foros, encuestas, y redes sociales como mecanismo de participación democrática	mantener temas de discusión actualizados en el sitio web y redes sociales	recurso humano	secretarías y a fines	Secretaria general, secretaria de planeación, área de sistemas	número de temas de discusión y encuestas habilitadas	todos
	Construcción y seguimiento a políticas, planes programas y temas legislativos	Publicar en el sitio web las decisiones tomadas	Recurso humano	Sectaria de planeación	Secretaria general, secretaria de planeación, área de sistemas	Número de planes temas legislativos publicados	Todos

Tabla 8. (Continuación)

proyecto	actividades	metas	recursos	áreas involucradas	responsables	indicadores	Aplica para
Construir forma participativa	Discusión y consulta en línea para la toma de decisiones	Generar que los ciudadanos participen en la toma de decisiones	Recurso técnico y humano	secretarías y áreas a fines	secretaría general, secretaria de planeación, área de sistemas, administrador web	Número de participación de los ciudadanos	Todos
	Resultados de la participación por medios electrónicos	Medir las opiniones de los ciudadanos y tomarla en cuenta	Recurso técnico y humano	secretarías y áreas a fines	secretaría general, secretaria de planeación, área de sistemas	Número de participaciones interesantes	Todos
	Integración del Gobierno en línea a la política sectorial	Integrar al Gobierno en las políticas de la entidad	Recurso técnico y humano	secretarías y áreas a fines	secretaría general, secretaria de planeación, área de sistemas	Número de integrantes en la política sectorial	Todos

4. SOCIALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

Ilustración 6. Socialización del Diagnostico en la Secretaria de las TIC de Santander



La socialización del proyecto se hizo en la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Santander, ya que son los principales interesados en el proyecto dado que buscan crear, fomentar, dirigir, apropiar y administrar el ecosistema digital departamental, a través de la interconexión digital, que permite contar con información oportuna y confiable para la toma de decisiones y el cumplimiento de todas las misiones del ecosistema digital del departamento. En esta reunión se tomó asistencia de los participantes (anexo H).

Se hizo una presentación del diagnóstico GEL de los 15 municipios escogidos para el estudio, y previamente se socializó el respectivo plan de acción elaborado para disminuir las brechas y aumentar el índice GEL de los municipios.

Los funcionarios estuvieron muy interesados con el tema y aseguran que se debería hacer lo mismo para el total de municipios existentes, aseguran que este estudio es un buen comienzo para continuar con el trabajo, y socializarlo en las próximas reuniones que se tengan con los representantes de cada municipio.

5. CONCLUSIONES

- La estrategia de Gobierno en Línea se centra en brindar el acompañamiento y la capacitación necesaria para que las administraciones locales puedan crear y mantener su propio sitio Web, donde se encuentre información dirigida a su comunidad y, a su vez, cada comunidad puede darse a conocer.
- Las tecnologías de Información, son herramientas que contribuyen al mejoramiento en la velocidad y exactitud en el desarrollo de los procesos.
- La realización del diagnóstico, permitió conocer el estado actual del índice GEL, y la infraestructura informática de 15 alcaldías municipales de Santander.
- Es notable que los municipios todavía tiene un índice GEL muy bajo para el valor esperado a la fecha, ya que la mayoría o la totalidad de los municipios deberían tener un porcentaje GEL entre un 90-95% y están en un promedio del 50%.
- Al hacer el análisis por componentes, los componentes de Transformación y Democracia en línea, están todavía en un estado preocupante, para la fecha según la estrategia de Gobierno en Línea.
- Todas las alcaldías municipales gozan hoy en día de conectividad a internet y canales de comunicación, gracias al proyecto del Gobierno “Plan vive digital”.
- Se logró diseñar el plan de acción en el cual se definieron proyectos y se plantearon actividades para lograr disminuir las brechas encontradas y cumplir satisfactoriamente con el cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea.

- La socialización del proyecto sirvió como motivación para la Secretaría de las TIC de Santander y primer paso para seguir haciendo planes de acción para cada municipio y poderlos compartir en las reuniones que se hagan durante el año, y de esta manera aumentar el índice GEL, y convertir al departamento en un ejemplo de Tecnología para los demás.

6. RECOMENDACIONES

- Dar cumplimiento a las actividades programadas pendientes en el plan de acción para que aumente el nivel de la estrategia de Gobierno en Línea.
- Dar a conocer a cada uno de los funcionarios el plan de acción y lo progresos obtenidos en materia de gobierno en línea.
- Actualizar periódicamente en caso de algún cambio en la estrategia de Gobierno en Línea que se pueda modificar para el 2015
- Para llevar a cabo las actividades planteadas en el plan de acción (2015); es necesario capacitar a los funcionarios responsables de la administración de la tecnología y mantener actualizados los equipos de cómputo y dispositivos tecnológicos los cuales los usan los funcionarios para el desarrollo diario de sus funciones.
- Lo ideal en cada alcaldía para que se note el avance de las actividades que tienen que ver con Gobierno en Línea, es que nombren una persona que tenga conocimiento del tema, y no lo cambien con mucha frecuencia para que lidere los proyectos establecidos en el plan de acción.
- Gestionar propuestas a la Gobernación para el cambio de computadores y demás aparatos electrónicos que necesitan cambio.

BIBLIOGRAFÍA

- ALCALDIA MUNICIPAL DE PRETO RICO. META. Manual de Procesos y Procedimientos de Puerto Rico. Meta. [En línea]. [Consultado 15 de Diciembre de 2014] Disponible: http://www.puertorico-meta.gov.co/apc-aa-files/35383836346136666465666461346138/Manual_Procesos_Procedimientos.pdf
- BARRIOS V., Oscar. Tecnología de la Información y su uso en Gestión. Santiago McGraw-Hill Interamericana de Chile, 1998.
- BUCARAMANGA. GOV . Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC). [En línea]. . [Consultado 10 de Junio de 2014]. Disponible en: http://www.bucaramanga.gov.co/documents/Dependencias/Plan_Estrategico_de_Tecnologia_de_la_Informacio_y_Comunicaciones_PETIC.pdf
- CAUQUEVA. Guía de elaboración de diagnósticos. [En línea]. [Consultado en 2003]. Disponible en: <http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%C3%ADa-de-diagn%C3%B3stico.pdf>
- INSTITUTO COLOMBIANO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA. Plan Estratégico del Programa Nacional de Desarrollo Tecnológico Industrial y Calidad. 2000-2010. Bogotá: COLCIENCIAS, 2000. 52 p.
- LEDA VÁSQUEZ PÉREZ. Estudio del alcance de la implementación de tecnologías de información, como apoyo del mejoramiento de los procesos, en las pequeñas y medianas empresas del sector manufacturero de Bogotá Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial, facultad de

Ingeniería, Universidad Pontificia bolivariana. Bogotá 2003. [En Línea]. Página 4. [Consultado en 2003]. Disponible en:<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis18.pdf>

- UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Crece uso de tecnologías en empresas colombianas. [En Línea]. [Consultado 20 de Junio de 2014]. Disponible en: <http://historico.unperiodico.unal.edu.co/ediciones/114/19.html>.
- USERS. La estrategia del Gobierno en Línea. [En línea]. P 7. [Consultado 10 de Junio de 2014]. Disponible en: <file:///C:/Users/ANDRES/Downloads/manual3.1.pdf>

ANEXOS

ANEXO A. Información de CETICS

CETICS (CLUSTER DE EMPRESAS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y
COMUNICACIONES DE SANTANDER)

QUIENES SON

Son la alianza productiva de empresas de la Industria de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Santander que promueve el fortalecimiento permanente de sus miembros, desafiándolos a mejorar sus modelos de negocio, impulsando su competitividad, rentabilidad y sostenibilidad, en pro del desarrollo tecnológico de los diferentes sectores económicos de la región.

PROPOSITO CENTRAL

Promover la integración, creación, fortalecimiento y sostenibilidad de las empresas e instituciones que se encuentran dentro de la cadena de valor del sector de las TIC, sustentando su acción en un trabajo colaborativo, la gestión del conocimiento, la investigación y la innovación, y la responsabilidad social, con el fin de asegurar alta competitividad en el ámbito nacional e internacional de sus miembros.

OBJETIVO RETADOR

Para el 2015 incrementar la competitividad de sus empresas de manera sostenible con el fin de lograr enfrentar el mercado nacional e internacional contribuyendo de esta forma al desarrollo económico y social de la región con una mayor contribución al PIB de Santander

SERVICIOS

FORMACION EMPRESARIAL

Desarrollamos a través de nuestros aliados programas de formación empresarial tales como cursos, seminarios, talleres, charlas, diplomados y conferencias, que permiten fomentar Negocios Asociativos, Emprendimiento de Base Tecnológica, Fortalecimiento de capacidades empresariales, coaching organizacional, Misiones Empresariales, Financiación de Proyectos Tecnológicos entre otros.

CONSULTORIA ESPECIALIZADA

Brindamos asesorías integrales a la medida de sus necesidades para construir planes de negocio y validar la viabilidad de su inversión de nuevos negocios de empresas constituidas y/o la creación de nuevas empresas. Asesoramos en los trámites que se deben seguir para la transformación de empresas. Formulación de proyectos para acceder a recursos de cofinanciación con entidades de Estado

BENEFICIO POR PERTENECER A CETICS

- **Economías de escala:** para las empresas miembros, potenciando su capacidad de ingreso y desarrollo de mercados, y aumentando sus beneficios.
- **Mayor competitividad:** desarrollando nuevos productos, y de mejor calidad.
- **Permanencia en el mercado:** permitiendo que las empresas que se integren tengan una mayor estabilidad, producto de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades detectadas por los miembros más antiguos
- **Menores costos de Investigación y Vigilancia Tecnológica** : Investigación conjunta de oportunidades de negocios y tendencias tecnológicas que beneficia al grupo y disminuye los costos individuales
- **Facilidad de acceso para los clientes:** La concentración de empresas en una región atrae más clientes, provocando que el mercado se amplíe para todas, más allá de lo que sería el caso si cada una estuviese operando aisladamente.
- **Incremento de la productividad:** La fuerte competencia inducida por esta concentración de empresas genera una mayor especialización de trabajo.
- **Mayor integración de la cadena:** La fuerte interacción entre productores, proveedores y usuarios facilita e induce un mayor aprendizaje productivo, tecnológico y de comercialización.

- Menores costos de Transacción:** La mayor cercanía con proveedores y clientes genera un menor costo de transacción.
- Proyectos Colaborativos:** Participar del establecimiento de alianzas entre sus empresas miembros para construcción de nuevos productos y servicios.

SEGMENTOS DE MERCADO

Empresas de TIC que desarrollan soluciones relacionadas con:

- Desarrollo de Software
- Integradoras de Soluciones
- Consultoría
- Outsourcing de Servicios
- Ensambladoras y comercializadoras de equipos de energía y de cómputo
- Datacenter
- Fibra Óptica y Cableado
- Procesamiento de datos
- Call Center
- Conectividad
- Implementación de TIC
- Vigilancia tecnológica e identificación del estado del arte
- Energía
- Consultoría
- Capacitación

ALIADOS ESTRATEGICOS

A nivel Regional

- Cámara de Comercio de Bucaramanga
- Fondo de Garantías de Santander
- Gobernación de Santander
- Alcaldía de Bucaramanga
- Comfenalco
- Alcaldía de Barrancabermeja
- Alcaldía de Pamplona
- Gremios de la Región (Andi, Acopi, Fenalco)
- Cooperativa Cooprofesionales
- Fundación Estructurar
- Grupo Enlace
- Holding Empresarial Promisión
- Cajasan
- Universidades con programas de formación en TIC
- Grupos de Investigación relacionados con TIC
- Semilleros de Emprendedores TIC
- Universidades
- Instituciones Educativas

A Nivel Nacional

- Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones (FITI, Apps)
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Proexport, PTP)
- Colciencias
- Innpulsa

- Cintel
- Esi Center Sinertic

A Nivel Internacional

- Globaltech (Aceleradora Silicon Valley)
- Intel

MIEMBRO DE LA RED TI COLOMBIA

CETICS forma parte de la Red TI Colombia es la integración de todos los modelos asociativos de la Industria de Tecnologías de Información del País, tales como gremios, redes empresariales, polos de innovación y clúster como plataforma de interacción; buscando fortalecer la competitividad mediante la generación de sinergias estratégicas

MIEMBRO DE FEDESOF

CETICS es miembro Federación Colombiana de la Industria de Software y Tecnologías Informáticas Relacionadas, que busca el desarrollo del sector a través de Estrategias que promueven la sinergia de empresarios, academia, gobierno y otras entidades relacionadas para impulsar el desarrollo nacional basado en Tecnologías de la Información, posicionando al país como productor de TI de clase mundial.

**ANEXO B. ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA 3.1 Y SUS
COMPONENTES**

Cómo implementar el nuevo modelo de Gobierno en línea

Planeación y plazos:

La Estrategia de Gobierno en Línea debe ser incorporada por parte de las entidades de forma transversal dentro de sus planes estratégicos, así como dentro de los planes de Desarrollo Administrativo, en donde se deben definir las actividades, responsables, metas y recursos presupuestales que les permitan dar cumplimiento a los lineamientos que se establecen en el Decreto de Gobierno en línea, en los Manuales para la implementación de la Estrategia y en el presente documento. En este sentido, el Gobierno en línea se encuentra incluido en Modelo Integrado de Planeación y Gestión como una herramienta dinamizadora para el cumplimiento de las metas de las Políticas de Desarrollo Administrativo, las cuales permiten enmarcar el quehacer misional y el de apoyo, tomando como referentes las metas de Gobierno establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo y las competencias normativas asignadas a cada entidad.

Para orientar la planeación de la Estrategia de Gobierno en línea en cada sector, departamento y entidad, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha definido pesos ponderados para cada una de las actividades contenidas en los Componentes de la Estrategia antes enunciados, según la importancia o complejidad para su desarrollo. Igualmente ha establecido unos plazos para la implementación de la Estrategia y unos porcentajes mínimos de avance para los diferentes grupos de entidades que conforman la administración pública, desde el año 2012 hasta el año 2015 para entidades del orden nacional y desde el año 2013 hasta el año 2017 para entidades del orden territorial. Estas actividades y respectivos pesos están plasmadas en la versión 3.1 del Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.

Los plazos para la implementación de la Estrategia establecidos en el Decreto de Gobierno en línea son los siguientes:

a. Para entidades del orden nacional:

	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2012	50%	60%	40%	25%	55%	50%
2013	80%	80%	70%	70%	80%	75%
2014	95%	95%	95%	95%	95%	95%
2015	100%	100%	100%	100%	100%	100%

b. Para gobernaciones de categoría especial y primera; alcaldías de categoría especial, la administración pública y demás sujetos obligados en el mismo orden.

	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2013	50%	60%	30%	20%	55%	50%
2014	80%	70%	70%	45%	80%	75%
2015	95%	95%	95%	90%	95%	95%
2016	100%	100%	100%	100%	100%	100%

c. Para gobernaciones de categoría segunda, tercera y cuarta; alcaldías de categoría primera, segunda y tercera, la administración pública y demás sujetos obligados en el mismo orden.

	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2013	40%	25%	15%	15%	40%	35%
2014	55%	60%	35%	40%	65%	60%
2015	80%	75%	70%	70%	85%	85%
2016	100%	100%	100%	100%	100%	100%

d. Para alcaldías de categoría cuarta, quinta y sexta, la administración pública y demás sujetos obligados en el mismo orden.

	Información en línea	Interacción en línea	Transacción en línea	Transformación	Democracia en línea	Transversales
2013	40%	25%	15%	15%	40%	35%
2014	55%	50%	35%	35%	65%	60%
2016	80%	75%	70%	60%	95%	85%
2017	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Monitoreo y evaluación:

Las entidades públicas deben adelantar las acciones pertinentes para realizar el monitoreo y evaluación del cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea, asimismo deberán adelantar las mediciones de impacto del uso y beneficio del Gobierno en línea en sus usuarios y/o ciudadanos, lo anterior de acuerdo con las metodologías y lineamientos respectivos definidos por el Ministerio TIC. Asimismo, y como complemento a la tarea de autoevaluación realizada por cada entidad, el Ministerio TIC adelantará acciones que permitan medir el avance en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, así como el uso, calidad e impacto de la prestación de los más importantes trámites y servicios en línea del Estado colombiano.

Como resultado de este proceso de monitoreo y evaluación adelantado por cada entidad y por el Ministerio TIC, el Ministerio publicará periódicamente el Índice de Gobierno en línea, instrumento cuantitativo que mide el estado de avance de las entidades en la implementación de la Estrategia Gobierno en línea, teniendo como referencia los criterios definidos en el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.

El Índice de Gobierno en línea se calcula de la sumatoria de los pesos ponderados de cada uno de los diferentes criterios definidos en el Manual, los cuales están agrupados en los 6 componentes del nuevo modelo de Gobierno en línea y contemplan elementos de insumos, procesos y resultados que al sumarse completan 100 puntos por componente. Los resultados de cada componente, a su vez, se ponderan para obtener un resultado agregado total sobre 100 puntos, puntaje que se denomina Índice de Gobierno en línea.

Adicional a este Índice, el Ministerio TIC y las entidades podrán identificar el grado de madurez en la implementación de lo establecido en los Manuales de Gobierno en línea, los cuales están determinados por el cumplimiento de la implementación de la Estrategia, así como por la obtención de resultados, y la generación de impacto y beneficios para los ciudadanos y usuarios.

Los niveles de madurez que se enuncian a continuación se definen como un estado de evolución de la implementación de la Estrategia y sirven como referente para establecer el avance en términos generales en cada uno de los componentes:

- 1** **Inicial:** nivel en el cual se cuenta con las condiciones institucionales, en términos tecnológicos, humanos, normativos, presupuestales y de planeación para habilitar cada uno de los componentes.
- 2** **Básico:** nivel en el cual hay evidencia de prestación de trámites y servicios en línea. Existe entendimiento dentro de la entidad pública sobre los objetivos y beneficios del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la apertura de información, en los procedimientos administrativos y en la interacción y prestación de servicios eficientes a los usuarios y ciudadanos que han sido caracterizados.
- 3** **Avanzado:** nivel en el cual se masifica la prestación de trámites y servicios en línea de acuerdo con las necesidades identificadas de los ciudadanos y usuarios. El Gobierno en Línea está institucionalizado, es parte de la rutina diaria y la cultura del sujeto obligado y los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana en línea para la toma de decisiones que se realizan con frecuencia.
- 4** **Mejoramiento permanente:** nivel en el cual hay interiorización, innovación y réplica de experiencias exitosas en cuanto al Gobierno en línea. La entidad cuenta con datos abiertos a partir de los cuales se han generado servicios de valor agregado para los ciudadanos; implementa permanentemente acciones de mejora para garantizar la satisfacción de las necesidades de sus usuarios y de la ciudadanía en general, tanto en la prestación de servicios como en la discusión de políticas y promoción del control social.

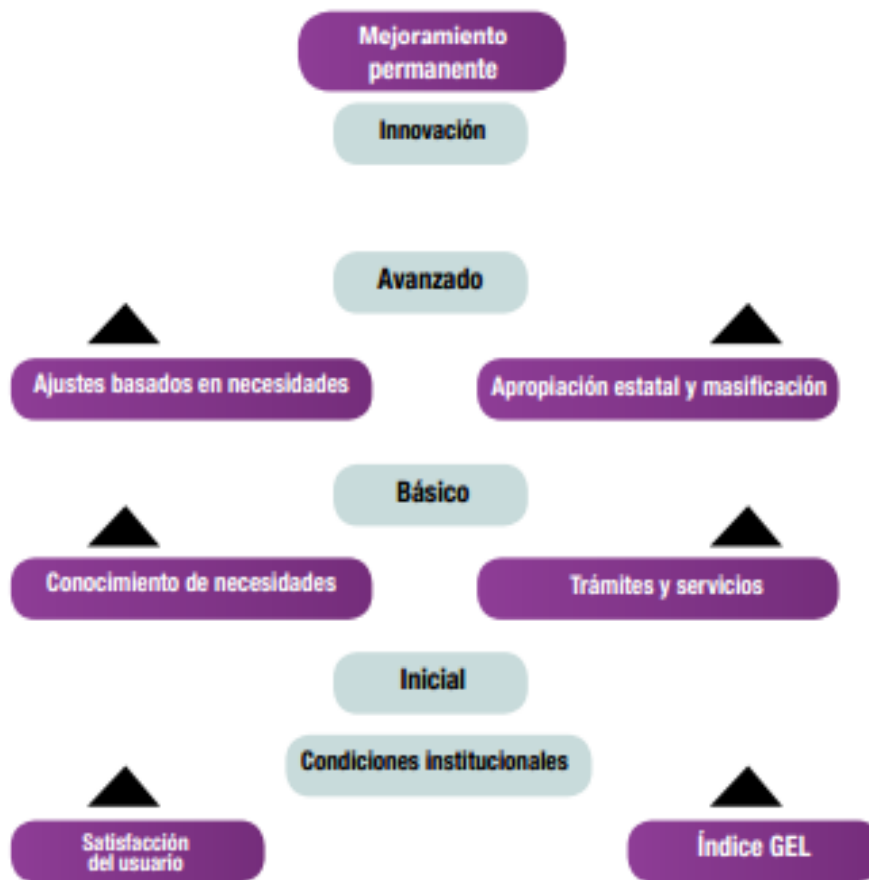
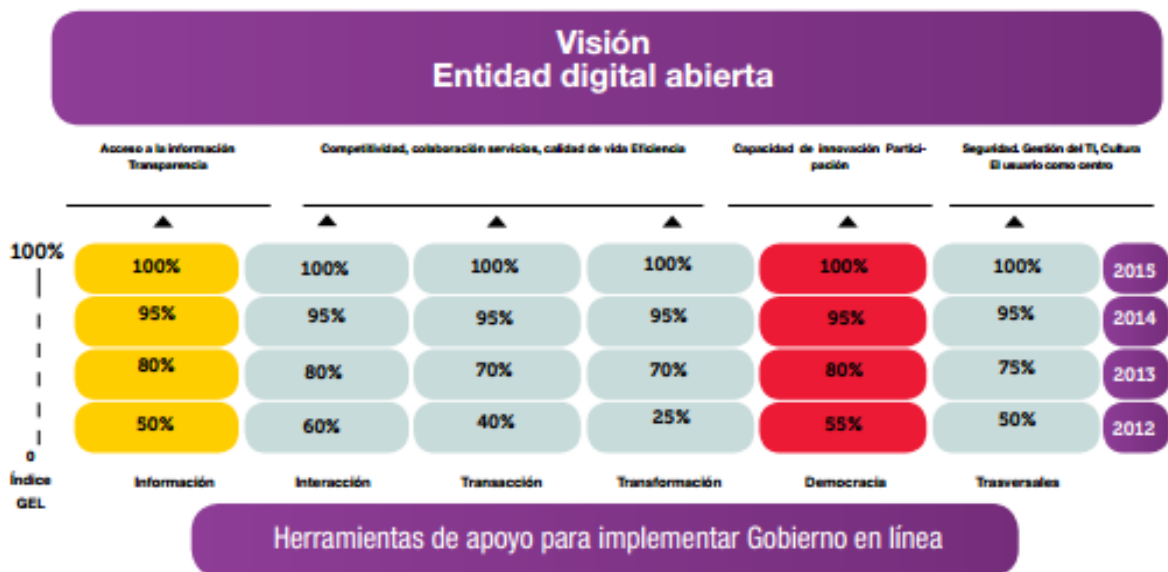


Fig. 1. Niveles de madurez de la Estrategia Gobierno en línea.

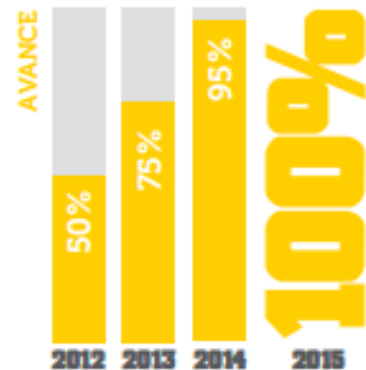
Herramientas de apoyo para implementar Gobierno en línea:

Con el fin de dinamizar el proceso de evolución a través de los niveles de madurez, el Ministerio TIC liderará e impulsará ciertos elementos habilitantes de la Estrategia, que deberán ser adaptados y posteriormente implementados por las entidades. Dentro de estos elementos habilitantes se encuentran los siguientes:

- 1** **Políticos y de regulación:** comprende la definición de lineamientos, metodologías, estándares y demás desarrollos normativos que se requieran para que las entidades comprendan e implementen acciones en temas como apertura de datos, accesibilidad, usabilidad, estándares de TI, interoperabilidad, mercado abierto de servicios, cero papel, notificación electrónica, autenticación electrónica, servicios compartidos, entre otros.
- 2** **Capacitación y acompañamiento:** hace referencia a las acciones que deben ser impulsadas desde el Ministerio TIC para difundir la Estrategia, acompañar y orientar su ejecución en las diferentes entidades y la capacitación de servidores públicos y ciudadanos para la apropiación y uso de los servicios implementados. Asimismo implica acciones de fortalecimiento de la industria de TI de forma tal que esta se encuentre alineada con la Estrategia al momento de ofrecer soluciones para las entidades.
- 3** **Infraestructura tecnológica:** implica el desarrollo y administración de las soluciones comunes y plataformas tecnológicas transversales para el uso de las entidades dispuestas por el Ministerio de Tecnologías de la Información a las Comunicaciones.



Componente de ELEMENTOS TRANSVERSALES



La implementación de la Estrategia de Gobierno en línea requiere que se desarrollen actividades que no están asociadas a un solo Componente, pues implican consideraciones o análisis que impactan las diferentes áreas temáticas y sirven de soporte a éstas. Por esta razón se conforma un Componente de Elementos Transversales que da respuesta a las siguientes necesidades:

- Las entidades, a través de sus trámites, servicios y espacios de interacción y participación, atienden una población conformada por diferentes tipos de usuarios. Algunas entidades atienden ciudadanos, otras solamente empresas, algunas atienden a la misma administración pública y otras cuentan con una mezcla de todos estos grupos como parte de sus clientes. El comportamiento y las necesidades de cada grupo es particular y diferente para cada entidad, por esto se convierte en un elemento determinante y transversal establecer una caracterización de usuarios, de forma tal que se puedan identificar las necesidades a ser atendidas por el Estado.
- Las entidades poseen en la información un activo de gran importancia que debe ser protegido, para lo cual se deben tener en cuenta los riesgos en los diferentes espacios y momentos en los que ésta se manipula. La protección de datos personales, el manejo de la reserva, la gestión segura de la tecnología son elementos cruciales en la protección de la relación del Estado con sus usuarios, razón por la cual las entidades requieren del establecimiento de sistemas de seguridad de la información que les permitan manejar los riesgos identificados.

- El planeta entero ha tomado su atención en los temas ambientales, buscando sostenibilidad en el manejo de los recursos y la tecnología no es ajena a esta situación, incluso puede ser un elemento que potencialice la obtención de resultados. Por esta razón la gestión de tecnología en la entidad, durante todo el proceso de implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, debe inclinarse por soluciones que impactan de forma positiva el ambiente.

- La sostenibilidad y mejoramiento de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea depende de elementos institucionales y de planeación que permitan articular el uso de la tecnología con los objetivos misionales de las entidades. Así mismo, se requiere toda una estrategia de monitoreo, de forma tal que se puedan establecer avances y correctivos que permitan la adopción de buenas prácticas y tendencias tanto locales como globales.

Objetivo

Incorporar el Gobierno en línea como parte de la cultura y de la estrategia de innovación organizacional. Conocer las necesidades, tendencias de comportamiento y preferencias de los diferentes grupos de usuarios y aplicar este conocimiento a todos los momentos de interacción con éstos, a la vez que se definen e implementan procesos de mejoramiento permanente en la gestión de tecnología y en la aplicación de un Sistema de Gestión de Seguridad para la protección de los activos de información.

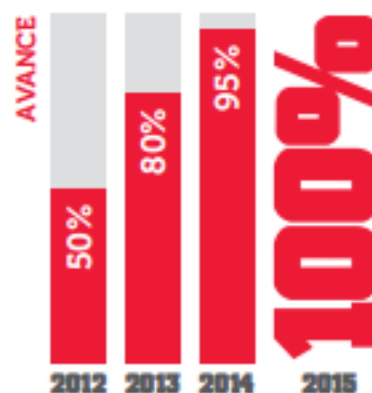
Actividades

Para alcanzar la situación expuesta en la visión, la entidad deberá desarrollar las siguientes actividades:





Componente de INFORMACIÓN EN LÍNEA



El acceso a la información es un derecho constitucional y una condición básica para la reducción de los riesgos de corrupción, pues eleva los niveles de transparencia en la gestión pública. La transparencia a su vez aporta elementos al cuidado de los recursos públicos y genera condiciones de fortalecimiento de la confianza de los diferentes actores en su relación con la administración pública, la cual se convierte en un elemento clave para la gobernabilidad y la creación de capital social.

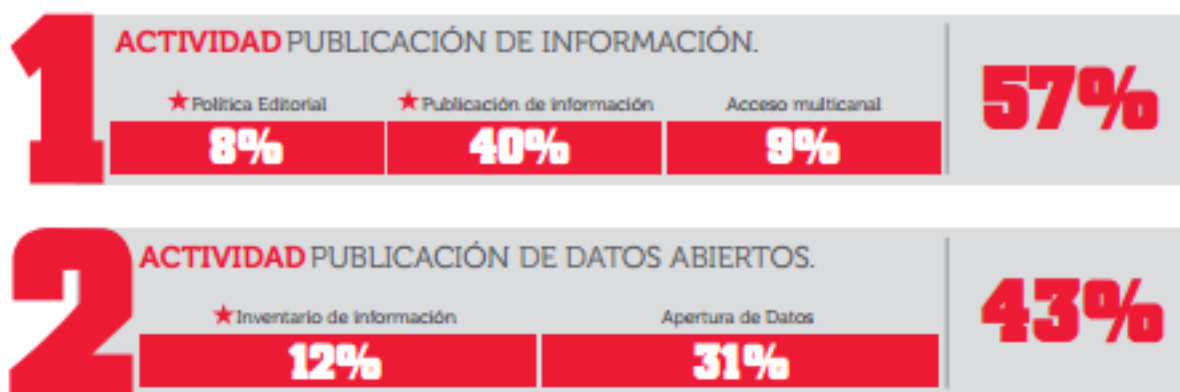
Adicionalmente la información que poseen las entidades conforma un bien público, el cual puede ser utilizado por terceros en la creación de valor para la ciudadanía en general a través de esquemas de datos abiertos, los cuales ofrecen una ventana de oportunidad para la generación de más y mejores servicios apalancados en las condiciones del mercado.

Objetivo

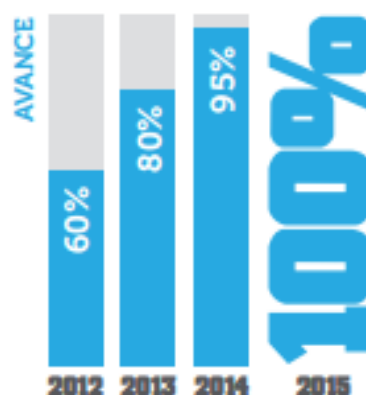
Garantizar, a través de la sede electrónica, el acceso de la ciudadanía a toda la información relativa a temas institucionales, misionales, de planeación, espacios de interacción, datos abiertos y gestión en general observando las reservas constitucionales y de ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad y estándares de seguridad. La información mencionada estará dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar y utilizar.

Actividades

Para alcanzar la situación expuesta en la visión, la entidad deberá desarrollar las siguientes actividades:



Componente de INTERACCIÓN EN LINEA



Anteriormente las personas se conectaban a internet solamente para consumir información. No obstante, de la mano con los avances tecnológicos se han presentado modificaciones en el comportamiento de la gente. Es así como la tecnología habilitó los espacios de comunicación en doble vía y la población comenzó a hacer uso masivo de éstos. De forma natural la sociedad entendió que la interacción con el Estado podría beneficiarse de la implementación de tecnología en estos procesos y es cuando se abre una ventana de oportunidad para implementar soluciones basadas en la tecnología para atender uno de los momentos de mayor interacción entre las entidades y el Estado: las peticiones.

De esta forma el canal electrónico para adelantar una

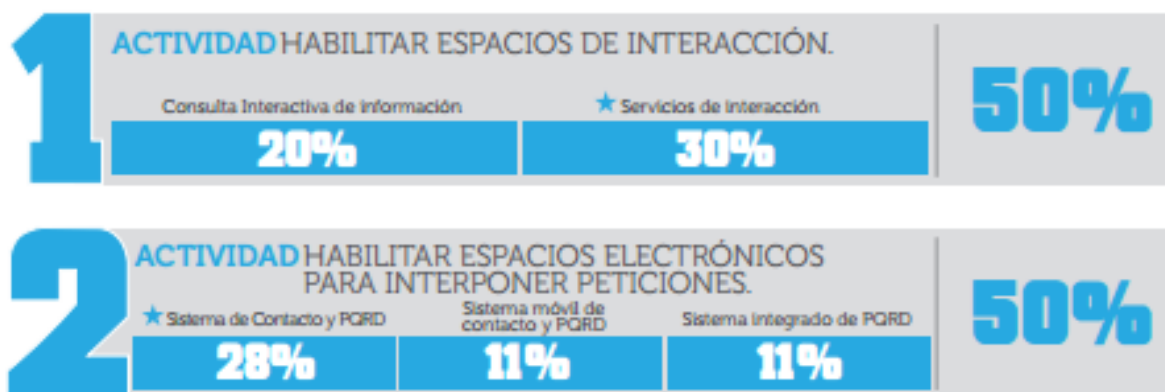
peticion (solicitud de información, queja, reclamo o denuncia) se ha posicionado como un espacio que permite mayor agilidad y transparencia en la interacción, generando un contexto en donde la ciudadanía cuenta con mejores condiciones para la exigencia de sus derechos.

Objetivo

Habilitar, implementar e integrar diferentes espacios de interacción con los usuarios a través de la sede electrónica y disponer de opciones de consulta interactiva de información y de soporte en línea.

Actividades

Para alcanzar la situación expuesta en la visión, la entidad deberá desarrollar las siguientes actividades:



Componente de TRANSACCIÓN EN LÍNEA



Si bien la penetración del internet en 2012 aún dista de ser la ideal, las conexiones de banda ancha vienen incrementando gradualmente y en mayo de este año ya llegaban a 5,2 millones¹. De forma paralela los usuarios de las entidades cada vez más hacen parte la generación digital (el 66% de los internautas son menores de 35 años²) y a su vez reconocen en los medios electrónicos una oportunidad para obtener de forma ágil servicios del Estado (el 88% de los ciudadanos y el 89% de las empresas sabe que puede relacionarse con el Estado haciendo uso del internet. Por otra parte el 47% de los ciudadanos y el 73% de las empresas han hecho uso de trámites en línea³).

Esta situación ofrece el contexto ideal para masificar la prestación de trámites y servicios por medios electrónicos, buscando una serie de objetivos interdependientes, relacionados con la reducción de

costos tanto emocionales como de transacción, no solamente para los ciudadanos sino también para las entidades. Esto quiere decir que la relación entre usuario y Estado se optimiza, elevando niveles de satisfacción, transparencia, confianza y eficiencia.

Objetivo

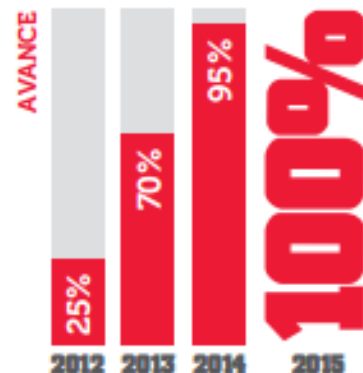
Ofrecer a través de la sede electrónica todos los trámites y servicios que por su relación costo beneficio puedan ser automatizados y organizar los servicios a través de ventanillas únicas, permitiendo a los usuarios realizar desde la solicitud hasta la obtención del producto de forma totalmente virtual.

Actividades

Para alcanzar la situación expuesta en la visión, la entidad deberá desarrollar las siguientes actividades:



Componente de TRANSFORMACIÓN



En abril de 2012 Colombia se adhirió a la alianza de Gobierno Abierto, la cual contempla como uno de sus ejes transversales la colaboración entendida de dos formas diferentes: i) entre entidades y ii) entre las entidades y la ciudadanía en general. La primera interpretación es abordada desde este Componente, mientras la segunda se aborda en el Componente de Democracia.

La colaboración entendida como parte del componente de Transformación hace referencia directamente a los procesos de intercambio de información, es decir a la interoperabilidad. La interoperabilidad resulta de la necesidad de las entidades de contar con los datos que son responsabilidad de otras entidades para el cumplimiento de su objeto misional.

De forma predominante, el esquema de comunicación en la administración pública generó que los usuarios de los servicios del Estado sirvieran como canal de transporte de la información entre entidades, generando una sobre carga innecesaria para la ciudadanía, una ineficiencia administrativa, descuidando el concepto

de una cara unificada del Estado frente a sus usuarios. Este elemento se vio profundamente influenciado por la falta de automatización de una serie de procesos y procedimientos internos, lo cual solamente aportó a profundizar la situación.

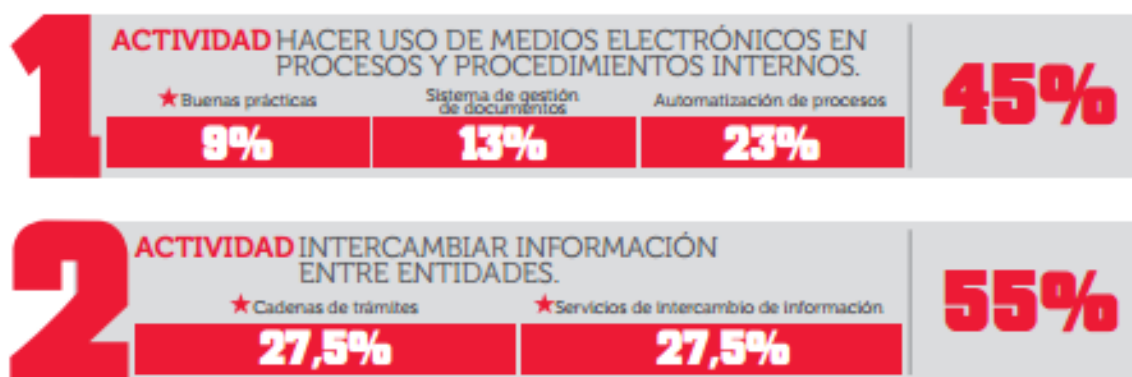
Actualmente la tecnología y la normatividad impulsan el avance tanto en la automatización de procesos internos como en la interoperabilidad entre las entidades.

Objetivo

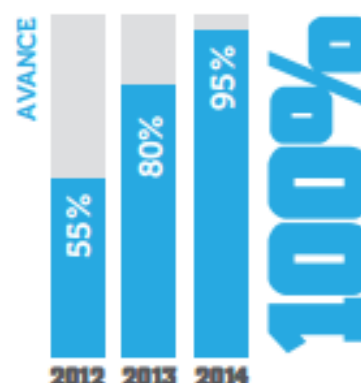
Incrementar la eficiencia en la ejecución de todos los procesos internos críticos de la entidad a través del uso de medios electrónicos y reducir por lo menos en un 30% el consumo de papel gracias a la implementación de la política de Cero Papel, así como implementar el intercambio de toda la información relacionada con cadenas de trámites y los requerimientos de otras entidades para el desarrollo de sus funciones.

Actividades

Para alcanzar la situación expuesta en la visión, la entidad deberá desarrollar las siguientes actividades:



Componente de DEMOCRACIA EN LINEA



La participación en la construcción de políticas y en la definición de lineamientos estratégicos, así como el control social a la gestión pública y la solución de problemas con el aporte de la ciudadanía hacen parte de los derechos ciudadanos así como de la concepción de un Estado democrático. Los beneficios asociados con estos espacios de colaboración tienen relación con la sostenibilidad, la gobernabilidad, la capacidad de innovación y la posibilidad de dar respuesta a las necesidades expresadas de la ciudadanía.

Por otra parte, las nuevas tendencias de colaboración, provenientes del sector privado, parten de la base de reconocer que las instituciones no son omnipotentes, pues cuentan con recursos limitados en tiempo, dinero, creatividad y personal. Este principio es aplicable directamente al Estado como conjunto de instituciones.

Por esta razón, basados en las tendencias de comportamiento social que tienden a la colaboración,

así como en los derechos ciudadanos a participar en la construcción de lo público, las organizaciones empiezan a abrir sus problemas a la sociedad en general, buscando actores que tengan soluciones disponibles en menor tiempo y a mejores costos.

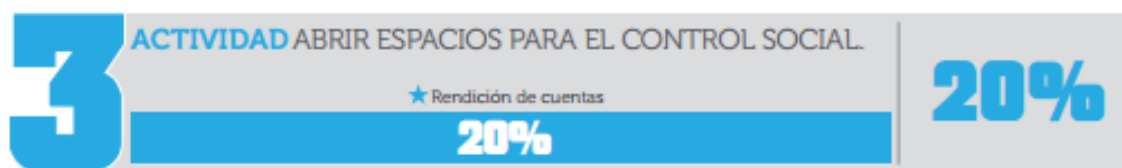
Objetivo

Incrementar la legitimidad, focalización y respuesta a las necesidades de la ciudadanía a través de la conformación de espacios virtuales de participación en la construcción de políticas, planes, programas, proyectos, en la toma de decisiones y en la solución de problemáticas particulares, en un marco de innovación permanente y colaborativa.

Actividades

Para alcanzar la situación expuesta en la visión, la entidad deberá desarrollar las siguientes actividades:





CONSEJOS PARA ACELERAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA UTILIZANDO EL MANUAL 3.1

El Manual de Gobierno en línea es una herramienta para que las entidades identifiquen un camino consistente para imprimir permanentemente nuevas tecnologías en su actividad de forma articulada con sus objetivos misionales. Para sacar el mayor provecho y acelerar la implementación estratégica del Gobierno en línea, a continuación se presentan algunos consejos útiles para hacer un uso más eficiente del Manual 3.1:

1

- Reconozca que el Gobierno en línea es un medio para lograr sus objetivos misionales de forma más eficiente.
- Acuda al Comité de Gobierno en línea de su entidad para organizar y dinamizar la implementación de la Estrategia.
- Si no ha leído el capítulo de Estrategia de Gobierno en línea de este documento, le recomendamos leerlo. Le tomará 10 minutos.

2

- Reconozca el valor que tiene cada uno de los seis Componentes para su entidad. Para esto imagine su entidad a través de los Objetivos que se plantean en los capítulos correspondientes a cada Componente (Ver Figura 3).
- No olvide incluir, en la planeación anual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, la visión de cómo ve a su entidad un año más adelante.
- Recuerde que para tener un mayor nivel de madurez en la implementación de la Estrategia no solo basta con implementar lo establecido en este Manual, sus estrategias deben estar generando un impacto positivo en términos de transparencia, prestación de servicios, eficiencia, y participación.

3

- Identifique la meta a alcanzar en cada año por cada Componente (Ver Figura 3).
- Defina cómo va a alcanzar esa meta. Para esto identifique que cada Componente tiene una serie de Actividades Eje. Cada Actividad Eje tiene un peso porcentual dentro del Componente, el cual está conformado por la suma de los porcentajes que implica cumplir con una serie de Criterios. Si usted logra obtener esos porcentajes por el cumplimiento de los Criterios irá avanzando en la implementación de la Estrategia (Ver Figura 3).

4

- Priorice y seleccione las Actividades y Criterios a desarrollar. Para esto siga tres criterios principales:
 - Cuál es el valor generado para la entidad y para sus usuarios. Para esto piense cómo la tecnología aporta en el desarrollo de las actividades que su entidad realiza.
 - Cuáles recomienda el Manual 3.1 por ser estratégicas. Reconózcalas por tener una estrella.
 - Cuáles le aportan el porcentaje indicado para cumplir con la meta de cada año en cada uno★ de los Componentes.
- Recuerde que lo que su entidad ha implementado hasta la fecha cuenta y que su planeación de este año sigue siendo válida, pero tenga en cuenta que para una implementación óptima de la Estrategia es posible que requiera algunos ajustes.

5

- Identifique cómo puede desarrollar las Actividades y cumplir con los Criterios que ha priorizado. Para esto dirjase al ANEXO 1 y ubíquelas por Componente, allí encontrará la descripción de lo que debe hacer. Tenga en cuenta que algunos Criterios están divididos en sub criterios, por lo que deberá cumplir con éstos para obtener el puntaje total.
- Identifique que cada Criterio cuenta con una lista de herramientas que usted puede utilizar relacionadas con temas como normatividad, lineamientos, metodologías y formatos entre otros. Ese espacio también le indica si ese criterio tiene relación directa con otro en el Manual.

6

- Si tiene dudas comuníquese con el Centro de Contacto Ciudadano a la línea 100 (desde Bogotá o dispositivos móviles) y al 018000 952525 (desde cualquier lugar del país).

**ANEXO C. Hoja de Asistencia de reunión CETICS con los representantes de
las Alcaldías de Santander**



TALLER SOBRE LOS DESAFIOS CREATIVOS PARA COMO FORTALECER LA APROPIACION DEL GOBIERNO EN LINEA EN LOS MUNICIPIOS E INSTITUCIONES DECENTRALIZADAS EN LOS SANTANDERES.



Fecha de Reunión		Lugar de Reunión		Hora Citada a Reunión		REPRESENTANTES ENTIDADES DEL ESTADO			
18-jun-14	SALÓN METROPOLITAN	ASISTENTE	2:00 P.M. A 4:00P.M	CARGO	TELEFONO DE CONTACTO	EMIAL	TELEFONO DE CONTACTO	FIRMA	
Alcaldía de Pinchope	Sergio Amado Rodriguez Calderon	Jefe Sistemas	3142990091	alcaldia@pinchope-santander.gov.co					
Municipalidad de Parícuti	Elvia Rondon	Secretaria de Gobierno	3258910	alcaldia@paricuti.gov.co					Elvia Rondon C.
Municipio Valle de San José	Elvira Farián Pulido	Acesol Gelf	3171292635	hacienda@valledesanjose-santander.gov.co					
Municipio de DERRITO	HESELENIA PENNA	ADMINISTRADORA DEL	3204240326	gobierno@haciendacerrito@hotmail.com					Heselenia Penna
Municipio de ALCAUDIA	JACKY FERNANDA SERRANO SILVA	WEB MASTER GEL	3113610095	contactos@sanjoseparicuti.gov.co					JACKY SERRANO
Municipio de SAN JORDAN	SANDIA MILLER CAMARGO OCHOA	Directora Comercial	6368086	mercado@xol.com.co					
Municipio de ES J S.A.	Raul Flores	Gerente	6454827	florad@fiscaldom					
Municipio de Micaldia	Evelia Fordecha	Secretario	3142990091	unic@unic.gov.co					
Municipio de SETIC	Juan Camilo Velazquez	Contratista 2	63391666	velazquez@setic.gov.co					
Municipio de PRODATIC	Ruben Castillo	Director T.I	300650825	rcastillo@prodatic.co					Ruben Castillo
Municipio de PRODATIC	Lorendina Pardo	Gerente	3013473561	lpardo@prodatic.co					Lorendina Pardo
Municipio de Alcaldia Matanza	Norika Silva	web master	3176742867	webmaster@municipiomatanza@gmail.com					Norika A.S.Nh.

Tecnología en la vida de cada Colombiano

vive digital Colombia



**ANEXO D. Encuesta Gobierno en Línea para medir el nivel de
Sistematización**

Formulario de reporte al avance de Gobierno en línea Territorial



Gobierno
de COLOMBIA

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Clasificación orgánica: Ejecutiva
Nivel institucional: Central
Orden: Territorial
Suborden:
Sector:
Naturaleza jurídica:
Vigencia: Vigencia 2013

1. Elementos transversales

1. 1. Institucionalizar la estrategia de Gobierno en línea

1. 1. 1. Comité de Gobierno en línea

1. ¿La entidad cuenta con un Comité de Gobierno en línea y Antitrámites o alguna instancia que coordine este tema?

- a SI
- b NO

1. 1. 2. Planeación del Gobierno en línea

2. ¿La Entidad incluye en su Plan de Acción Anual actividades asociadas con la implementación de la Estrategia Gobierno en línea?

- a SI
- b NO

3. ¿La entidad cuenta con un plan de acción de Gobierno en línea?

- a SI
- b NO

1. 1. 3. Estrategia de Apropiación

4. Identifique los temas que se incluyeron en el Plan de Capacitación de la entidad:

- a Innovación
- b Buen Gobierno (rendición de cuentas, transparencia, etc)
- c Eficiencia Administrativa (cero papel, gestión documental, racionalización y automatización de trámites, datos abiertos, optimización de procesos, etc)
- d Participación Ciudadana
- e Servicio al Ciudadano
- f Sostenibilidad Ambiental (manejo de residuos tecnológicos, etc)
- g Gestión de Tecnologías de la Información (seguridad información, etc)
- h Gobierno en Línea
- i Otro, ¿Cuál?

5. ¿La entidad ha adelantado estrategias de promoción y/o divulgación interna en alguna de las siguientes temáticas?

- a Estrategia de Gobierno en línea.
- b Transparencia y divulgación de la información.
- c Datos abiertos y servicios de valor agregado.
- d Cultura del servicio.
- e Calidad de los servicios.
- f Participación y control ciudadano.
- g Optimización de procesos.
- h Seguridad informática y Seguridad de la información.
- i Medios electrónicos en el procedimiento administrativo y Política de Caro Papel.
- j Estándares de TI.
- k Tecnología verde.
- l Accesibilidad y usabilidad.
- m Interoperabilidad y colaboración interinstitucional.
- n No ha adelantado estrategias de promoción y/o divulgación.

6. ¿La entidad ha adelantado acciones de mejoramiento en sus procesos internos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea?

- a SI
- b NO

1. 1. 4. Monitoreo, evaluación y mejoramiento

7. ¿La entidad ha implementado un esquema de monitoreo que le permita realizar seguimiento a los avances en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea definiendo indicadores y responsables?

- a SI
- b NO

1. 2. Centrar la atención en el usuario

1. 2. 1. Caracterización de usuarios

8. ¿La Entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos?

- a SI
- b NO

9. ¿Sobre cuales de los siguientes aspectos se ha realizado la caracterización de usuarios?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (8 - 5)

- a Trámites y servicios
- b Espacios de participación ciudadana
- c Canales de atención ciudadana
- d Otro, ¿Cuál?
- e Ninguno de los anteriores

10. De acuerdo con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por la Entidad, ¿qué características han sido identificadas?

- a Demográficas
- b Geográficas

- c De comportamiento
- d Necesidades e intereses
- e Otro, ¿Cuál?
- f Ninguna

1. 2. 2. Estrategia de Promoción

11. ¿La entidad incorpora dentro de su política acciones de promoción dirigidas a los usuarios?

- a SI
- b NO

12. Cuáles de las siguientes acciones de promoción adelanta la entidad?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (11 - SI)

- a Promoción de nuevos servicios y de mejoras en los existentes.
- b Los espacios de participación.
- c La oferta de información disponible en el sitio web.
- d Los conjuntos de Datos Abiertos disponibles.
- e Otro, ¿Cuál?

1. 2. 3. Accesibilidad

13. Señale con cuáles niveles para accesibilidad Web cumplen en los desarrollos del sitio Web de la Entidad, según lo establecido en la Norma Técnica Colombiana 5854

- a Nivel A
- b Nivel AA
- c Nivel AAA

14. Señale los criterios del nivel AAA de la Norma Técnica Colombiana 5854 para los desarrollos de la página WEB con los cuales cumple la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (13 - Nivel AAA)

- a Presentación visual
- b Imágenes de texto (sin excepciones)
- c Teclado (sin excepciones)
- d Sin tiempo
- e Interrupciones
- f Re-autenticación
- g Tres detalles
- h Ubicación
- i Propósito de los enlaces (sólo enlaces)
- j Encabezados de sección
- k Palabras inusuales
- l Abreviaturas
- m Cambios a petición
- n Ayuda
- o Prevención de errores
- p Ninguna

1. 2. 4. Usabilidad

15. Señale las directrices de usabilidad con las cuales cumple la Entidad en su sitio Web en cuanto a arquitectura de información

-
- a Objetivos del portal Web
 - b Personajes y escenarios
 - c Necesidades de los usuarios
 - d Evaluación constante
 - e Evaluación de la Arquitectura de Información
 - f Navegación global consistente
 - g Navegación de contexto
 - h Ruta de migas
 - i URL limpias
 - j Tagline
 - k Enlaces bien formulados
 - l Memoria a corto plazo
 - m Ninguna

16. Señale las directrices de usabilidad en materia de impacto con las cuales cumple la Entidad en su sitio Web

- a Diseño ordenado y limpio
- b Interfaces en movimiento
- c Contenido que parece publicidad
- d Uso adecuado de espacios en blanco
- e Vinculo a página de inicio
- f Independencia de navegador
- g Error de página no encontrada
- h Ventanas emergentes
- i Botón atrás
- j Búsquedas con términos familiares y errores de digitación
- k Sugerencias de búsqueda
- l Ubicación en los 10 primeros resultados
- m Contenido útil
- n Pirámide invertida
- o Títulos y encabezados
- p Vinculos rotos
- q Justificación del texto.
- r Ancho del cuerpo de texto.
- s Fuentes tipográficas comunes.
- t Texto subrayado.
- u Desplazamiento horizontal.
- v Vinculo a la página de inicio.
- w Contenidos de ejemplo en la página de inicio.
- x Hojas de estilo para diferentes formatos.
- y Vinculos visitados.
- z Calidad del código.
- aa Campos obligatorios.
- ab Asociación de etiquetas y campos.
- ac Validación dinámica de datos.
- ad Tiempo de carga de las páginas.

- ae Ejemplos en los campos de formulario.
- af Listas
- ag Escaneado de contenido.
- ah Ninguna

17. Indique los estándares del sitio Web con los que cumple la Entidad

- a Escudo de Colombia
- b Imagen institucional
- c Dominio
- d Fecha de actualización
- e Mapa del sitio
- f Enlace a la página de inicio
- g Motor de búsqueda
- h Enlace de atención al ciudadano
- i Ninguna

18. En el enlace de atención al ciudadano del sitio Web, la Entidad cuenta con:

- a Enlace a preguntas y respuestas frecuentes
- b Enlace al calendario de actividades
- c Enlace a un glosario o diccionario de términos usados en el sitio web y/o en los documentos publicados.
- d Enlace a ayudas para navegar en el sitio web
- e Enlace al sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- f Enlace a los servicios de atención en línea
- g Enlace a la opción de suscripción a servicios de información
- h Enlace a ofertas de empleo
- i Enlace a la oferta de trámites y servicios.
- j Enlace a la opción de seguimiento a trámites y servicios.
- k Enlace al espacio para notificaciones a terceros (referente a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1437 de 2011).
- l Enlace a participación ciudadana
- m Ninguna

1. 3. Implementar un sistema de gestión TI

1. 3. 1. Revisión del ajuste tecnológico

19. ¿La entidad ha contemplado dentro de su plan de acción anual el tema de gestión de tecnologías de la información (TI)?

- a SI
- b NO

20. ¿La entidad tiene una estrategia de TI claramente definida?

- a SI
- b NO

21. ¿Existen indicadores de gestión para medir el avance de los proyectos de TI?

- a SI

b NO

22. ¿El área de TI es un área que apoya los procesos misionales de la entidad?

a SI

b NO

c no se cuenta con área de TI

23. ¿Las decisiones de TI se toman en el área de TI?

a SI

b no, las toma otra área dentro de la entidad

24. ¿Existen acuerdos de servicio en temas de TI al interior de la entidad?

a SI

b NO

25. La entidad utiliza aplicaciones como fuente de información para adelantar procesos críticos, las cuales se interconectan con aplicaciones de otras entidades?

a SI

b NO

26. ¿Tienen definidos procesos de gestión para recolección, validación, consolidación y publicación de información de la entidad?

a SI

b NO

27. ¿La información suministrada por el área responsable de TI a la alta dirección apoya la toma de decisiones relacionadas con el logro de los objetivos estratégicos?

a SI

b NO

28. ¿La entidad cuenta con sistemas de información? (ejemplo: sistema contable)

a SI

b NO

29. Por favor indique los sistemas de información con los que cuenta la entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (28 - SI)

30. ¿Los sistemas de información cuentan con documentación adecuada y vigente que permita dar soporte y mantenimiento adecuados?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (28 - SI)

a SI

b NO

31. ¿Existen procedimientos de monitoreo y medición de desempeño para ejercer una política de prevención y corrección de fallo en los sistemas de información?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (28 - SI)

a SI

b NO

32. ¿Existe un soporte técnico (por ejemplo una mesa de ayuda) para apoyar la resolución de incidentes que reportan los usuarios de la entidad?

a SI

b NO

33. ¿Están claramente definidos los procedimientos y herramientas para registrar y atender incidentes reportados por los usuarios?

- a SI
- b NO

34. ¿La oferta de servicios de TI es comunicada y divulgada de manera adecuada para su apropiación, a los usuarios?

- a SI
- b NO

35. ¿Se promueven experiencias de aprendizaje alternativo a través de herramientas como e-learning para el fomento del uso y la apropiación de TI para los funcionarios de la entidad?

- a SI
- b NO

36. ¿Se promueven experiencias de aprendizaje alternativo a través de herramientas como e-learning para el fomento del uso y la apropiación de TI para los usuarios de la entidad?

- a SI
- b NO

37. Señale los aspectos sobre gestión de tecnologías de información y ajuste tecnológico, que están siendo desarrollados por la entidad

- a Infraestructura tecnológica
- b Riesgos sobre seguridad física y del entorno
- c Seguridad informática
- d Crecimiento de la capacidad de la infraestructura
- e Plan para la recuperación ante desastres
- f Otro, ¿Cuál?
- g Ninguno

38. ¿Dentro de la planeación de la entidad se tienen contempladas acciones relacionadas con el mejoramiento de su infraestructura tecnológica?

- a SI
- b NO

39. ¿La entidad cuenta con un programa de correcta disposición final de residuos tecnológicos?

- a SI
- b NO

40. Señale las estrategias que la Entidad ha implementado para generar ahorro

- a Computación en la nube
- b Computación por demanda
- c Centros de datos centralizados
- d Otro, ¿Cuál?
- e Ninguno

41. ¿La entidad tiene mecanismos o herramientas que le permitan medir el número de usuarios que acceden o consultan información de la entidad a través de canales electrónicos?

- a SI
- b NO

42. Indique el número de consultas de cualquier tipo realizadas por los usuarios de la entidad por cualquier medio en 2013
Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (41 - 50)

43. Indique el número de consultas de cualquier tipo realizadas por los usuarios de la entidad a través de canales electrónicos/digitales durante el 2013

44. ¿A qué monto asciende el gasto total de la entidad para la vigencia 2013?

45. ¿A qué monto asciende el gasto total de la entidad en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para la vigencia 2013?

46. ¿Cuál era el número total de empleados/funcionarios/servidores públicos al cierre de la vigencia?

- a Hombres
- b Mujeres

47. Indique el número de empleados/funcionarios/servidores públicos graduados en programas académicos relacionadas con la gestión de tecnologías de la información (E): Ingeniería de Sistemas, Tecnología en Redes de Información y Comunicaciones; Especialización en Seguridad de la Información)

- a Hombres
- b Mujeres

48. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos en su entidad utilizaron rutinariamente un computador para su trabajo durante 2013?

- a Hombres
- b Mujeres

49. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos en su entidad usaron rutinariamente Internet para su trabajo durante el 2013?

- a Hombres
- b Mujeres

50. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos en su entidad usaron rutinariamente el correo electrónico para su trabajo durante el 2013?

- a Hombres
- b Mujeres

51. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos de su entidad desempeñaron funciones relacionadas con Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) durante el 2013?

- a Hombres
- b Mujeres

52. Indique el número de empleados/funcionarios/servidores públicos que cuentan con los siguientes elementos de dotación tecnológica para el desarrollo de sus actividades:

- a Computador portátil
- b Computador de escritorio
- c Conexión a Internet alámbrica
- d Conexión a Internet inalámbrica
- e Teléfono móvil entregado por la entidad

53. Seleccione los elementos de infraestructura con que cuenta la entidad:

- a Banda angosta (Velocidad menor a 256 Mbps)
- b Banda ancha fija (Velocidad superior a 256 Mbps)
- c Banda ancha móvil
- d Red LAN (Red de área local)
- e Red WAN (Red de área amplia)
- f Red móvil
- g Intranet
- h Extranet
- i Ninguna de las anteriores

56. ¿La entidad inició la transición al protocolo IP versión No. 6?

- a SI
- b NO

1. 4. Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ? SGSI

1. 4. 1. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ? SGSI

58. ¿La entidad ha implementado o se encuentra en proceso de elaboración de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información? (Si su respuesta es NO, puede reportar en las siguientes preguntas las actividades implementadas que tengan alguna relación con seguridad de la Información y/o Informática)

- a SI
- b NO

59. Señale las actividades realizadas por la Entidad para la elaboración del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- a Definir el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- b Definir la política de seguridad de la información para la entidad.
- c Definir el inventario de activos de información.
- d Realizar el análisis de riesgo del manejo de información
- e Seleccionar los controles a implementar
- f Definir el plan de tratamiento del riesgo
- g Preparar la Declaración de aplicabilidad
- h Otro, ¿Cuál?
- i Ninguna

57. Señale las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que ha desarrollado la entidad

- a Ejecutar el plan de tratamiento del riesgo
- b Documentar los controles
- c Implementar las políticas
- d Implementar entrenamiento
- e Gestionar la operación y los recursos
- f Implementar las respuestas a incidentes
- g Otro, ¿Cuál?
- h No ha desarrollado ninguna actividad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

58. Señale las actividades que ha adelantado la Entidad para el seguimiento y la medición del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- a Ejecutar el Plan operacional

- b Verificar el inventario de activos de información
- c Realizar revisiones de eficiencia
- d Realizar revisiones del nivel de riesgo residual
- e Realizar la revisión interna del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- f Realizar la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- g Registrar el impacto en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- h Otro, ¿Cuál?
- i No ha realizado seguimiento y medición del SGSI

59. Señale las actividades que ha adelantado la Entidad para la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:

- a Implementar las mejoras identificadas
- b Tomar medidas preventivas y correctivas
- c Aplicar lecciones aprendidas
- d Comunicar los resultados
- e Garantizar el objetivo del SGCI
- f Revisar la Política de Seguridad, el Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, los Activos de Información, el Riesgo residual
- g Otro, ¿Cuál?
- h Ninguna

60. Seleccione las debilidades y/o dificultades que se han presentado frente a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:

- a Falta de compromiso por parte de la alta dirección y/o de los coordinadores en el apoyo activo al SGSI
- b Falta de presupuesto para la implementación del SGSI
- c Falta de recurso humano altamente capacitado
- d Identificación de los controles adecuados
- e Dudas en el desarrollo e implementación de las actividades o fases del SGSI
- f Otro, ¿Cuál?
- g Ninguna

2. Información

2. 1. Publicación de información

2. 1. 1. Implementación de la Política editorial y de actualización

61. La entidad realiza la actualización de su sitio WEB teniendo en cuenta la política editorial establecida?

- a SI
- b NO

2. 1. 2. Publicación de información

62. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con información general de la Entidad

- a Misión y visión
- b Objetivos y funciones
- c Organigrama
- d Directorio de entidades descentralizadas
- e Datos de contacto de servidores públicos

- f Consejo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuenta la entidad
- g Teléfonos, líneas gratuitas y fax
- h Localización física sede central y sucursales o regionales
- i Preguntas y respuestas frecuentes
- j Glosario
- k Noticias
- l Información para niños
- m Calendario de actividades
- n Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos
- o Normatividad
- p Políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad
- q Información principal en otro idioma
- r Implementación de buzón de correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales
- s Información para población vulnerable
- t Información de programas sociales
- u Publicación de información en audio y/o video
- v Introducción sobre los aspectos más destacables del departamento o municipio
- w Territorios
- x Mapas
- y Indicadores
- z Documentos del municipio
- aa Álbum o galería de fotos
- ab Turismo y servicios locales
- ac Identidad visual
- ad Ninguna

83. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Información Financiera y Contable

- a Presupuesto aprobado para la vigencia
- b Información histórica presupuestal
- c Estados financieros
- d Ninguna

84. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Planeación, Gestión y Control

- a Plan Estratégico Institucional
- b Plan de Acción Anual
- c Información para población vulnerable
- d Plan de Gobierno en línea
- e Distribución presupuestal de Proyectos de Inversión
- f Entes de control que vigilan a la entidad
- g Informes de Gestión
- h Metas e indicaciones de gestión
- i Planes de Mejoramiento
- j Reportes de control interno
- k Informes de empalme
- l Defensas judicial (Informe de demandas)

- m Informe de archivo
- n Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad
- o Ninguna

65. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Contratación

- a Plan Anual de Adquisiciones (PAA)
- b Publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública
- c Ninguna

66. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Trámites y Servicios

- a Listado de nombres de trámites y servicios, cada uno enlazado a la información registrada en el Portal del Estado Colombiano (PEC).
- b Ninguna

67. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Peticiones, denuncias, quejas y reclamos

- a Informe de peticiones, quejas reclamos y denuncias.
- b Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
- c Enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- d Ninguna

68. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Recurso Humano

- a Manual de funciones y de competencias laborales
- b Perfiles de los funcionarios principales
- c Tipología del empleo público de la Entidad
- d Acuerdos de Gestión
- e Asignaciones salariales
- f Ofertas de empleo
- g Resoluciones o documento de escala salarial de todos los servidores
- h Ninguna

69. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Gestión Documental

- a Programa de Gestión Documental – PGD.
- b Cuadro de Clasificación Documental – CCD.
- c Tablas de Retención Documental – TRD.
- d Inventarios Documentales.
- e Ninguna

70. La entidad cuenta con información publicada en audio y/o video?

- a SI
- b NO

71. Señale con cuáles requisitos cumplen los contenidos de audio y/o video disponibles en el sitio Web de la Entidad
Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (70 - 5)

- a Descripción del contenido
- b Fecha de elaboración
- c Ninguno

72. ¿La Entidad realiza acciones o desarrolla proyectos focalizados en comunidades étnicas?

- a SI
- b NO

73. ¿La información disponible en medios electrónicos (Sitio Web) se encuentra en las lenguas respectivas de los grupos étnicos atendidos por la Entidad?

- a SI
- b NO

74. Indique la información principal que publica la Entidad en inglés por medios electrónicos (Sitio Web):
Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (62 - Información principal en otro idioma)

- a Información general
- b Datos de contacto de la Entidad
- c Listado de trámites y servicios
- d Ninguna de las anteriores

75. ¿Toda la página principal del sitio web de la Entidad y sus principales secciones se encuentra en idioma inglés?

- a SI
- b NO

76. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en el proceso de publicación de información satisfaciendo las necesidades de sus usuarios frente a esta? Detalle

- a SI
- b NO

2. 1. 3. Acceso Multicanal

77. ¿Su sitio WEB tiene una versión para acceso móvil o cuenta con una aplicación para dispositivos móviles que permita el acceso a dicho sitio?

- a SI
- b NO

78. Por favor incluir la URL para el acceso móvil
Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (77 - SI)

2. 2. Publicación de datos abiertos

2. 2. 1. Inventario de información

79. Para iniciar el proceso de apertura de datos la Entidad cuenta con:

- a Inventario de la información
- b Inventario de la información y análisis jurídico del mismo
- c No cuenta con inventario de información

80. ¿La Entidad tiene publicado el inventario de información en la sección Atención al ciudadano?

- a SI
- b NO

2. 2. 2. Apertura de datos

81. ¿La Entidad ha priorizado la apertura de datos de acuerdo a las necesidades y el apoyo de los usuarios?

- a SI
- b Si se realizó la priorización pero sin contar con las necesidades y apoyo de los usuarios
- c La entidad no ha realizado una priorización para la apertura de datos

82. ¿La entidad ha desarrollado el plan de apertura de datos?

- a Si incluyendo la priorización de la apertura datos
- b Si pero sin tener en cuenta la priorización de apertura de datos
- c No cuenta con un plan de apertura de datos

83. ¿La entidad cuenta con la ficha de descripción de los metadatos de cada uno de los conjuntos de datos que ha publicado o que va a publicar?

- a SI
- b NO

84. ¿La entidad cuenta con al menos un conjunto de datos estructurado?

- a SI
- b NO

85. Indique en qué formato abierto se encuentran los archivos que contienen los conjuntos de datos de la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (84 - 85)

- a TXT
- b XML
- c CSV
- d RDF
- e Otro, ¿Cuál?

86. Indique en qué formato abierto se tiene planeado se van a encontrar los archivos que contienen los conjuntos de datos de la Entidad

- a TXT
- b XML
- c CSV
- d RDF
- e Otro, ¿Cuál?

87. ¿La Entidad ha publicado los conjuntos de datos en el catálogo de datos del Estado colombiano www.datos.gov.co?

- a SI
- b NO

88. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en el proceso de publicación de conjuntos de datos satisfaciendo las necesidades de sus usuarios frente a estos?

- a SI
- b NO

3. Interacción

3. 1. Habilitar espacios de interacción

3. 1. 1. Consulta interactiva de información

29. ¿La Entidad habilita servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano?

- a SI
- b NO

30. ¿La entidad implementa aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otros?

- a SI
- b NO

3. 1. 2. Servicios de Interacción

31. Indique los canales y/o espacios de la Entidad para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés

- a Oficinas de atención
- b Kioscos
- c Centros Integrados de Servicio Estáticos (Ej. CADES)
- d Centros Integrados de Servicio Móviles (Ej. Ferias)
- e Cajeros automáticos
- f Correo postal
- g Telefónico
- h Call center
- i PBX
- j Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva
- k Línea gratuita (018000)
- l Telefonía móvil (voz)
- m SMS (Mensajes de texto)
- n Portal WAP - Móvil
- o Mensajería Instantánea - Multimedia
- p Aplicación móvil
- q USSD
- r Foros
- s Chat
- t Redes Sociales
- u Sitio web
- v Correo electrónico
- w Servicios Informativos
- x Servicios Interactivos
- y Otro, ¿Cuál?
- z Ninguna

32. ¿La Entidad informa las condiciones de uso y horarios para la operación del Chat o espacios destinados para el soporte al línea?

- a SI
- b NO

33. ¿La Entidad ofrece la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan al ciudadano recibir información o contenidos (noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados)?

- a SI

b NO

94. ¿La Entidad cuenta con una base de datos unificada de correos electrónicos de los ciudadanos para ejercer actuaciones administrativas por medios electrónicos?

a SI

b NO

95. ¿La Entidad ofrece la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil?

a SI

b NO

96. ¿La entidad dispone y publica encuestas de opinión en su página WEB?

a SI

b NO

97. ¿La entidad publica los resultados de las encuestas realizadas en su página WEB?

a SI

b NO

98. ¿La Entidad provee mensajes electrónicos automáticos indicando la recepción de solicitudes asociadas a trámites y/ o servicios en línea?

a SI

b NO

99. ¿ cuando fallan las aplicaciones que soportan el servicio al ciudadano se emiten mensajes que orientan al usuario sobre dicha falla?

a SI

b NO

100. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en la prestación de servicios de interacción satisfaciendo las necesidades de sus usuarios frente a caídas?

a SI

b NO

3. 2. *Habilitar espacios para interponer peticiones*

3. 2. 1. *Sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.*

101. ¿La Entidad cuenta con un formulario electrónico y/o en línea para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?

a SI

b NO

102. Señale los criterios incorporados en el formulario electrónico y/o en línea, para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (101 - 5)

- a Identificación y selección del tipo de solicitud
- b Habilitación para el uso por parte de niños y adolescentes.
- c Uso del lenguaje común de intercambio de información
- d Validación de campos que indican al ciudadano si hace falta incluir alguna información.
- e Radicación y constancia en el acuse de recibo, de requisitos o documentos faltantes.
- f Demo o guía de diligenciamiento que permita la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.

g Ninguno

103. ¿La Entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?

a SI

b NO

104. Señale los criterios incorporados en el sistema de información para el registro y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (103 - SI)

a Responsable(s) de la administración del Sistema

b Asignación de turnos/número de radicado

c Permite adjuntar archivos y/o documentos

d Ayudas que detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.

e Opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta

f Mensaje de confirmación de recibo de solicitud enviado por la entidad.

g Mensaje de falla generado en el sistema de información, indicando el motivo de la misma y la instrucción a seguir para continuar con el proceso.

h Protección de los datos personales de los usuarios.

i Centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales

j Permite hacer seguimiento al estado de la petición, queja, reclamo o denuncia.

k Ninguno

105. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en la prestación de servicios de PQRD satisfaciendo las necesidades de sus usuarios?

a SI

b NO

106. ¿Cuántas peticiones recibió la Entidad durante el año 2013?

107. ¿Cuántas de las peticiones recibidas por la Entidad durante el año evaluado fueron por medios electrónicos?

108. ¿Cuántas quejas recibió la Entidad durante el año 2013?

109. ¿Cuántas de las quejas que recibió la Entidad durante el año evaluado fueron por medios electrónicos?

110. ¿Cuántos reclamos recibió la Entidad durante el año 2013?

111. ¿Cuántos de los reclamos que recibió la Entidad durante el año evaluado fueron por medios electrónicos?

112. ¿Cuántas denuncias recibió la Entidad durante el año 2013?

113. ¿Cuántas de las denuncias que recibió la Entidad durante el año evaluado fueron por medios electrónicos?

3. 2. 2. Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias

114. ¿La Entidad ofrece la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias por medio de dispositivos móviles?

- a SI
- b NO

3. 2. 3. Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

115. ¿El sistema de información disponible centraliza la administración y gestión de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresan por los diversos medios o canales?

- a SI
- b NO

4. Transacción

4. 1. Disponer trámites y servicios en línea

4. 1. 1. Formularios para descarga

116. ¿Su entidad ofreció los siguientes servicios en línea en 2013?

- a Descargar formularios (solamente)
- b Hacer consultas vía correo electrónico
- c Recibir respuestas a sus consultas vía correo electrónico o telefónicamente
- d Descargar y enviar formularios diligenciados
- e Diligenciar formularios en línea sin necesidad de descargas
- f Realizar pagos en línea (impuestos, servicios de salud, trámites de licencias y permisos, certificados, etc.)
- g Obtener certificados oficiales (a través de certificados digitales o firmas electrónicas).
- h Ninguno

117. ¿Cuántos trámites requieren del diligenciamiento de formularios?

118. ¿Cuántos formularios tiene la entidad para la realización de trámites?

119. ¿Cuántos de los formularios para la realización de trámites están disponibles para diligenciamiento totalmente en línea?

120. ¿Cuántos de los formularios para la realización de trámites están disponibles para descargar y enviar en línea (adjuntar)?

121. De los formularios para la realización de trámites que están disponibles para descarga, ¿Cuántos son diligenciables en medios electrónicos para su posterior impresión y entrega presencial en la entidad?

122. ¿Cuántos de los formularios para la realización de trámites están disponibles para impresión y posterior diligenciamiento y entrega presencial a la entidad?

123. ¿Todos los formularios cuentan con un demo, guía o ayuda de diligenciamiento y permiten la verificación de errores?

- a SI
- b NO

124. ¿En el diseño de formularios se utilizan los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información?

- a SI
- b NO

4. 1. 2. Certificaciones y constancias en línea

125. ¿La entidad cuenta con mecanismos electrónicos que permitan solicitar y obtener totalmente en línea las certificaciones y constancias que se expiden y no constituyen un trámite de acuerdo con el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT?

- a SI
- b NO

4. 1. 3. Trámites y servicios en línea

126. ¿La entidad realizó la caracterización, análisis y priorización para la optimización de los trámites y servicios?

- a SI
- b NO

127. Indique qué tipos de servicios en línea fueron ofrecidos por su entidad durante 2013?

- a Pagar impuestos
- b Hacer licitaciones
- c Participación ciudadana (votaciones, consultas a la ciudadanía)
- d Hacer denuncias, quejas y reclamos
- e Servicios de salud
- f Servicios de educación
- g Servicios de seguridad social
- h Servicios de justicia
- i Intermediación laboral
- j Capacitaciones virtuales
- k Registro de empresas
- l Otro, ¿Cuál?
- m Ninguno

128. ¿Cuántos trámites/servicios tenía la entidad a 31 de Diciembre de 2012?

- a Trámites
- b Servicios

129. ¿Cuántos trámites/servicios tenía la entidad a 31 de diciembre de 2013?

- a Trámites
- b Servicios

130. ¿Del total de trámites/servicios de la entidad a 31 de diciembre de 2013, cuántos se realizan totalmente en línea?

- a Trámites
- b Servicios

131. ¿Del total de trámites/servicios de la entidad a 31 de diciembre de 2013, cuántos se realizan parcialmente en línea?

- a Trámites
- b Servicios

132. ¿Cuántas transacciones de trámites/servicios ofrecidos por la entidad se realizaron durante 2013?

- a Transacciones de trámites
- b Transacciones de servicios

133. ¿Del total de las transacciones de trámites/servicios realizadas en el 2013, cuántas fueron totalmente en línea?

- a Transacciones de trámites
- b Transacciones de servicios

134. ¿Del total de las transacciones de trámites/servicios realizadas en el 2013, cuántas fueron parcialmente en línea?

- a Transacciones de trámites
- b Transacciones de servicios

135. ¿Cuántos usuarios (personas naturales, personas jurídicas, entidades públicas) atendió la Entidad para las transacciones de trámites/servicios realizados en 2013?

- a Transacciones de trámites
- b Transacciones de servicios

136. ¿La Entidad ha calculado el número de usuarios (personas naturales, personas jurídicas, entidades públicas) potenciales de trámites y/o servicios que presta?

- a SI
- b NO

137. Indique el número de usuarios potenciales de los trámites y/o servicios que ofrece la entidad. Estos pueden ser personas naturales, personas jurídicas o entidades públicas.
Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (136 - 50)

138. ¿Cuántos trámites tienen seguimiento y trazabilidad a través de medios electrónicos?

139. Indique el número de pasos (etapas) de cara al ciudadano para todos los trámites/servicios que se realizan en la Entidad a 2013

- a Trámites
- b Servicios

140. ¿Del total de pasos de cara al ciudadano para todos los trámites/servicios indique cuántos son susceptibles de realizarse por medios electrónicos?

- a Trámites
- b Servicios

141. ¿Del total de pasos de cara al ciudadano para todos los trámites/servicios indique cuántos se realizan por medios electrónicos?

- a Trámites

b Servicios

142. ¿La entidad evalúa la percepción del cliente o usuario, con respecto a la satisfacción de sus trámites y servicios?

a SI

b NO

143. Escoja el tipo de herramienta que ha usado para verificar la satisfacción de los usuarios:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (142 - SI) (142 - NO)

a Encuestas

b Entrevistas

c Grupos focales

d Sondeos de opinión

e Buzones de sugerencias

f Otro, ¿Cuál?

144. La entidad cuenta con un esquema de atención al ciudadano por diferentes canales electrónicos?

a SI

b NO

145. Cuales de los siguientes elementos la entidad incluyó en su esquema de atención al ciudadano?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (144 - SI)

a Dependencias o instancias responsables de la gestión de los diferentes canales

b Listado y descripción de los canales electrónicos de atención, funcionalidades, horarios y características

c Estándares y lineamientos de atención a través de los diferentes canales

d Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales, que incluya actividades, periodicidad, responsables, y gestión de excepciones

e Ninguna

146. Seleccione los canales y/o espacios de acceso que se encuentran habilitados para la realización de trámites y/o servicios

a Oficinas de atención

b Kioscos

c Centros Integrados de Servicio Estáticos (E. CADES)

d Centros Integrados de Servicio Móviles (E. Farias)

e Cajeros automáticos

f Correo postal

g Telefónico fijo

h Call center

i FAX

j Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva

k Línea gratuita (018000)

l Telefonía móvil (voz)

m SMS (Mensajes de texto)

n Portal WAP - Móvil

o Mensajería Instantánea - Multimedia

p Aplicación móvil

q USSD (Servicio Suplementario de Datos no Estructurados)

r Formularios WEB

s Chat

- t Correo electrónico
- u Sitio web
- v Televisión Digital Terrestre
- w Otro, ¿Cuál?
- x Ninguno

147. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en la prestación de servicios por múltiples canales satisfaciendo las necesidades de sus usuarios frente a estos?

- a SI
- b NO

4. 1. 4. Ventanillas Únicas

148. ¿La entidad ha realizado ejercicios de organización y agrupación de sus trámites y servicios para implementar una ventanilla única?

- a SI
- b NO

149. ¿La entidad ha implementado la ventanilla única de acuerdo a la priorización y planeación realizada?

- a SI
- b Si la implementó pero sin tener en cuenta la priorización y planeación realizada
- c no ha implementado la ventanilla

5. Transformación

5. 1. *Hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos y Estrategia de Cero Papel.*

5. 1. 1. Buenas prácticas

150. Seleccione las buenas prácticas adoptadas por la Entidad para la reducción de consumo de papel

- a Fotocopia a doble cara
- b Impresión a doble cara
- c Reducción del tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar
- d Reducción del tamaño de letra y fuentes al imprimir
- e Configuración correcta de los documentos antes de imprimir
- f Revisión y ajuste de formatos
- g Lectura y conexión en pantalla antes de imprimir
- h Evitar copias e impresiones innecesarias
- i Uso correcto de impresoras y fotocopiadoras
- j Reutilización de papel usado por una cara
- k Reciclaje de papel
- l Uso de la Intranet para evitar impresiones injustificadas
- m Uso del correo electrónico para evitar impresiones injustificadas
- n Uso de herramientas tecnológicas de colaboración para compartir información
- o Uso de aplicaciones/sistemas de información de gestión de documentos electrónicos de archivo y gestión de contenido
- p Otro, ¿Cuál?
- q No ha adoptado buenas prácticas

151. Indique el número de impresiones realizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2012 al 31 de diciembre de 2012:

152. Indique el número de impresiones realizadas en el periodo comprendido entre 1 de enero de 2013 al 30 de junio de 2013:

153. Indique el número de impresiones realizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2013 al 31 de diciembre de 2013:

154. Indique el número de fotocopias realizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2012 al 31 de diciembre de 2012:

155. Indique el número de fotocopias realizadas en el periodo comprendido entre 1 de enero de 2013 al 30 de junio de 2013:

156. Indique el número de fotocopias realizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2013 al 31 de diciembre de 2013:

157. Indique el número de resmas utilizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2012 al 31 de diciembre de 2012:

158. Indique el número de resmas utilizadas en el periodo comprendido entre 1 de enero de 2013 al 30 de junio de 2013:

159. Indique el número de resmas utilizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2013 al 31 de diciembre de 2013:

5. 1. 2. Documentos electrónicos

160. ¿La entidad ha iniciado la incorporación de esquemas de gestión de documentos electrónicos?

- a SI
- b NO

161. Seleccione las actividades que ha iniciado

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (160 - 50)

- a Identificación de requisitos y necesidades
- b Evaluación de sistemas existentes
- c Definición de estrategias y diseño del sistema requerido
- d Análisis de los procesos y servicios de la entidad.
- e Sustitución de memorandos y comunicaciones internas en papel por electrónicas
- f Sustitución de correspondencia entre las entidades de papel a electrónico
- g Sustitución de materiales informativos, publicaciones, guías, manuales y otros.
- h Ninguno

5. 1. 3. Procesos electrónicos

162. La entidad realizó la caracterización de Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación identificando

- a Entradas
- b Procedimientos
- c Salidas
- d Registros, formatos y demás documentos asociados
- e Roles y responsables de la información
- f Estado de automatización
- g Trámites y servicios asociados a dichos procesos
- h Grado en que se han reemplazado los documentos en papel por electrónicos
- i Elementos tecnológicos que intervienen en el proceso (aplicaciones, servidores, equipos de red, equipos de seguridad de red, etc.) y grado de implementación
- j Existencia de herramientas para la gestión documental como Tablas de Retención (y su grado de implementación), Plan de Gestión Documental, Gestión de seguridad de la información
- k Ninguno

163. ¿La Entidad identificó los procesos susceptibles de ser automatizados?

- a SI
- b NO

164. ¿Cuántos procesos son susceptibles de ser automatizados?

165. ¿ Los procesos susceptibles de ser automatizados ya se encuentran racionalizados?

- a SI
- b NO

166. ¿Cuántos procesos de los que son susceptibles de ser automatizados ya lo están?

167. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en sus procesos automatizados?

- a SI
- b NO

5. 2. Intercambiar información entre entidades

5. 2. 1. Cadenas de trámites

168. ¿En cuántos trámites y servicios prestados por su entidad se efectúa intercambio de información con otras entidades?

169. ¿De los anteriores, en cuántos se ha implementado el lenguaje común de intercambio de información?

170. En el marco de la implementación de cadenas de trámites, la Entidad:

- a Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites
- b Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites

- c Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites
- d No ha identificado que lidera o participa por lo menos en una cadena de trámites
- e No hace parte ni lidera ninguna cadena de trámites

171. ¿Cuántas cadenas de trámites lidera la Entidad?

172. Nombre las Cadenas de Trámites que lidera la Entidad

173. En cuantas cadenas de trámites participa la Entidad

174. Nombre las Cadenas de Trámites en las que participa la Entidad

175. ¿Cuántas de las cadenas de trámites que lidera la Entidad ya se encuentran racionalizadas?

176. ¿En cuantas de las cadenas de trámites en las que participa la Entidad, el líder ya inició el proceso de racionalización?

177. ¿En cuantas de las cadenas de trámites de en las que participa, la Entidad ya inició el proceso de racionalización que le corresponde dentro de la cadena?

178. ¿Cuántas de las cadenas de trámites que lidera la Entidad ya se encuentran automatizadas?

179. ¿En cuantas de las cadenas de trámites en las que participa la Entidad, el líder ya inició el proceso de automatización?

180. ¿En cuantas de las cadenas de trámites de en las que participa, la Entidad ya inició el proceso de automatización que le corresponde dentro de la cadena?

5. 2. 2. Servicios de intercambio de información

181. ¿La entidad ha identificado en cual(es) escenario(s) de interoperabilidad se encuentra la entidad según el tipo de intercambio de información a realizar?

- a SI
- b NO

182. Indique en cual(es) escenario(s) se encuentra:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (181 - 5)

- a Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales. "Cuando un conjunto de entidades deciden realizar esfuerzos comunes para modernizar la forma en la que coordinan su accionar. Esto se puede dar alrededor de una ventana única, cadena de trámite o alguna otra iniciativa."
- b La entidad requiere información de otra entidad. "Este escenario se presenta en situaciones en las que,

por un cambio de legislación, por direccionamiento estratégico o por iniciativa de la Dirección para crear o modificar uno de sus procesos de negocio, se requiere utilizar nueva información que la entidad no posee y no está en capacidad de generar"

- c. Solicitud de otras entidades para compartir información. "Cuando una entidad recibe nuevas solicitudes de otras que desean utilizar su información para establecer o mejorar procesos de negocio."
- d. Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática. Siempre que la entidad planteas la adquisición, desarrollo o adaptación de una solución informática, es necesario que el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, considere si es probable que los datos que administrará la aplicación en cuestión sean intercambiados con otras entidades en el futuro
- e. Obtener voluntad política para el intercambio de información. "En el desarrollo de las actividades tendientes a alcanzar acuerdos para intercambiar información entre entidad, es posible que funcionarios con capacidad de decisión muestren preocupación por la forma en la que otra entidad administrará y/o almacenará la información. El responsable de los servicios de intercambio de la entidad debe dar a conocer los beneficios de estos a funcionarios, directivos, contratistas o proveedores que tengan dentro de sus responsabilidades la de velar por la seguridad y buen uso de parte o la totalidad de información en cuestión"
- f. Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad. "Este escenario ocurre cuando una entidad, habituada a intercambiar información con otras, de un momento a otro recibe un incremento abrupto de solicitudes en la cantidad de información que debe suministrar o en el número de entidades que debe atender"

183. ¿Para los intercambios de información, la Entidad conceptualizó los elementos de dato que no hacen parte del directorio de Lenguaje común de intercambio de información?

- a. SI
- b. NO

184. ¿La Entidad tiene servicios de intercambio de información automatizados?

- a. SI
- b. NO

185. ¿La Entidad tiene documentada la especificación del servicio de intercambio de información de acuerdo con lo establecido en el Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea?

- a. SI
- b. NO

186. La Entidad tiene documentado el resultado de la evaluación de consumo y prestación de servicio de intercambio de información de acuerdo con lo establecido en el Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea?

- a. SI
- b. NO

187. ¿La Entidad publicó los servicios de intercambio de información en el Directorio de Servicios de Intercambio de Información del Portal del Estado Colombiano?

- a. SI
- b. NO

188. Por favor nombre las entidades con las cuales su entidad realiza intercambios de información

189. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en el intercambio de información con otras entidades?

- a. SI
- b. NO

6. Democracia

6. 1. Definir la estrategia de participación

6. 1. 1. *Elaboración del Plan para la participación por medios electrónicos*

120. ¿La Entidad definió una estrategia de participación ciudadana por medios electrónicos?

- a SI
- b NO

121. Señale los grupos de interés que la Entidad integró en las actividades de participación ciudadana adelantadas por medios electrónicos en 2013.

- a Academia
- b Producción (premios)
- c Institucionales (órganos de control)
- d Organizaciones no gubernamentales
- e Organizaciones sociales
- f Ciudadanía
- g Otro, ¿Cuál?
- h Ninguno

122. Señale la frecuencia con que se ha integrado a grupos de interés en las actividades de participación ciudadana por medios electrónicos

- a Siempre
- b Algunas veces
- c Nunca

123. Señale las acciones que ha adelantado la Entidad para promover la participación ciudadana por medios electrónicos

- a Asesoría
- b Sensibilización
- c Capacitación
- d Difusión
- e Otro, ¿Cuál?
- f Ninguna

124. Señale los temas que la Entidad incluyó en la estrategia de participación por medios electrónicos.

- a Rendición de Cuentas
- b Elaboración de normatividad
- c Formulación de la planeación
- d Formulación de políticas, programas y proyectos
- e Ejecución de programas, proyectos y servicios
- f Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- g Promoción del control social
- h Apertura de datos
- i Otro, ¿Cuál?
- j Ninguno

125. Señale los temas en los cuales la entidad ha convocado a participar por medios electrónicos a los diferentes grupos de interés

- a Rendición de Cuentas
- b Elaboración de normatividad

- c Formulación de la planeación
- d Formulación de políticas, programas y proyectos
- e Ejecución de programas, proyectos y servicios
- f Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- g Promoción del control social
- h Apertura de datos
- i Otro, ¿Cuál?
- j Ninguno

136. Señale sobre cuáles temas los ciudadanos fueron consultados para realizar observaciones y sugerencias a través de canales electrónicos

- a Rendición de Cuentas
- b Elaboración de normatividad
- c Formulación de la planeación
- d Formulación de políticas, programas y proyectos
- e Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- f Promoción del control social
- g Apertura de datos
- h Otro, ¿Cuál?
- i Ninguno

137. Señale en cuáles temas la entidad publicó las observaciones y aportes que los participantes realizaron en los ejercicios de participación y consulta a través de medios electrónicos.

- a Rendición de Cuentas
- b Elaboración de normatividad
- c Formulación de la planeación
- d Formulación de políticas, programas y proyectos
- e Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- f Promoción del control social
- g Apertura de datos
- h Otro, ¿Cuál?
- i Ninguno

138. Señale en cuáles de los siguientes temas se publicaron los documentos definitivos incorporando las observaciones y recomendaciones del proceso de participación ciudadana adelantado

- a Rendición de Cuentas
- b Apertura de datos
- c Elaboración de normatividad
- d Formulación de la planeación
- e Formulación de políticas, programas y proyectos
- f Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- g Promoción del control social
- h Otro, ¿Cuál?
- i Ninguno

139. ¿Se han identificado experiencias y buenas prácticas de participación ciudadana en la entidad?

- a SI
- b NO

200. La entidad realiza acciones de mejoramiento en los procesos y espacios de participación

- a SI
- b NO

6. 2. Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica

6. 2. 1. Uso de medios electrónicos en el proceso de consulta de normatividad

201. Señale los canales a través de los cuales la Entidad promueve la elaboración de la normatividad con la participación de la ciudadanía

- a Reuniones colectivas
- b Consulta individual a través de canales virtuales
- c Encuesta a organizaciones sociales
- d Chat
- e Llamadas telefónicas
- f Blog
- g Teleconferencias interactivas
- h Foros Virtuales
- i Mensajes de texto
- j Redes Sociales
- k Encuesta en sitio Web
- l Otro, ¿Cuál?
- m Ninguno

6. 2. 2. Uso de medios electrónicos en el proceso de planeación de la entidad

202. Señale los canales a través de los cuales la Entidad promueve la participación a la ciudadanía en la elaboración de la planeación institucional

- a Reuniones colectivas
- b Consulta individual a través de canales virtuales
- c Encuesta a organizaciones sociales
- d Chat
- e Llamadas telefónicas
- f Blog
- g Teleconferencias interactivas
- h Foros Virtuales
- i Mensajes de texto
- j Redes Sociales
- k Encuesta en sitio Web
- l Otro, ¿Cuál?
- m Ninguno

6. 3. Abrir espacios para el control social.

6. 3. 1. Uso de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas

203. Seleccione los medios de consulta a la ciudadanía utilizados para definir los temas y contenidos de la rendición de cuentas:

- a Peticiones, quejas, reclamos y denuncias

- b Chat
- c Llamadas telefónicas
- d Blog
- e Teleconferencias interactivas
- f Foros Virtuales
- g Mensajes de texto
- h Redes Sociales
- i Encuesta en la página web
- j Consulta directa a organizaciones sociales
- k Otro, ¿Cuál?
- l Ninguna

204. ¿La Entidad publicó los resultados de la consulta del proceso de rendición de cuentas, identificando las prioridades establecidas por los ciudadanos?

- a SI
- b NO

205. Seleccione los medios electrónicos habilitados en el proceso de rendición de cuentas

- a Radio
- b Televisión
- c Teleconferencias interactivas
- d Línea telefónica
- e Sitio web
- f Correo electrónico
- g Aplicación móvil
- h Redes Sociales
- i Foros
- j Chat
- k Mensajes de texto
- l Otro, ¿Cuál?
- m Ninguno

206. Las memorias/resultados de las jornadas de rendición de cuentas y el informe respectivo fueron:

- a Publicadas en medios electrónicos
- b Divulgadas en medios electrónicos
- c Distribuidas a los participantes
- d Otro, ¿Cuál?
- e No se elaboraron memorias

6. 4. Abrir espacios de innovación abierta.

6. 4. 1. Promoción del uso de datos abiertos

207. ¿La Entidad promueve y/o divulga el uso de sus conjuntos de datos abiertos?

- a SI
- b NO

208. ¿Cuáles acciones ha adelantado la Entidad para la promoción de los conjuntos de datos?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (207 - 5)

209. Indique el número de conjuntos de datos publicados en 2013

210. Indique el número de conjuntos de datos que la Entidad espera abrir durante el año 2014

211. Indique el número de aplicaciones y/o servicios conocidos por la Entidad que fueron desarrollados por terceros usando los datos abiertos

6. 4. 2. Consulta para la solución de problemas

212. Señale en cuáles de las siguientes actividades se promueve la participación ciudadana para la solución a problemas comunes en el Departamento/Municipio como parte de ejercicios de innovación abierta

- a Concursos
- b Solicitud de ideas
- c Revisión y análisis de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas
- d Votación de ideas o propuestas
- e Reuniones colectivas
- f Consulta individual
- g Encuesta a organizaciones sociales
- h Otro, ¿Cuál?
- i Ninguno

213. Señale los canales utilizados para promover la participación ciudadana en la solución de problemas comunes en el Departamento/Municipio por medio de ejercicios de innovación abierta

- a Chat
- b Llamadas telefónicas
- c Blog
- d Teleconferencias interactivas
- e Foros Virtuales
- f Mensajes de texto
- g Eventos de creativos y/o de desarrolladores
- h Plataformas especializadas
- i Redes Sociales
- j Encuesta en el sitio Web
- k Otro, ¿Cuál?
- l Ninguno

**ANEXO E. Encuesta para medir el nivel de infraestructura tecnológica en las
Alcaldías**

PROYECTO PARA IDENTIFICAR MADUREZ DIGITAL DE LOS ALCALDÍAS
DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER

Nombre de la Alcaldía:

Datos Contacto de quien diligencia la Encuesta:

Nombre: _____

Correo: _____

Celular: _____

Página web de la Alcaldía: www.

Número de Funcionarios en la Alcaldía:

Cuenta la Alcaldía con Servicio de Celular para sus funcionarios

SI ___
NO___

Cuenta la Alcaldía con Servicio de Televigilancia

SI ___
NO___

Información de Infraestructura Informática	
Numero de Impresoras que actualmente están en Funcionamiento	
Número de Equipos PC que actualmente están en Funcionamiento	
Número de Equipos Portátiles que actualmente están en Funcionamiento	
Número de Equipos que actualmente no están funcionando	
Número de Equipos con Sistemas Operativos	

Número de Equipos con Windows 95	
Número de Equipos con Windows 98	
Número de Equipos con Windows 2000	
Número de Equipos con Windows 2000 Server	
Número de Equipos con Windows 2003 Server	
Número de Equipos con Windows Xp	
Número de Equipos con Windows Vista	
Número de Equipos con Windows 7	
Número de Equipos con Windows 8	
Número de Equipos con SO diferentes	
Número Total de Equipos	
Información de Infraestructura Eléctrica	
La Alcaldía cuenta con suministro de Energía normal	
La Alcaldía cuentan con suministro de Energía regulada	
Tipo de Energía	
Planta de Eléctrica	
Servicio Eléctrico Permanente	
Servicio Eléctrico Intermitente	
Energía Solar	
Energía Térmica	
Otro tipo de Energía	
Ningún tipo de Energía	
Tipo de Acceso a Internet	
Telefónica	

Satelital	
ADSL	
Fibra Óptica	
WIMAX	
Otro	
Ninguno	
Otro	
Redes de Datos Disponibles	
Redes de Datos Disponibles	SI ___ NO ___
Intranet	SI ___ NO ___
Ancho de banda	
64 Kbps	
128 Kbps	
256 Kbps	
512 Kbps	
1 Mb	
2 Mb	
4 Mb	
10 Mb	
11 Mb o superior	
Entidades Encargadas del Mantenimiento de Equipos	
Alcaldía	

Proveedor Externo	
Otro	
No Aplica	
No Tiene conocimiento	
Software con que cuenta la Alcaldía	
Relacione los Sistemas de Información con los que cuenta la Entidad:	

ANEXO F. Páginas Web de las Alcaldías involucradas en el estudio

www.barichara-santander.gov.co/Informes_GEL.shtml

Inicio Mapa del sitio Idioma **Buscar**

Alcaldía de Barichara - Santander
El pueblo más lindo de Colombia "Barichara Competitiva Social e Incluyente"

Sitio oficial de Barichara en Santander, Colombia

Nuestra alcaldía Trámites y servicios Planeación y ejecución Presupuesto y finanzas Participación Atención a la ciudadanía

Está en Inicio > Rendición de Cuentas > Informes de gestión para Gobierno en Línea

Rendición de Cuentas
Informes de Gestión Gobierno en Línea
No hay información registrada para esta sección.

[Volver](#)

- > Anuncios de rendición de cuentas a la ciudadanía
- > Cumplimiento de metas
- > Informes a la ciudadanía
- > Informes al Concejo
- > Informes a la contraloría

www.barichara-santander.gov.co/Informes_GEL.shtml

www.california-santander.gov.co/Informes_GEL.shtml

Inicio Mapa del sitio Idioma **Buscar**

Alcaldía de California - Santander
"Por California la Unidad"

Sitio oficial de California en Santander, Colombia

Nuestra alcaldía Trámites y servicios Planeación y ejecución Presupuesto y finanzas Participación Atención a la ciudadanía

Está en Inicio > Rendición de Cuentas > Informes de gestión para Gobierno en Línea

Rendición de Cuentas
Informes de Gestión Gobierno en Línea
No hay información registrada para esta sección.

[Volver](#)

- > Anuncios de rendición de cuentas a la ciudadanía
- > Cumplimiento de metas
- > Informes a la ciudadanía
- > Informes al Concejo
- > Informes a la contraloría
- > Informes de gestión para Gobierno en Línea
- > Rendición de cuentas para los ODMs

Inicio Mapa del sitio Idioma

Alcaldía de Malaga - Santander
Málaga de todos y para todos.

Sitio oficial de Malaga en Santander, Colombia

Nuestra alcaldía Trámites y servicios Planeación y ejecución Presupuesto y finanzas Participación Atención a la ciudadanía

Está en Inicio > Rendición de Cuentas > Informes de gestión para Gobierno en Línea

Rendición de Cuentas
Informes de Gestión Gobierno en Línea
No hay información registrada para esta sección.

- > Anuncios de rendición de cuentas a la ciudadanía
- > Cumplimiento de metas
- > Informes a la ciudadanía
- > Informes al Concejo
- > Informes a la contraloría
- > Informes de gestión para Gobierno en Línea
- > Rendición de cuentas para los ODMs

TITLE.docx archivo2801 (8).zip guia_trabajos_de_gr...pp... guia_trabajos_de_gr...pp... carta cumplimiento ...pdf

12:46 p. m. 28/01/2015

Inicio Mapa del sitio Idioma

Alcaldía de Vetas - Santander
UNIDOS POR VETAS, LOGRAREMOS EL CAMBIO

Sitio oficial de Vetas en Santander, Colombia

Nuestra alcaldía Trámites y servicios Planeación y ejecución Presupuesto y finanzas Participación Atención a la ciudadanía

Está en Inicio > Atención a la ciudadanía > Servicios de atención en línea

Atención a la ciudadanía
Servicios de información al ciudadano
Servicios de atención al ciudadano
La sala de chat es un lugar para comunicarse con la alcaldía y resolver sus dudas puntuales desde nuestro sitio Web.

Horario de atención
Nuestro chat se encontrará activo los días **Viernes** en los siguientes horarios.

En la Mañana

- > Preguntas frecuentes
- > Glosario
- > Ayudas para navegar en el sitio
- > Peticiones, Quejas y reclamos
- > Oferta de empleos
- > Buzón de Contactenos

www.vetas-santander.gov.co/Serv_Atencion_Linea.shtml Hora de inicio: 09:00

TITLE.docx archivo2801 (8).zip guia_trabajos_de_gr...pp... guia_trabajos_de_gr...pp... carta cumplimiento ...pdf

12:48 p. m. 28/01/2015

www.surata-santander.gov.co/Informes_GEL.shtml

Inicio Mapa del sitio Idioma Buscar...

Alcaldía de Surata - Santander
SURATA GLOBALIZADO CON EQUIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Sito oficial de Surata en Santander, Colombia

Nuestra alcaldía Trámites y servicios Planeación y ejecución Presupuesto y finanzas Participación Atención a la ciudadanía

Está en Inicio Rendición de Cuentas
Informes de gestión para Gobierno en Línea

Rendición de Cuentas
Informes de Gestión Gobierno en Línea
No hay información registrada para esta sección.

Volver

- Anuncios de rendición de cuentas a la ciudadanía
- Cumplimiento de metas
- Informes a la ciudadanía
- Informes al Concejo
- Informes a la contraloría
- Informes de gestión para Gobierno en Línea
- Rendición de cuentas para los ODMs

Presentación
Nuestro municipio
Surata le informa
Contratación
Normatividad
Sistema general de regalías
Otras entidades del municipio
Órganos de control
Instancias de participación ciudadana
Rendición de cuentas
ODM - Surata hacia las metas del milenio
Empresarios

TITLE.docx archivo2801 (8).zip guia_trabajos_de_gr...pp... guia_trabajos_de_gr...pp... carta cumplimiento ...pdf

12:49 p. m. 28/01/2015

www.enciso-santander.gov.co/index.shtml#2

INICIO MAPA DEL SITIO IDIOMA Buscar...

Alcaldía de Enciso - Santander
"JUVENTUD Y LIDERAZGO AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD"

Sito oficial de Enciso en Santander, Colombia

NUESTRA ALCALDÍA TRÁMITES Y SERVICIOS PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTO Y FINANZAS PARTICIPACIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Presentación
Nuestro municipio
Enciso le informa
Contratación
Normatividad
Sistema general de regalías
Otras entidades del municipio
Órganos de control
Instancias de participación ciudadana
Rendición de cuentas
ODM - Enciso hacia las metas del milenio
Empresarios

PROCESO EPSAGRO

ACTAS EPSAGRO

- [ACTA DE VERIFICACION HABILITANTES 14 DE NOVIEMBRE DE 2013](#)
- [ACTA DE CIERRE SUBSANACION EPSAGRO](#)
- [ACTA DE VERIFICACION HABILITANTES EPSAGROS](#)
- [ACTA DE DILIGENCIA DE CIERRE DEL PROCESO DE CONVOCATORIA PUBLICA](#)

12:51 p. m. 28/01/2015

ANEXO G. Fotos Socialización del Diagnóstico en la Secretaria de las TIC de Santander



**ANEXO H. HOJA DE ASISTENCIA REUNIÓN DE SOCIALIZACIÓN DEL
PROYECTO EN LA SECRETARÍA DE LAS TIC**

Socialización tesis "DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS CRÍTICOS EN UNA MUESTRA DE ALCALDÍAS DEL DEPARTAMENTO DE SANTANDER, DENTRO DEL MARCO DE CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA"

FECHA: 26/01/2015

NOMBRE	CARGO	ENTIDAD	TELEFONO	CORREO	FIRMA
Juan Camilo Velez	Asesor	Setic	6339666	juve@setic.gov.co	[Firma]
Marivel Galan M.	Asesor	Setic	6339666	mmarivel@setic.gov.co	[Firma]
William Diaz	Profesional de servicios	Setic	6339666		[Firma]
Fredy Andra A.	Asesor	Setic	6339666		[Firma]
Jonathan Peralta	Periodista	Setic	6339666		[Firma]
William Castano	contratista	Setic	6454177		[Firma]
Carolina EFRAIM M	CONTRATISTA	TIC	6892931	carolinaefraim@setic.gov.co	[Firma]
Sebastian Velez A				svaleza@setic.gov.co	[Firma]