

**EL GOBIERNO EN LÍNEA 2011**

---

**© República de Colombia - Derechos Reservados**

Agosto 2012

### FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

<b>Título:</b>	<i>El Gobierno en línea en Colombia 2011</i>				
<b>Fecha elaboración aaaa-mm-dd:</b>	2012-08-02				
<b>Sumario:</b>	Documento que contiene los resultados de la medición realizada en 2011 a ciudadanos, empresas y entidades para continuar con el seguimiento al avance de la Estrategia Gobierno en línea				
<b>Palabras Claves:</b>	Medición 2011, Evaluación y Monitoreo, Gobierno en línea				
<b>Formato:</b>	Documento	<b>Lenguaje:</b>	Español		
<b>Dependencia:</b>	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Programa Agenda de Conectividad – Estrategia Gobierno en línea – Coordinación de Investigación, Políticas y Evaluación				
<b>Código:</b>		<b>Versión:</b>	Final	<b>Estado:</b>	Final
<b>Categoría:</b>	Documento Técnico				
<b>Autor (es):</b>	Lina María Gómez Torres Evaluación y Análisis de la Coordinación de Investigación, Políticas y Evaluación	<b>Firmas:</b>			
<b>Revisó:</b>	Ana Carolina Rodríguez Rivero, Coordinadora de Investigación, Políticas y Evaluación, Programa Agenda de Conectividad – Estrategia Gobierno en línea				
<b>Aprobó:</b>	Ana Carolina Rodríguez Rivero, Coordinadora de Investigación, Políticas y Evaluación, Programa Agenda de Conectividad – Estrategia Gobierno en línea				
<b>Información Adicional:</b>					
<b>Ubicación:</b>					

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	No. SOLICITUD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.0	2012/03/02		Lina María Gómez	Generación primer borrador documento
2.0	2012/05/31		Lina María Gómez	Generación del documento final

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>2. RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>12</b>
<b>3. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>3.1. LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA.....</b>	<b>17</b>
<b>3.2. COLOMBIA EN EL MUNDO .....</b>	<b>20</b>
<b>4. EL MODELO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>23</b>
<b>4.1. AJUSTES AL MODELO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>4.2. CONSIDERACIONES SOBRE LOS DATOS 2011 .....</b>	<b>27</b>
<b>5. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DEL GOBIERNO EN LÍNEA .....</b>	<b>28</b>
<b>5.1. EN LOS CIUDADANOS SE INCREMENTA LA PREFERENCIA POR EL GOBIERNO EN LÍNEA.....</b>	<b>28</b>
<b>5.1.1. Universo y muestra .....</b>	<b>28</b>
<b>5.1.2. Análisis de los datos obtenidos en 2011 .....</b>	<b>30</b>
<b>5.1.2.1. Componente Insumos.....</b>	<b>30</b>
<b>5.1.2.2. Componente Procesos .....</b>	<b>37</b>
<b>5.1.2.3. Componente Resultados .....</b>	<b>40</b>
<b>5.2. EL USO DE GOBIERNO EN LÍNEA Y DE LAS TIC CRECE EN LAS EMPRESAS .....</b>	<b>47</b>
<b>5.2.1. Universo y muestra .....</b>	<b>47</b>
<b>5.2.2. Análisis de los datos obtenidos en 2011 .....</b>	<b>48</b>
<b>5.2.2.1. Componente Insumos.....</b>	<b>49</b>
<b>5.2.2.2. Componente Procesos .....</b>	<b>53</b>
<b>5.2.2.3. Componente Resultados .....</b>	<b>56</b>

<b>5.3. LAS ENTIDADES TRABAJAN PARA IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA.....</b>	<b>68</b>
5.3.1. Universo y muestra .....	68
5.3.2. Análisis de los datos obtenidos en 2011 .....	68
5.3.2.1. Componente Insumos.....	69
5.3.2.2. Componente Procesos .....	73
5.3.2.3. Componente Resultados .....	78
<b>5.4. EVALUACIÓN DE IMPACTO.....</b>	<b>87</b>
5.4.1. Ciudadanos .....	89
5.4.2. Empresas.....	91
5.4.3. Entidades.....	93
<b>6. CONCLUSIONES: ¿HACIA DONDE VAMOS? LOS RETOS DE LA ESTRATEGIA.....</b>	<b>95</b>
<b>7. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>100</b>

## TABLAS

TABLA 1. RESUMEN DE LOS ÍNDICES 2008-2011.....	13
TABLA 2. POBLACIÓN DE 16 A 70 AÑOS PROYECTADA A 2011.....	28
TABLA 3. MUESTRA DE CIUDADANOS POR CATEGORÍA .....	29
TABLA 4.DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR ESTRATO – 2011.....	29
TABLA 5.DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR GENERO – 2011 .....	29
TABLA 6.DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR EDAD – 2011 .....	30
TABLA 7 ÍNDICE DE ACTOR Y POR CADA COMPONENTE PARA LOS CIUDADANOS .....	30
TABLA 8 COMPONENTE INSUMOS TOTAL PAÍS PARA CIUDADANOS.....	31
TABLA 9 ACTIVIDADES QUE LOS CIUDADANOS AFIRMAN SABEN QUE SE PUEDEN HACER PARA INTERACTUAR CON EL ESTADO POR CANAL- 2011.....	33
TABLA 10 ACTIVIDADES QUE LOS CIUDADANOS AFIRMAN SABER CÓMO SE HACEN POR CANALES ELECTRÓNICOS PARA INTERACTUAR CON EL ESTADO - 2011 .....	34
TABLA 11 BARRERAS PARA INTERACTUAR CON ENTIDADES POR CANALES ELECTRÓNICOS.....	35
TABLA 12 INCENTIVOS PARA INTERACTUAR CON ENTIDADES POR CANALES ELECTRÓNICOS.....	35
TABLA 13 COMPONENTE INSUMOS POR NIVEL SOCIOECONÓMICO .....	36
TABLA 14 ACCESO A CANALES POR NIVEL SOCIOECONÓMICO .....	36
TABLA 15 COMPONENTE INSUMOS POR GÉNERO .....	36
TABLA 16 COMPONENTE INSUMOS POR EDAD .....	37
TABLA 17 COMPONENTE INSUMOS POR CATEGORÍA DE MUNICIPIO .....	37
TABLA 18 COMPONENTE PROCESOS TOTAL PAÍS PARA CIUDADANOS .....	38
TABLA 19 EVOLUCIÓN DE LA APROBACIÓN Y ACEPTACIÓN EL GOBIERNO EN LÍNEA COMO MECANISMO PARA RELACIONARSE CON EL ESTADO - CIUDADANOS.....	38
TABLA 20 PREFERENCIA DE CANALES ELECTRÓNICOS COMO PRIMERA OPCIÓN PARA INTERACTUAR CON EL ESTADO - CIUDADANOS.....	39
TABLA 21 EXIGENCIA DE DERECHOS - CIUDADANOS .....	39
TABLA 22 COMPONENTE PROCESOS POR NIVEL SOCIOECONÓMICO - CIUDADANOS...	40
TABLA 23 COMPONENTE PROCESOS POR EDAD - CIUDADANOS .....	40
TABLA 24 COMPONENTE RESULTADOS TOTAL PAÍS - CIUDADANOS.....	41
TABLA 25 BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN POR CANALES ELECTRÓNICOS- CIUDADANOS .....	42
TABLA 26 REALIZACIÓN DE PQR POR CANALES ELECTRÓNICOS- CIUDADANOS.....	42
TABLA 27 PAGO DE TRÁMITES POR CANALES ELECTRÓNICOS- CIUDADANOS.....	43
TABLA 28 PARTICIPACIÓN POR CANALES ELECTRÓNICOS- CIUDADANOS .....	43
TABLA 29 CONFIANZA EN ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN POR LOS DISTINTOS MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA INTERACTUAR CON ENTIDADES .....	44
TABLA 30 EVOLUCIÓN CONOCIMIENTO DEL PORTAL DEL ESTADO COLOMBIANO - CIUDADANOS .....	44
TABLA 31 PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN - CIUDADANOS.....	45
TABLA 32 COMPONENTE RESULTADOS POR CATEGORÍA DE MUNICIPIOS - CIUDADANOS .....	45

<b>TABLA 33 COMPONENTE RESULTADOS POR NIVEL SOCIOECONÓMICO - CIUDADANOS</b>	<b>45</b>
<b>TABLA 34 COMPONENTE RESULTADOS POR EDAD - CIUDADANOS</b>	<b>46</b>
<b>TABLA 35 UNIVERSO DE EMPRESAS POR CATEGORÍA</b>	<b>47</b>
<b>TABLA 36 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE EMPRESAS POR CATEGORÍA</b>	<b>47</b>
<b>TABLA 37 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE EMPRESAS POR TAMAÑO DE LA EMPRESA</b>	<b>48</b>
<b>TABLA 38 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE EMPRESAS POR SECTOR ECONÓMICO</b>	<b>48</b>
<b>TABLA 39. ÍNDICE DE ACTOR Y POR CADA COMPONENTE PARA LAS EMPRESAS</b>	<b>48</b>
<b>TABLA 40. COMPONENTE INSUMOS TOTAL PAÍS PARA LAS EMPRESAS</b>	<b>49</b>
<b>TABLA 41. CONOCIMIENTO DE ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE INTERACCIÓN CON ENTIDADES QUE SE PUEDEN REALIZAR POR CADA CANAL ELECTRÓNICO</b>	<b>50</b>
<b>TABLA 42. ACTIVIDADES EN LAS CUALES LOS EMPLEADOS MANIFIESTAN ESTAR CAPACITADOS PARA REALIZAR POR TIPO DE CANAL</b>	<b>51</b>
<b>TABLA 43. BARRERAS PARA ACCEDER AL GOBIERNO EN LÍNEA</b>	<b>52</b>
<b>TABLA 44. INCENTIVOS PARA ACCEDER AL GOBIERNO EN LÍNEA</b>	<b>52</b>
<b>TABLA 45. COMPONENTE INSUMOS POR TAMAÑO DE EMPRESAS</b>	<b>52</b>
<b>TABLA 46. ACTIVIDADES QUE LAS EMPRESAS SABEN CÓMO LO PUEDEN HACER</b>	<b>53</b>
<b>TABLA 47. BARRERAS PARA ACCEDER AL GOBIERNO EN LÍNEA</b>	<b>53</b>
<b>TABLA 48 COMPONENTE PROCESOS TOTAL PAÍS PARA EMPRESAS</b>	<b>53</b>
<b>TABLA 49 EVOLUCIÓN DE ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DEL GEL EN EMPRESAS</b>	<b>54</b>
<b>TABLA 50 PRIMERA OPCIÓN DE LAS EMPRESAS PARA INTERACTUAR CON ENTIDADES POR CANAL</b>	<b>55</b>
<b>TABLA 51 COMPONENTE PROCESOS POR TAMAÑO DE EMPRESAS</b>	<b>55</b>
<b>TABLA 52 ACTIVIDADES QUE LAS EMPRESAS SABEN HACER PARA RELACIONARSE CON ENTIDADES</b>	<b>56</b>
<b>TABLA 53 COMPONENTE RESULTADOS PARA EMPRESAS TOTAL PAÍS</b>	<b>58</b>
<b>TABLA 54 EVOLUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE LAS EMPRESAS HACEN PARA INTERACTUAR CON ENTIDADES</b>	<b>59</b>
<b>TABLA 55 UTILIDAD DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS PARA INTERACTUAR CON ENTIDADES - I</b>	<b>61</b>
<b>TABLA 56 UTILIDAD DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS PARA INTERACTUAR CON ENTIDADES - II</b>	<b>62</b>
<b>TABLA 57 HISTÓRICO DE LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EMPRESAS</b>	<b>63</b>
<b>TABLA 58 HISTÓRICO DEL INTERÉS EN LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS EMPRESAS QUE SE TIENE EN LAS ENTIDADES</b>	<b>63</b>
<b>TABLA 59 HISTÓRICO PERCEPCIÓN DE ACCIONES DE SEGURIDAD EN LAS ENTIDADES RELACIONADA CON LA INFORMACIÓN DE LAS EMPRESAS</b>	<b>63</b>
<b>TABLA 60 HISTÓRICO DEL INTERÉS DE LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DE LAS EMPRESAS PARA INTERACTUAR CON ENTIDADES</b>	<b>64</b>
<b>TABLA 61 COMPONENTE RESULTADOS POR TAMAÑO DE EMPRESA</b>	<b>64</b>
<b>TABLA 62 ACTIVIDADES QUE LAS EMPRESAS HACEN PARA INTERACTUAR CON ENTIDADES POR TAMAÑO</b>	<b>65</b>
<b>TABLA 63 BENEFICIOS DERIVADOS DE UTILIZAR EL GOBIERNO EN LÍNEA</b>	<b>65</b>

<b>TABLA 64 CONFIANZA Y UTILIDAD DE LA INTERACCIÓN POR CANALES ELECTRÓNICOS POR TAMAÑO DE EMPRESA .....</b>	<b>66</b>
<b>TABLA 65 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE ENTIDADES.....</b>	<b>68</b>
<b>TABLA 66 ÍNDICES DE LOS COMPONENTES- ENTIDADES.....</b>	<b>69</b>
<b>TABLA 67 COMPONENTE INSUMOS PARA ENTIDADES .....</b>	<b>69</b>
<b>TABLA 68 CONOCIMIENTO DE LA ESTRATEGIA POR PARTE DE LOS LÍDERES GEL.....</b>	<b>70</b>
<b>TABLA 69 HISTÓRICO CAPACITACIONES EN ENTIDADES.....</b>	<b>71</b>
<b>TABLA 70 VENTAJAS DE LA INCORPORACIÓN DEL GOBIERNO EN LÍNEA EN ENTIDADES .....</b>	<b>72</b>
<b>TABLA 71 BARRERAS PARA LA INCORPORACIÓN DEL GOBIERNO EN LÍNEA EN ENTIDADES .....</b>	<b>72</b>
<b>TABLA 72 COMPONENTE PROCESOS EN ENTIDADES .....</b>	<b>73</b>
<b>TABLA 73 POLÍTICAS DE SEGURIDAD EN ENTIDADES - I .....</b>	<b>73</b>
<b>TABLA 74 POLÍTICAS DE SEGURIDAD EN ENTIDADES - II .....</b>	<b>74</b>
<b>TABLA 75 PORCENTAJE DE ENTIDADES DEL ORDEN TERRITORIAL QUE CUMPLEN LAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD .....</b>	<b>74</b>
<b>TABLA 76 INTEROPERABILIDAD EN ENTIDADES .....</b>	<b>75</b>
<b>TABLA 77 ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>77</b>
<b>TABLA 78 ESTÁNDARES DE SEGURIDAD EN ENTIDADES .....</b>	<b>78</b>
<b>TABLA 79 COMPONENTE RESULTADOS – ENTIDADES.....</b>	<b>78</b>
<b>TABLA 80 COMPONENTE RESULTADOS – ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL POR RAMA .....</b>	<b>79</b>
<b>TABLA 81 COMPONENTE RESULTADOS – ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL POR SECTOR I .....</b>	<b>80</b>
<b>TABLA 82 COMPONENTE RESULTADOS – ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL POR SECTOR II .....</b>	<b>80</b>
<b>TABLA 83 COMPONENTE RESULTADOS – ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL POR SECTOR III .....</b>	<b>81</b>
<b>TABLA 84 COMPONENTE RESULTADOS – ENTIDADES DE ORDEN NACIONAL POR SECTOR IV .....</b>	<b>81</b>
<b>TABLA 85 CONSOLIDADO EVOLUCIÓN DE LA ESTRATEGIA POR DEPARTAMENTO.....</b>	<b>83</b>
<b>TABLA 86 CRITERIOS FASE DE INFORMACIÓN – ENTIDADES DE ORDEN TERRITORIAL</b>	<b>83</b>
<b>TABLA 87 CRITERIOS FASE DE INTERACCIÓN – ENTIDADES DE ORDEN TERRITORIAL</b>	<b>84</b>
<b>TABLA 88 CRITERIOS FASE DE TRANSACCIÓN – ENTIDADES DE ORDEN TERRITORIAL</b>	<b>84</b>
<b>TABLA 89 CRITERIOS FASE DE TRANSFORMACIÓN – ENTIDADES DE ORDEN TERRITORIAL .....</b>	<b>84</b>
<b>TABLA 90 CRITERIOS FASE DE DEMOCRACIA – ENTIDADES DE ORDEN TERRITORIAL</b>	<b>85</b>
<b>TABLA 91 IMPACTO CIUDADANOS – PARTICIPACIÓN.....</b>	<b>90</b>
<b>TABLA 92 IMPACTO CIUDADANOS – TRANSPARENCIA.....</b>	<b>90</b>
<b>TABLA 93 IMPACTO CIUDADANOS – CALIDAD DE VIDA .....</b>	<b>91</b>
<b>TABLA 94 IMPACTO EMPRESAS – PARTICIPACIÓN.....</b>	<b>92</b>
<b>TABLA 95 IMPACTO EMPRESAS – TRANSPARENCIA .....</b>	<b>92</b>
<b>TABLA 96 IMPACTO EMPRESAS – COMPETITIVIDAD .....</b>	<b>93</b>
<b>TABLA 97 IMPACTO ENTIDADES .....</b>	<b>94</b>



## ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 FASES DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA .....	17
ILUSTRACIÓN 2. COLOMBIA EN EL CONTEXTO INTERNACIONAL .....	21
ILUSTRACIÓN 3. COLOMBIA HISTÓRICO 2003-2012.....	22
ILUSTRACIÓN 4. ETAPAS DEL MONITOREO .....	24
ILUSTRACIÓN 5 ARTICULACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL MODELO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	26
ILUSTRACIÓN 6. PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD POR CANAL.....	32
ILUSTRACIÓN 7. CONOCIMIENTO Y USO DEL GOBIERNO EN LÍNEA.....	33
ILUSTRACIÓN 8. EVOLUCIÓN GOBIERNO EN LÍNEA EN COLOMBIA .....	43
ILUSTRACIÓN 9. CONOCIMIENTO DEL GOBIERNO EN LÍNEA POR PARTE DE EMPRESAS .....	50
ILUSTRACIÓN 10. BENEFICIOS DERIVADOS DE UTILIZAR EL GOBIERNO EN LÍNEA .....	60
ILUSTRACIÓN 11. CONFIANZA EN LA INTERACCIÓN CON ENTIDADES POR PARTE DE LAS EMPRESAS .....	61
ILUSTRACIÓN 12. VISIÓN INTEGRADA DEL ESTADO GRACIAS AL GOBIERNO EN LÍNEA.....	62
ILUSTRACIÓN 13. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN CON LA QUE CUENTAN LAS ENTIDADES RESPECTO A LAS EMPRESAS .....	63
ILUSTRACIÓN 14. VISIÓN INTEGRADA DEL ESTADO GRACIAS AL GOBIERNO EN LÍNEA POR TAMAÑO DE EMPRESA .....	66
ILUSTRACIÓN 15. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN CON LA QUE CUENTAN LAS ENTIDADES RESPECTO A LAS EMPRESAS POR TAMAÑO DE EMPRESA .....	67
ILUSTRACIÓN 16. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EN ENTIDADES.....	70
ILUSTRACIÓN 17. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS POR PARTE DE LAS ENTIDADES .....	76
ILUSTRACIÓN 18. CANALES DE DIFUSIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LAS ENTIDADES .....	76
ILUSTRACIÓN 19. PORCENTAJE DE ENTIDADES EN CADA NIVEL DE AVANCE DE LA ESTRATEGIA POR FASE .....	82

## 1.PRESENTACIÓN

La evolución y la forma como se han incorporado las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en las diferentes actividades de la sociedad las han convertido en elementos de apoyo a la productividad y calidad de vida de los ciudadanos. Gracias a esto, los distintos gobiernos alrededor del mundo han desarrollado instrumentos de política gubernamental para asegurar su promoción través de planes nacionales, como es el plan Vive Digital en Colombia. Así mismo, dentro de todo este proceso de adopción de TIC, sobresale el gobierno electrónico como uno de los usos que se hace desde el gobierno de la tecnología para interactuar con los ciudadanos de una manera más eficaz.

Es por esto que el gobierno electrónico se ha convertido a nivel mundial en una de las principales alternativas de interacción Estado – Ciudadanos, evolucionando desde una etapa de publicación de información, hasta una en la cual se da la interacción, la participación y apertura de datos, marcando nuevas líneas y nuevas formas de gobernanza en los diferentes países. Colombia en línea con esta tendencia ha adoptado un rol activo en este proceso. Desde su concepción hasta el día de hoy, la Estrategia de Gobierno en línea ha estado en continua evolución en respuesta a las nuevas exigencias y retos para la prestación de trámites y servicios para la sociedad colombiana.

A partir del Decreto 1151 de 2008 el cual establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea y teniendo en cuenta la importancia de contar con información actualizada que permita medir el estado y los avances logrados en la implementación de la misma en el país, en 2008 se conceptualizó un modelo de monitoreo que permitiera conocer los resultados y el impacto del Gobierno en línea en Colombia. Es así como el presente documento contiene la cuarta medición realizada en el 2011 a ciudadanos, empresas y entidades mostrando los comparativos de 4 años de los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología de monitoreo y evaluación. Por medio de este trabajo se busca no solo mostrar que está ocurriendo con el desarrollo del Gobierno en línea en el país desde la oferta y la demanda, sino también obtener información que permita mejorar el trabajo que se está desarrollando desde el Programa Gobierno en línea para así lograr los objetivos planteados desde su Estrategia.

Aunque el documento se encuentra dirigido a toda la sociedad Colombiana se invita principalmente a las entidades de todo el país a su lectura pues, ellas al ser las encargadas de implementar y promover la estrategia de Gobierno en línea, pueden identificar a través de los resultados encontrados algunas ideas que les permitan conocer cómo ven los ciudadanos y las empresas la interacción con el estado por medios electrónicos. De igual forma, les permite conocer como están el resto de entidades en la implementación de la Estrategia y tomar acciones que les permita impulsar acciones de mejora.

Para la construcción del informe, se contó como insumo los resultados de la aplicación de la metodología de monitoreo y evaluación, cuya información se levantó entre los meses de octubre y diciembre de 2011 para los tres grupos objetivo: ciudadanos, empresas y entidades. Con dicha información se realizó un análisis de la misma por parte del equipo de la coordinación de Investigación, Políticas y Evaluación del Programa Gobierno en línea, quien se encargó de generar la versión final del documento teniendo en cuenta la retroalimentación de las otras coordinaciones del Programa.

Algunos de los resultados que se encontraron muestran cómo ha evolucionado el conocimiento y uso de los trámites y servicios por parte de ciudadanos y empresas, mostrando que cada vez más estos grupos son más exigentes y piden contar con trámites y canales electrónicos más seguros. Así mismo se identificó como la brecha generacional afecta la adopción de servicios de gobierno electrónico entre los ciudadanos y cómo las tecnologías de la información y las comunicaciones se han adoptado rápidamente en las empresas tanto para la interacción con el gobierno como con terceros, mostrándose grandes

avances en microempresas. Resultados de este tipo muestran como todo el esfuerzo que se viene adelantando desde el Ministerio TIC y desde el Programa Gobierno en línea presenta sus frutos e impone a su vez nuevos retos para seguir trabajando por la construcción de un estado más eficiente, transparente y participativo con el uso de las TIC.

Esperamos seguir contando con la participación de todos ustedes en la construcción colectiva del Gobierno en línea en Colombia.

Johanna Pimiento Quintero

Gerente General  
Programa Gobierno en línea  
Ministerio de Tecnologías de la  
Información y las Comunicaciones  
Colombia

## 2.RESUMEN EJECUTIVO

En 2008 el Programa Agenda de Conectividad – Estrategia de Gobierno en línea conceptualizó y puso en marcha un sistema de monitoreo y evaluación, con el fin de contar con información actualizada en forma permanente y precisa sobre el estado y avances obtenidos.

El monitoreo y evaluación del Gobierno en línea se realiza en forma integral tomando en cuenta todos los actores involucrados: entidades, ciudadanos y empresas, considerándolos como un sistema. La evaluación y análisis integral de la forma en que ellos se relacionan con el Gobierno en línea, los resultados que obtienen en dicha interacción y la forma en que perciben su impacto sobre el entorno, permite obtener conclusiones para definir políticas y recomendar un plan de acción orientado al logro de los objetivos de la Estrategia de Gobierno en línea.

Para lograr esto, el modelo de monitoreo y evaluación desarrollado, busca analizar los insumos con que cuentan los actores, así como los procesos que realizan para interactuar con el Gobierno en línea, para luego valorar tanto los resultados derivados de esta interacción como el impacto generado en los objetivos específicos propuestos por la Estrategia.

La Estructura General de Evaluación es la base sobre la que se sustenta el modelo de monitoreo y evaluación. Dicha estructura está construida para cada uno de los actores: ciudadanos, empresas y entidades públicas y contiene los elementos básicos a monitorear que se denominan componentes: insumos, procesos, resultados e impacto. Dentro de cada componente se evalúan los aspectos a medir, los cuales varían en cada uno de los actores, los atributos que son las características relevantes para cada aspecto a medir, que a su vez agrupan indicadores que sintetizan variables, siendo estos los objetos de medición de más bajo nivel<sup>1</sup>.

Los resultados se presentan en datos numéricos que varían en un rango de 0 a 100. En una primera etapa se calculan los índices teniendo en cuenta las respuestas obtenidas en cada una de las variables indagadas y luego se calculan el resto de elementos (atributos, aspectos a medir y componentes) teniendo en cuenta una fórmula matemática. Para el caso de ciudadanos y empresas un puntaje entre 0 y 33 es bajo, mayor a 33 y hasta 66 es medio y mayor de 66 es alto, esto con el fin de facilitar visualmente los avances. Para entidades, el índice representa el grado de avance de las entidades en la implementación de las fases de Gobierno en línea y la escala se ha definido así: de 0 a 50 bajo; de 51 a 80 medio y entre 81 y 100 alto.

Los datos obtenidos para cada uno de los componentes y actores entre 2008 y 2011 se muestran en la tabla. De igual forma, para ilustrar el significado de los datos contenidos en ella, seguido se presenta un resumen de los principales resultados obtenidos en 2011 luego de aplicar la metodología de monitoreo y evaluación.

---

<sup>1</sup> El detalle de la metodología de Monitoreo y Evaluación se encuentra disponible en la página WEB del Programa Gobierno en línea en el siguiente link: [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GEL\\_MetodologiaMonitoreoEvaluacionGEL.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GEL_MetodologiaMonitoreoEvaluacionGEL.pdf)

Componente	CIUDADANOS				EMPRESAS				ENTIDADES ORDEN NACIONAL				ENTIDADES ORDEN TERRITORIAL			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Insumos	67	76	77	77	84	71	78	84	46	77	ND	81	35	56	ND	72
Procesos	47	49	73	82	32	39	60	68	90	72	ND	63	83	55	ND	45
Resultados	29	33	46	49	36	31	48	60	49	58	69	87	10	9	27	41
Impacto	45	46	66	NA	44	43	56	NA	ND	92	ND	NA	ND	89	ND	NA

**Tabla 1. Resumen de los índices 2008-2011**

ND: Para entidades, en 2008 no se realizó medición de impacto, por esta razón el dato no está disponible. Por otro lado, en 2010 para el caso de entidades solo se recolectó la información correspondiente al componente Resultados en el cual se evalúan los criterios del Manual de Gobierno en línea.

NA: En 2011 se realizó un ajuste a la metodología de Monitoreo y Evaluación donde se realizó un primer ejercicio de calculo de impacto que no era posible escalar de 0 a 100 pues incluía variables de dato como tiempo y dinero.

## EN LOS CIUDADANOS SE INCREMENTA LA PREFERENCIA POR EL GOBIERNO EN LÍNEA

En cuanto al componente *Insumos* para el caso de ciudadanos es posible identificar que a nivel país, los datos se han mantenido en una calificación alta pero relativamente invariable entre el 2009 y 2011. En este componente sobresale que cada vez más los ciudadanos tienen acceso a más canales electrónicos y cuentan con los recursos económicos para pagar por el acceso a dichos canales, además que se ha dado un incremento en las diferentes actividades que involucran el Gobierno en línea.

Así mismo, se identificó que el acceso a medios electrónicos y su disponibilidad no parece generar barreras para la plena utilización del Gobierno en línea; sin embargo, se debe mejorar la cobertura en estratos bajos para asegurar una mayor difusión de los diferentes servicios y trámites que se ofrecen por medios electrónicos. Dentro de este componente sobresale una alta percepción de inseguridad tanto de los canales electrónicos como de realizar trámites y servicios por medio de ellos, lo cual se constituye en uno de los principales obstáculos para la utilización del Gobierno en línea.

En el componente *Procesos* sobresale el incremento en la percepción de la eficiencia en la gestión, lo que implica que para un ciudadano la realización de trámites y servicios por medios electrónicos posee la misma validez que hacerlos presencialmente. En cuanto a la preferencia por el Gobierno en línea, se encontró que los ciudadanos optan como primera opción utilizar líneas telefónicas, ya sean fijas o móviles cuando se trata de búsqueda de información, contacto de funcionarios, realizar solicitudes, quejas y reclamos y para obtener tramites y servicios mientras que para temas tales como pagos, veeduría y participación utilizar Internet es más frecuente como primera opción.

El componente *Resultados* mostró un crecimiento gracias a que los ciudadanos satisfacen su necesidad al interactuar con el Gobierno en línea y a que consideran que realmente obtienen beneficios de él. De igual forma, se mostró un incremento en la confianza hacia el Gobierno en línea, donde se resalta que todos los indicadores de confianza y el de transparencia que lo constituyen han tenido una tendencia creciente desde el 2009, demostrando que interactuar con el estado por medio de herramientas tecnológicas es cada vez más valorado por el ciudadano.

Finalmente, el componente Impacto mostró que:

- Del 49% de ciudadanos que se encuentran registrados en alguna red social, el 23% ha interactuado con entidades públicas a través de estas redes sociales, lo que significa que del total de ciudadanos, el 11% ha interactuado con las entidades por medio de redes sociales
- Entre aquellos ciudadanos que saben y utilizan canales electrónicos para interactuar con las entidades, se encontró que el 23% ha participado en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas con un promedio de 7 participaciones.

- Entre los ciudadanos que en el 2011 visitó o utilizó páginas de Internet o sitios Web de entidades públicas, un 17% manifestó que han interactuado con las entidades haciendo uso de foros en línea.
- 1 de cada 10 ciudadanos está haciendo un seguimiento a la gestión de las entidades.
- Gracias al Gobierno en línea los ciudadanos están ahorrando 5 horas en promedio en la realización de los trámites y servicios.

## LA UTILIZACIÓN DEL GOBIERNO EN LÍNEA Y DE LAS TIC CRECE EN LAS EMPRESAS

El componente *Insumos* en empresas reveló que todas ellas tienen acceso a por lo menos un canal electrónico para interactuar con el Gobierno en línea. Así mismo, aunque existe un alto conocimiento del Gobierno en línea y hay una gran cantidad de actividades que los empleados saben cómo ejecutar (por ejemplo buscar información, realizar pagos y realizar peticiones, quejas y reclamos), temas de participación y seguimiento a la gestión de las entidades poseen un porcentaje muy bajo respecto al resto de aspectos evaluados y se convierten en temas sobre los cuales se debe trabajar, sobretodo en las microempresas. La falta de recursos económicos para acceder a los canales electrónicos ha sido la barrera que ha mantenido una disminución constante en todas las mediciones, lo cual implica que las empresas están en capacidad de pagar por acceder a medios electrónicos, sin embargo, la desconfianza en la seguridad, al igual que en ciudadanos, es una de las barreras para acceder al Gobierno en línea.

En el componente *Procesos* se encontró una disminución en el número de empresas que han ofrecido capacitación a sus empleados para relacionarse con las entidades públicas, fenómeno que puede estar relacionado a que en años anteriores se estaba empezando el proceso de interacción con el Gobierno en línea y se hizo más intensivo capacitar al personal en este tema, pero hoy en día se ha convertido en algo cotidiano y los empleados que deben hacerlo ya lo realizan.

Por otro lado, sobresale que el uso de herramientas TIC se ha incrementado cada vez más en las empresas tanto para interactuar con proveedores y clientes como para el Gobierno en línea. Específicamente para interactuar con el Gobierno en línea como primera opción, Internet se ha convertido en el canal preferido pero por medio de computadores fijos o portátiles y no mediante dispositivos móviles. Así mismo se encuentra que para comunicarse con proveedores y clientes las empresas prefieren utilizar llamadas telefónicas en vez del contacto vía internet, esto en parte derivado de la cultura de interacción presencial en los negocios donde la comunicación por voz es lo más cercano al trato físico.

En general, en los datos obtenidos teniendo en cuenta el tamaño de empresas es visible la brecha existente entre microempresas y el resto de empresas, ya que este grupo pese a sus avances, es el que se encuentra más rezagado en adopción de tecnología.

En el componente *Resultados*, la mayoría de indicadores presentaron incrementos importantes. El crecimiento de este componente estuvo significativamente impulsado por una mejora en la percepción de eficiencia y eficacia, destacándose dentro de ellos, los aspectos de satisfacción con la información ofrecida al usuario. Sin embargo, el estudio detectó una necesidad de mejoras en relación a la orientación de las entidades hacia las empresas pues existe la posibilidad que las empresas aprecien la utilidad de los portales de las entidades pero no consideran que sus participaciones sean tenidas en cuenta. El aspecto relacionado con la protección de información tuvo un crecimiento moderado; sin embargo, mostro una disminución en la percepción sobre la seguridad de los datos lo cual coincide con lo encontrado en el componente *Insumos*.

Por su parte, el componente *Impacto* evidenció:

- De aquellas empresas que saben y han utilizado medios electrónicos para interactuar con las entidades, el 38% ha participado en las decisiones que toman las entidades públicas y el número promedio de veces que las empresas participaron fue 4.
- El 31% de las empresas se encuentra registrada en alguna red social y de ellas el 19% interactúa por medio de estas redes con las entidades, lo que muestra que el 6% del total de empresas ha interactuado con las entidades por medio de estas redes.
- El 56% de las empresas que utilizan canales electrónicos hizo un seguimiento por dichos medios a la gestión de las entidades públicas y el 22% ha realizado un seguimiento a los procesos de contratación de las entidades
- Teniendo en cuenta aproximaciones dadas por las empresas en temas de tiempos de desplazamiento para realizar un trámite y algunos datos de entidades en cuanto al número de trámites realizados por las empresas, las empresas han ahorrado en tiempo el equivalente a una persona dedicada un poco menos de medio tiempo a la realización de trámites y servicios en un año gracias al Gobierno en línea.

## **LAS ENTIDADES TRABAJAN PARA IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA**

El componente *Insumos* en Entidades, muestra que las entidades de orden nacional poseen una ventaja en temas de infraestructura frente a las de orden territorial. Así mismo se identificó que si bien un alto porcentaje de líderes GEL tiene claridad sobre la Estrategia de Gobierno en línea, dicho porcentaje no es el 100% y teniendo en cuenta que estas personas son las encargadas de difundir la estrategia, se requiere que todas tengan total claridad de la misma. De igual forma se encontró que en las entidades hay un alto interés por implementar la Estrategia, lo que a su vez se ve reflejado en los resultados consolidados que se han logrado en los últimos años en el avance de la misma a nivel nacional.

Uno de los datos encontrados es que entre 2009 y 2011 se ha dado un incremento en todas las barreras consideradas en la evaluación, lo que demuestra que en la medida que las entidades han trabajado por llevar el Gobierno en línea a sus entidades, entre más avanzan, los retos a los que se enfrentan son mayores y esto les implica nuevas barreras que deben superar. De acuerdo a los resultados, las entidades de orden territorial son las que cuentan con más barreras si se compara con las de orden nacional.

El componente *Procesos* ha mostrado una disminución en su índice desde el 2008, causado en parte por el menor número de entidades que han definido, monitoreado y difundido políticas de seguridad dentro de la misma. Así mismo se encontró que aunque se dio un incremento en el número de entidades que ya definieron el Plan de optimización, simplificación, racionalización y estandarización de los trámites, disminuyó el número de entidades que contaban con el trámite aprobado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

De igual forma, aunque se dio un incremento en entidades que intercambian información, (en entidades de orden nacional se pasó de 63% en 2009 al 65% en 2011 y en entidades de orden territorial se pasó del 47% en 2009 al 60% en 2011), las entidades de orden territorial disminuyeron en las actividades para las cuales utilizan el lenguaje estándar de intercambio de información. Otro aspecto que disminuyó en todas las entidades fue el de protección de la información: en 2009 el 76% de entidades de orden nacional y el 53% de entidades de orden territorial manifestó que contaban con estándares de seguridad para garantizar que solamente el titular de la información pudiera consultar su información, mientras que en 2011, estos valores fueron 64% y 29% respectivamente.

Un dato relevante encontrado dentro de este componente y que mostró un incremento fue que en 2011 el 76% de las entidades de orden nacional y el 68% de entidades de orden territorial habían incluido la estrategia de Gobierno en línea en algún instrumento de planeación o implementación para apoyar los



objetivos y/o los lineamientos de política sectorial o institucional, datos que contrastan con el 35% mostrado por las entidades de orden nacional y 10% de las entidades de orden territorial en el 2009.

El componente *Resultados*, que tiene en cuenta los criterios definidos en el manual para la implementación de la Estrategia Gobierno en línea, mostró el avance que se ha dado tanto en entidades de orden nacional como en entidades de orden territorial. Desde el 2008 y viendo el agrupado por entidades, aquellas pertenecientes al orden nacional evolucionaron de un nivel bajo de 49 puntos en 2008 a un nivel alto de 87 puntos en 2011, encontrándose en este último año todas las fases de la implementación de la Estrategia en un nivel alto.

Por su parte las entidades de orden territorial, pese al aumento presentado de 31 puntos desde el 2008 al 2011, se mantienen en un nivel bajo de calificación con un índice de 41 puntos. Teniendo en cuenta el consolidado, en este grupo de entidades las fases de Información e Interacción son las únicas que se encuentran en un nivel medio de calificación con un puntaje de 74 y 80 respectivamente. Sin embargo, en las fases de Transacción, Transformación y Democracia es más visible la diferencia entre entidades de orden nacional y territorial pues éstas últimas en cada fase no superan los 31 puntos.

Finalmente en el componente *Impacto*, se encontró que las entidades de orden nacional presentan un mayor número de trámites y servicios en línea frente a las entidades de orden territorial, superando estas últimas casi en el doble (48% entidades de orden nacional y 24% entidades de orden territorial). Sin embargo, el incremento en el número de trámites y servicios en línea con respecto al año 2010 en entidades de orden territorial es mayor que en las entidades de orden nacional, por cuanto las estas entidades apenas están fortaleciéndose en la prestación de estos servicios.

Así mismo, sobresale que aunque las entidades de orden nacional son las que más han realizado procesos de participación en línea frente a las de orden territorial, en estas últimas más del 50% de las discusiones sobre planes políticos, programas y consultas se han realizado utilizando medios electrónicos. Por otro lado, se encontró que en temas de gestión al evaluarse si las entidades tienen publicada su estructura organizacional, el informe de rendición de cuentas y las ofertas de empleo vigentes<sup>2</sup> se encontró que las entidades de orden nacional superan ampliamente a las de orden territorial (95% vs 37% respectivamente). Esta diferencia en un tema que consolida una publicación de información básica de la entidad demuestra que las entidades de orden territorial necesitan estar atentas a la información que debe contener su sitio WEB para asegurar que la información disponible al público esté completa y actualizada.

Por último, en la visibilidad de la contratación pública, se tomaron datos publicados del Portal Único de Contratación, y se encontró que el 83% del monto de la contratación en el Estado se hace mediante procesos de selección (por ejemplo licitación pública) y que el número de procesos de selección entre 2010 y 2011 se incrementó en un 219%.

---

<sup>2</sup> Aunque son tres criterios que se evalúan en el manual, en indicadores internacionales se utilizan con frecuencia para mostrar si las entidades están publicando información.

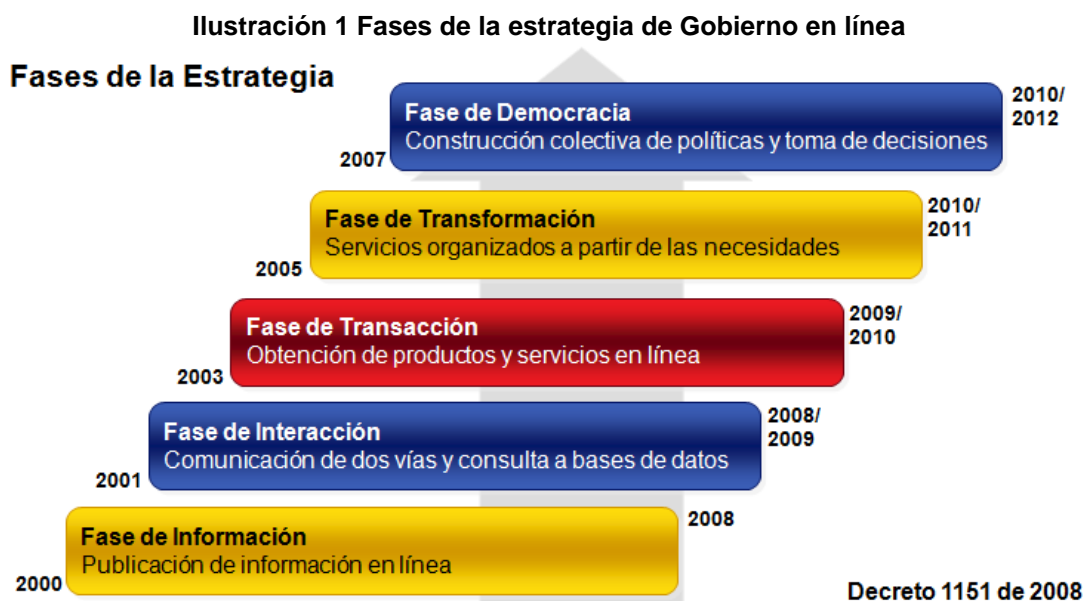


## 3. INTRODUCCIÓN

### 3.1. LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA

La Estrategia Gobierno en línea es una iniciativa de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas, de acuerdo con los artículos 2 de la Ley 962 de 2005 y 39 de la Ley 489 de 1998. El Programa Agenda de Conectividad – Estrategia Gobierno en línea, como responsable de la coordinación de la misma, estableció los lineamientos para facilitar a las entidades públicas la implementación de la estrategia, por medio del Decreto 1151 de 2008 y en el Manual para la implementación del Gobierno en línea, el cual se encuentra actualizado a 2011<sup>3</sup>.

Las fases y plazos establecidos dentro del decreto 1151 de 2008 han sido el norte para que las entidades públicas avancen en la implementación de la Estrategia Gobierno en línea en Colombia, las cuales pueden verse como un proceso gradual y evolutivo, pero no necesariamente secuencial que tiene como fin último facilitar la relación de los ciudadanos con el Estado.



De acuerdo con el decreto 1151, las fases de la estrategia son:

- Fase de información en línea: Fase inicial en la cual las entidades habilitan sus propios sitios web para proveer en línea información con esquemas de búsqueda básica.

<sup>3</sup> Para mayor información, se puede consultar el documento en [http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/Presentaciones/Manual\\_GEL\\_V3\\_0\\_VF.pdf](http://programa.gobiernoonlinea.gov.co/apc-aa-files/Presentaciones/Manual_GEL_V3_0_VF.pdf)

- Fase de Interacción en línea: En esta fase se habilita la comunicación de dos vías entre entidades y ciudadanos y empresas con las consultas en línea e interacción con servidores públicos.
- Fase de transacción en línea: En esta fase se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios.
- Fase de transformación en línea: En esta fase se realizan cambios en la forma de operar de las entidades para organizar los servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, con ventanillas únicas virtuales y mediante el uso de la intranet gubernamental.
- Fase de democracia en línea: En esta fase se incentiva a la ciudadanía a participar de manera activa en la toma de decisiones del Estado y en la construcción de políticas públicas, involucrando el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

A partir del 2012 y como parte del proceso de evolución de la Estrategia, se ha definido un nuevo modelo de madurez que guíe el avance del Estado en el uso de TIC para la prestación de servicios: La Estrategia 3.1 de Gobierno en línea.

Esta estrategia sigue un proceso gradual de mejora en la cual las entidades actuales evolucionan hacia entidades digitales abiertas. Para lograr lo anterior, el manual 3.1 de Gobierno en línea consta de una visión, 6 componentes temáticos y 4 niveles de madurez, todos ellos enfocados en la ciudadanía, quienes determinan la calidad de la información y servicios que el Estado presta y habilita. A continuación se hace una revisión de estos elementos:

### **Visión de la Estrategia**

La visión de la Estrategia de Gobierno en línea establece que en el año 2015 la ciudadanía en general tendrá acceso de forma oportuna a más y mejor información bajo un esquema de comunicación en doble vía y de rendición de cuentas permanente y en tiempo real, lo cual permitirá una mejor participación en el proceso de toma de decisiones y un mejor ejercicio del control social. De igual forma, la ciudadanía no tendrá la necesidad de hacer filas ni asistir personalmente a las entidades para llevar a cabo sus trámites y recibir los servicios del Estado, generando una relación más fácil, con menores costos y que genera mayor confianza y satisfacción.

Lo anterior se logrará gracias a que las entidades se habrán transformado en entidades digitales abiertas, pues habrán incorporado las TIC de forma transversal en su operación tradicional, transformando su funcionamiento interno y la relación con sus usuarios.

Para esto las entidades contarán con sedes electrónicas, en donde se dispondrá de acceso multicanal a toda la información, así como a la gestión en línea de trámites y servicios, observando permanentemente las condiciones de accesibilidad, usabilidad, calidad, seguridad, reserva y privacidad.

Igualmente, se habrá creado una cultura de colaboración y participación, en donde se intercambia activamente información por medios electrónicos entre entidades, se construyen políticas y estrategias con la participación electrónica de actores clave, y existen las condiciones para que terceros creen nuevos servicios que generan valor a la ciudadanía.

Así mismo, la entidad habrá reducido al menos el 30% de su consumo de papel a la vez que aumenta su eficiencia debido a la optimización y uso de medios electrónicos en sus procesos y procedimientos.

Lo anterior estará sustentado en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, la adopción de nuevas tendencias tecnológicas y la implementación de buenas prácticas, generando así un esquema de innovación y mejoramiento permanente.

## Componentes temáticos

Los **componentes temáticos** son las áreas de agrupación temática de los conceptos del Gobierno en línea, las cuales están organizadas en torno a Actividades Eje que deben ser implementadas por las entidades para avanzar en la implementación de la Estrategia. El nuevo modelo contiene seis componentes:

- **Información en línea:** Las entidades disponen 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.
- **Interacción en línea:** Las entidades habilitan herramientas de comunicación de doble vía entre los servidores públicos, organizaciones, ciudadanos y empresas. Igualmente, habilitan servicios de consulta en línea y ofrecen mecanismos en línea que acercan a los usuarios a la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades públicas por medios electrónicos.
- **Transacción en línea:** Las entidades disponen sus trámites y servicios para los diferentes tipos de usuarios, los cuales podrán gestionarlos por diversos canales electrónicos, a través de ventanillas únicas, 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.
- **Transformación:** Las entidades realizan 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, lideran o participan en cadenas de trámites en línea. Así mismo, la entidad automatiza sus procesos y procedimientos internos y ha incorporado la política de cero papel.
- **Democracia en línea:** Las entidades crean un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones. El ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea. Igualmente, las entidades públicas incentivan 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.
- **Elementos Transversales:** Las entidades conocen sus diferentes grupos de usuarios, han identificado sus necesidades e investigan permanentemente sobre los cambios en las tendencias de comportamiento, para aplicar este conocimiento a sus diferentes momentos de interacción. De igual forma, las entidades tienen identificada la cadena de valor de sus procesos, cuentan con una caracterización actualizada de la infraestructura tecnológica y han establecido un plan de

ajuste permanente. Así mismo, cuentan con una política de seguridad que es aplicada de forma transversal y mejorada constantemente. Finalmente, han incorporado el Gobierno en línea como parte de la cultura organizacional y elemento de soporte en sus actividades misionales.

### Niveles de madurez

Los **niveles de madurez** 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 diferentes Componentes. Los niveles de madurez definidos para la Estrategia de Gobierno en línea son los siguientes:

- 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 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.

### 3.2. COLOMBIA EN EL MUNDO

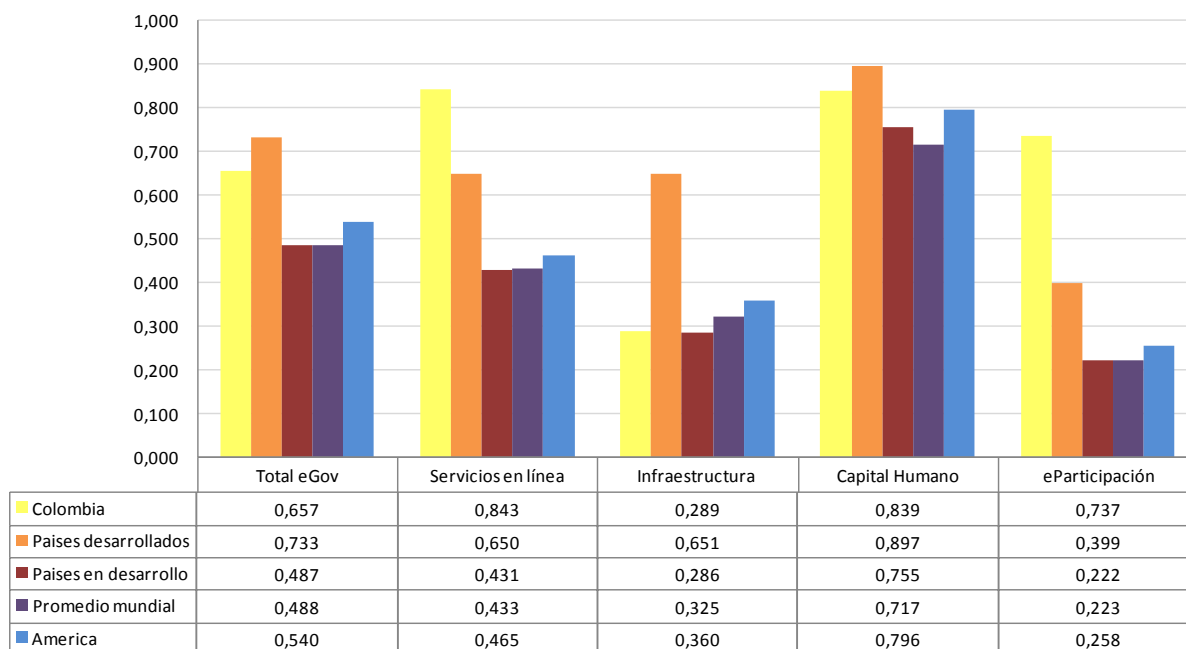
A nivel internacional, Colombia ha mostrado un liderazgo en la región en temas de Gobierno electrónico en los últimos años. En el principal referente internacional sobre el avance y estado del Gobierno electrónico del Mundo definido por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la División de Administración Pública y Gestión del Desarrollo de las Naciones Unidas – UNDESA, Colombia se destaca como uno de los países en vía de desarrollo que avanza rápidamente en Gobierno electrónico.

Dentro de resultados obtenidos en este reporte, se observa que en el índice de e-gobierno, Corea es el líder mundial con un puntaje de 0,9283 sobre 1,00; seguido de los Países bajos (0,9125), Reino unido (0,8960) y Dinamarca (0,8889). El promedio mundial para este índice en 2012 es de 0,4877 mostrando un crecimiento de 10,7% si se compara con el dato obtenido en 2010 de 0,4406.

Al revisar los datos obtenidos en 2012, es posible identificar que el índice de e-gobierno se encuentra un 35% por encima del promedio mundial y del promedio de países en desarrollo, acercándose más al promedio de los países desarrollados (Ilustración 2). En el subíndice de servicios en línea así como en el

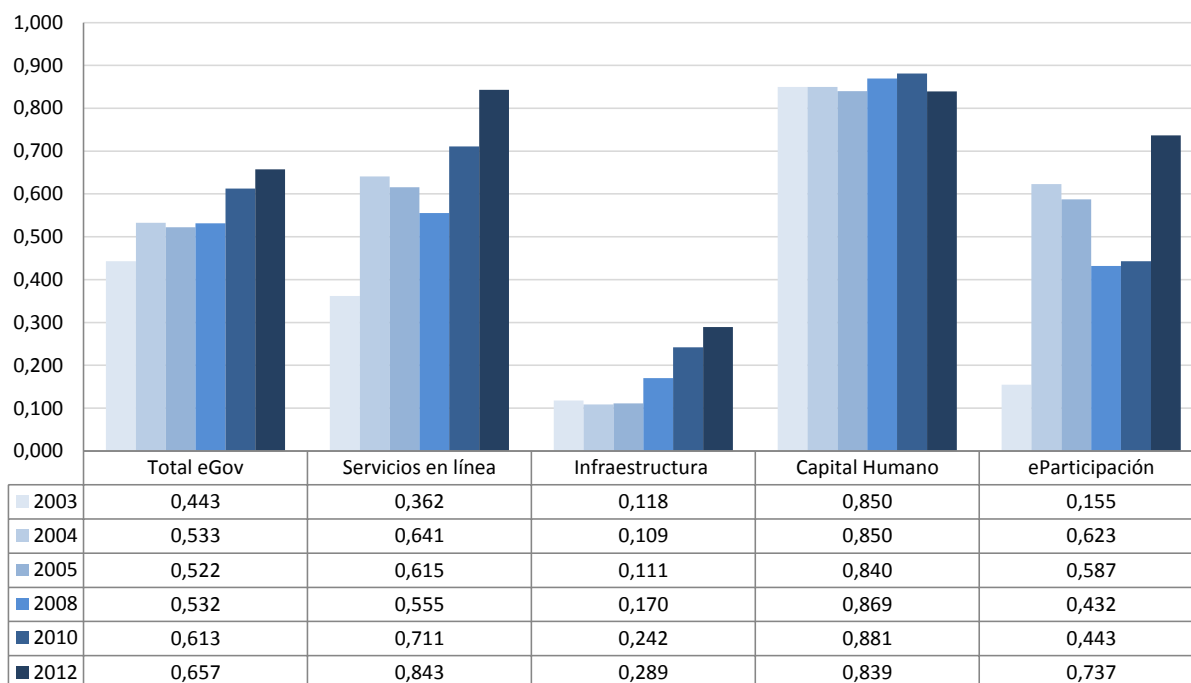
índice de e-participación, el país se encuentra por encima de todos los promedios regionales y de grupos económicos, razón por la cual se ha logrado un posicionamiento destacado a nivel internacional en este tema. Infraestructura es el subíndice que se encuentra más bajo con un valor cercano al promedio de países en desarrollo, y por debajo del promedio de América. Finalmente en el tema de capital humano, Colombia se ubica por encima del promedio de América y del promedio mundial.

**Ilustración 2. Colombia en el contexto internacional**



Los datos obtenidos por Colombia en cada índice y subíndice considerado en las mediciones desde 2003 se presentan en la Ilustración 3. Como es posible observar, el índice de e-gobierno ha mantenido un crecimiento casi constante durante todos los años, excepto en 2005 que presentó una leve disminución. Entre 2003 y 2012, el crecimiento de éste índice ha sido del 48%, principalmente soportado por el crecimiento de subíndice de servicios en línea, que entre el 2003 y el 2012 creció un 133% y el subíndice de infraestructura que creció en este mismo periodo un 145%. En el índice de e-Gobierno, Colombia ocupa el segundo lugar en América latina y El Caribe y el puesto No. 43 en el mundo con un puntaje de 0,6572, después de Chile quién obtiene un puntaje de 0,6769 y se ubica en el puesto No.39 a nivel mundial.

**Ilustración 3. Colombia histórico 2003-2012**



## 4. EL MODELO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

En el 2008, el Programa Agenda de Conectividad – Estrategia de Gobierno en línea conceptualizó y puso en marcha un sistema de monitoreo y evaluación, con el fin de contar con información actualizada en forma permanente y precisa sobre el estado y avances obtenidos.

La metodología para el monitoreo permite tomar “una fotografía” en un instante definido del Gobierno en línea, para establecer el avance en la implementación de la Estrategia y así mismo investigar su impacto en el entorno tomando como fuente sus actores. El modelo de monitoreo y evaluación desarrollado, busca analizar los insumos con que cuentan los actores, así como los procesos que realizan para interactuar con el Gobierno en línea, para luego valorar los resultados derivados de esta interacción y el impacto generado en los objetivos específicos propuestos por la Estrategia.

Estos objetivos son:

- Facilitar la eficiencia y colaboración en y entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto.
- Contribuir al mejoramiento de la transparencia de la gestión pública.
- Promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.
- Fortalecer las condiciones para el incremento de la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida.

La Estructura General de Evaluación es la base sobre la que se sustenta el modelo de monitoreo y evaluación. Dicha estructura está construida para cada uno de los actores: ciudadanos, empresas y entidades públicas y contiene los elementos básicos a monitorear que se denominan componentes: insumos, procesos, resultados e impacto. Dentro de cada componente se evalúan los aspectos a medir, los cuales varían en cada uno de los actores, los atributos que son las características relevantes para cada aspecto a medir, que a su vez agrupan indicadores que sintetizan variables, siendo estos los objetos de medición de más bajo nivel<sup>4</sup>.

La estructura del modelo define:

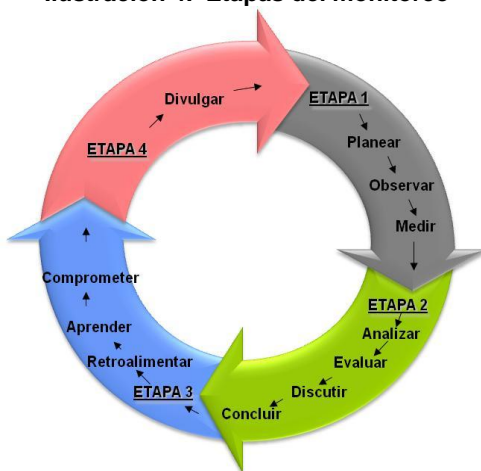
- **Qué monitorear:** Se monitorean cuatro componentes: Insumos, Procesos, Resultados e Impacto. Los tres primeros muestran la relación directa de los actores con el Gobierno en línea respecto a los insumos que utilizan, los procesos que desarrollan en el marco del mismo y los resultados que obtienen. Como ejemplo, dentro de los insumos se consideran aspectos como la infraestructura o el grado de preparación de las personas que van a utilizar los servicios de Gobierno en línea; dentro de los procesos se observa que las entidades provean transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros o que la entidad oriente sus procesos a utilizar el Gobierno en línea para mejorar su eficiencia y eficacia; en resultados, que la entidad publique información referente a las actividades que realiza y que ofrezca la posibilidad de realizar en línea, los trámites bajo su responsabilidad. El cuarto componente, mide el impacto que ha generado la estrategia de acuerdo a los objetivos preestablecidos.
- **A quién monitorear:** Se monitorean tres actores: Entidades, Empresas y Ciudadanos. Considerando el factor de entorno, el modelo considera a los actores enmarcados geográfica y

<sup>4</sup> El detalle de la metodología de Monitoreo y Evaluación se encuentra disponible en la página WEB del Programa Gobierno en línea en el siguiente link: [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GEL\\_MetodologiaMonitoreoEvaluacionGEL.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GEL_MetodologiaMonitoreoEvaluacionGEL.pdf)

socialmente, para determinar las implicaciones que estas diferencias tienen sobre el logro de objetivos y su impacto.

- **Cómo monitorear:** A través de una serie de etapas concatenadas que conforman iteraciones sucesivas del monitoreo. En este modelo se plantean cuatro etapas:  
1: Planear, observar y medir.  
2: Analizar, evaluar, discutir y concluir.  
3: Retroalimentar, aprender y comprometer.  
4: Divulgar.

Ilustración 4. Etapas del monitoreo



- **Cuándo monitorear:** El monitoreo es un proceso continuo, que se realiza con base en iteraciones anuales encadenadas de las cuatro etapas establecidas.

Con el fin de realizar la medición, para cada componente (en cada actor) se establecen: aspectos a medir, atributos, indicadores y variables. A continuación se describen estos elementos:

- **Componentes:** Constituyen los elementos sobre los cuales se busca medir el Gobierno en línea. Los componentes evaluados son: Insumos, Procesos, Resultados e Impacto
- **Aspectos a medir:** Son los elementos que se desean observar, medir y evaluar para cada uno de los componentes y que pueden variar según el tipo de actor. Un aspecto podrá observarse, medirse y evaluarse a través de uno o varios atributos.
- **Atributos:** Son los elementos que determinan las características relevantes para cumplir en cada uno de los aspectos a medir y evaluar. Un atributo se podrá observar, medir y evaluar a través de uno o varios indicadores.
- **Indicadores:** Son los elementos que reflejan los temas importantes de los atributos, sobre los cuales interesa conocer su evolución en el tiempo, y sirven para mostrar o indicar la existencia de ciertas características de los mismos. Un indicador se construye aplicando una fórmula a partir de una o más variables y el resultado es un número de 0 a 100, al que se le puede asociar ponderaciones para diferenciar la importancia de algunos elementos.



- Variables: Son los elementos sobre los cuales se registra la información de la observación de la realidad de los actores. La variable es la unidad básica para conformar los indicadores. Se utilizan variables que provienen de fuentes primarias así como variables de percepción, que permiten conocer las opiniones de los actores.

Para asignar los valores a cada una de las variables, se realiza un levantamiento de información por medio de análisis de páginas Web, encuestas, entrevistas, focus group y recolección de información secundaria (según se haya definido para cada variable), de forma que se cuente con elementos de juicio que permitan asignar valor a las mismas. Luego de realizado el levantamiento de la información se inicia el proceso de medición el cual contempla, entre otras cosas:

- Asignar un valor a cada variable de cada uno de los actores, según su regla de asignación de valores que se encuentra en las fórmulas de cálculo de los indicadores de cada Estructura General de Evaluación.
- Asignar un valor total de cada una de las variables, esto significa obtener el agregado de los valores del grupo de elementos de la muestra. Por ejemplo, si el actor es entidades se debe obtener la suma de la calificación de todas las entidades en una sola variable.
- Calcular el indicador según la fórmula de cálculo establecida, para el grupo de elementos de la muestra.
- Generar los índices: La elaboración de índices permite tener diferentes visualizaciones de la medición del estado de avance de la estrategia de Gobierno en línea en los actores. Existen índices de diferentes niveles en el modelo, iniciando con los subíndices (para el caso de atributos, aspectos a medir) y terminando con el índice por cada actor, el cual corresponde al valor obtenido en el índice del componente Resultados. La base para el cálculo de cada uno de los índices serán los subíndices, iniciando con el subíndice del atributo, continuando con los subíndices del aspecto a medir y siguiendo con el índice del componente.

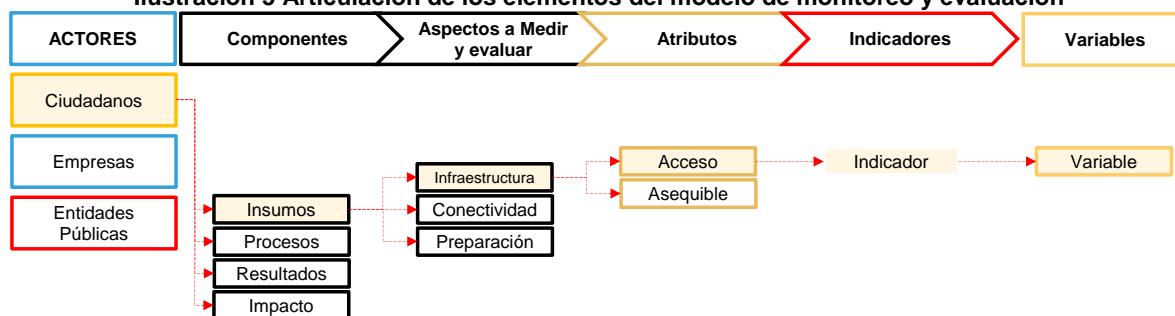
Los índices y los subíndices se calculan realizando ponderaciones de los diferentes elementos que los conforman. Para calcular índices es necesario estandarizar los resultados de los indicadores y las variables que los conforman. La estandarización se realiza así:

- Indicadores o variables binarios: al ser ya un valor entre cero y uno no es necesario estandarizarlos.
- Indicadores o variables porcentuales: estos por definición también son valores de cero a uno.
- Indicadores o variables numéricos: para estos es necesario establecer cuál es el valor máximo posible y dividirlo entre el resultado obtenido.

Una vez estandarizados los indicadores y variables se procede a calcular los primeros subíndices de los atributos. Estos corresponden a la ponderación de los resultados de los indicadores de cada atributo. A partir de los subíndices de los atributos se calculan los subíndices de los aspectos a medir, que al igual que en el caso anterior, corresponden a la ponderación de los subíndices de los atributos que componen cada aspecto a medir; de la misma forma se calculan los subíndices de los componentes, que corresponden a la ponderación de cada uno de los subíndices de los aspectos a medir de cada componente.

Es así como los actores, los componentes, los aspectos, los atributos, los indicadores y las variables, son los elementos del modelo de monitoreo y evaluación. La Ilustración 5 presenta cómo se articulan dichos elementos.

**Ilustración 5 Articulación de los elementos del modelo de monitoreo y evaluación**



Teniendo en cuenta el enfoque de mejoramiento continuo del proceso de monitoreo y evaluación, se hizo necesario llevar a cabo una revisión y ajuste a la Metodología<sup>5</sup> de Monitoreo y Evaluación de Gobierno en línea que permitiera incluir nuevas variables e indicadores, principalmente de impacto. Con ello se buscó estar en línea con las tendencias internacionales en indicadores de medición del gobierno electrónico así como responder a los cambios que ha tenido la Estrategia en los últimos años.

A continuación se resumen los cambios realizados a la metodología con el fin de contextualizar al lector.

#### 4.1. AJUSTES AL MODELO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

El ajuste realizado introduce el concepto de capas para el modelo, así:

La primera capa, que integra toda la Estrategia de Gobierno en línea, conserva sus generatrices básicas, es decir, aquella conformada por los 3 actores y 4 componentes, con las mismas características nombradas anteriormente pero incorpora indicadores de impacto de dato y elimina los de percepción. Durante el proceso de ajuste a la metodología se identificó la pertinencia de las variables existentes y la necesidad de inclusión de nuevas, acorde con los cambios del entorno y las nuevas necesidades de información requeridas. El ajuste de variables estuvo enfocado a:

- Conocimiento y uso
- Mejoramiento de Calidad de Vida
- Competitividad
- Transparencia y Eficiencia

En general, los indicadores incorporados, sobre todo los de impacto, deben servir para monitorear el avance de la estrategia de Gobierno en línea en el logro de sus objetivos.

La segunda capa, está integrada por temáticas específicas de gran importancia para el desarrollo de la Estrategia de Gobierno en línea para entidades, con su propia estructura general de evaluación y sus propios cuestionarios. Las temáticas específicas consideradas en capa dos (2) incluyen en un principio las siguientes:

- Interoperabilidad.

<sup>5</sup> Ministerio de Comunicaciones, República de Colombia, Gobierno en línea, Universidad de los Andes, Metodología de Monitoreo de Gobierno en línea en Colombia, Noviembre 13 de 2009. Disponible en: [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aafiles/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GEL\\_MetodologiaMonitoreoEvaluacionGEL.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aafiles/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GEL_MetodologiaMonitoreoEvaluacionGEL.pdf).

- Seguridad de la Información.
- Datos abiertos – Open data.
- Procedimientos administrativos electrónicos.
- Redes Sociales.
- Uso, calidad y satisfacción de las aplicaciones desarrolladas por el Programa Gobierno en línea, desde la perspectiva de las entidades usuarias. (transversales a todas las entidades).
- Uso, calidad y satisfacción de las soluciones tecnológicas desarrolladas por el Programa para entidades o grupos de entidades específicas. (Entidades interesadas).

Los resultados presentados en el presente documento solo hacen referencia a la capa 1, es decir, la evaluación realizada a ciudadanos, empresas y entidades.

#### 4.2. CONSIDERACIONES SOBRE LOS DATOS 2011

Para ciudadanos y empresas, la recolección de la información se realizó mediante encuestas a una muestra de población teniendo en cuenta la distribución geográfica de la misma en el territorio nacional, categorizando los municipios según la Ley 617 del año 2000<sup>6</sup>. Al igual que en años anteriores se incluyó la totalidad de municipios de las categorías especial y primera a la quinta, que representan a las capitales de departamento y ciudades con el mayor número de habitantes, mientras que de la sexta categoría se obtuvo una muestra representativa<sup>7</sup>.

Para el caso de entidades, la recolección de información se realizó por medio de encuestas vía WEB a los líderes GEL y evaluación de sitios WEB. El universo estuvo constituido por las alcaldías y gobernaciones para el orden territorial y todas las entidades de orden nacional. Así mismo, cabe resaltar que se presentan los resultados de la metodología incluyendo todos los componentes, y no solo el de *Resultados* como ocurrió en 2010.

Para la interpretación de los índices y los colores que se muestran en las tablas de datos, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Los índices varían en un rango de 0 a 100 y se calculan de las respuestas obtenidas teniendo en cuenta una fórmula matemática, exceptuando el componente *Impacto* cuyos datos numéricos deben interpretarse directamente según el significado de su indicador.
- El índice del actor corresponde al valor obtenido en el componente de *Resultados*.
- Para ciudadanos y empresas un puntaje entre 0 y 33 es bajo, mayor a 33 y hasta 66 es medio y mayor de 66 es alto, esto con el fin de facilitar visualmente los avances.
- Para entidades, el índice representa el grado de avance de las entidades en la implementación de las fases de Gobierno en línea y la escala se ha definido así: de 0 a 50 bajo; de 51 a 80 medio y entre 81 y 100 alto.

<sup>6</sup> Los distritos y municipios se clasifican teniendo en cuenta su población e ingresos corrientes de libre distribución así: categoría especial (población superior o igual a 500.001 y más de 400.000 S.M.L.V de ingreso corriente de libre destinación); primera (población entre 100.001 y 500.000 e ingresos S.M.L.V superiores a 100.000 y hasta 400.000); segunda (población entre 50.001 y 100.000 e ingresos S.M.L.V superiores a 50.000 y hasta 100.000); tercera (población entre 30.001 y 50.000 e ingresos S.M.L.V superiores a 30.000 y hasta 50.000); cuarta (población entre 20.001 y 30.000 e ingresos S.M.L.V superiores a 25.000 y hasta 30.000); quinta (población entre 10.001 y 20.000 e ingresos S.M.L.V superiores a 15.000 y hasta 25.000) y sexta (población igual o inferior a 10.000 e ingresos S.M.L.V no superiores a 15.000).

<sup>7</sup> El detalle del universo y muestra considerada se detalla en el capítulo correspondiente a cada actor

## 5. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DEL GOBIERNO EN LÍNEA

### 5.1. EN LOS CIUDADANOS SE INCREMENTA LA PREFERENCIA POR EL GOBIERNO EN LÍNEA

#### 5.1.1. Universo y muestra

El universo de ciudadanos corresponde a hombres y mujeres de 16 años y hasta 70 años, pertenecientes a los niveles socioeconómicos del 1 al 6 y residentes habituales de las cabeceras municipales. Este universo está conformado por 23.395.706 personas de acuerdo con la proyección de población para el año 2011 según el Censo de Población y Vivienda del año 2005 ([www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co) - Sección REDATAM). Se excluye del universo el municipio de Providencia clasificado en categoría 5 por baja densidad poblacional (4% de la población del Archipiélago de San Andrés).

A partir de las categorías establecidas por la Ley 617 del año 2000 (de acuerdo a su población e ingresos corrientes de libre destinación), a continuación se detalla el universo de estudio.

CATEGORÍA	POBLACIÓN TOTAL 16 a 70 AÑOS	POBLACIÓN EN CABECERA DE 16 a 70 AÑOS	N° MUNICIPIOS UNIVERSO*
Especial	8.931.480	8.865.941	4
Primera	5.169.545	4.810.559	19
Segunda	2.619.256	2.369.437	16
Tercera	1.533.125	1.280.646	22
Cuarta	1.099.429	768.697	23
Quinta	989.088	696.411	29
Sexta	9.959.139	4.604.014	987
Total	30.301.062	23.395.706	1.100

**Tabla 2. Población de 16 a 70 años proyectada a 2011**

\*Nota: En mediciones anteriores aparecían 1.119 municipios puesto que se incluían en el conteo las Cabeceras Departamentales (CD), para la actual evaluación se tomó la decisión de incluir en el universo únicamente municipios dado que el DANE no presenta proyecciones de población en estas cabeceras.

En el caso de ciudadanos, todos los municipios que se encuentran en las categorías especial y primera a quinta se consideran de inclusión forzosa debido a que el número de municipios para estas categorías es bajo y son los de mayor importancia en el país (capitales y ciudades con mayor número de habitantes).

Respecto a los municipios de la sexta categoría éstos se agruparon en 6 regiones geográficas (Atlántica, Central, Oriental, Pacífica, Antiguos Territorios Nacionales y Bogotá). Al interior de cada región se agruparon los municipios de acuerdo al tamaño de la población de forma que los grupos resultantes o estratos tuvieran una población acumulada similar. Dentro de cada uno de estos estratos se seleccionó un municipio con probabilidad proporcional al tamaño de la población (PPT), es decir que los municipios con una mayor población tenían una mayor probabilidad de ser incluidos en la muestra.

La distribución de la muestra por categoría se realizó en forma proporcional a la población de 16 a 70 años, y a la vez garantizando que el error máximo no sobrepasara el 5.0% (Tabla 3).

A continuación se presenta la distribución de la muestra para ciudadanos por categoría de municipio, nivel socioeconómico, edad y género:

CATEGORÍA	MUNICIPIOS MUESTRA	MUESTRA DE CIUDADANOS	ERROR DE MUESTREO (NIVEL DE CONFIANZA 95%)
Especial	4	1.088	2.98
Primera	19	485	4.45
Segunda	16	385	4.99
Tercera	22	384	4.99
Cuarta	23	384	4.99
Quinta	28*	387	4.99
Sexta	52	556	4.15
TOTAL	164	3.669	1.62

**Tabla 3. Muestra de ciudadanos por categoría**

\*Providencia no se incluye.

La distribución de la muestra por nivel socioeconómico y rango de edad se hicieron en forma proporcional a la distribución de estas variables en el universo. A nivel informativo se presenta a continuación la distribución de la muestra teniendo en cuenta el nivel socioeconómico, el género y la edad.

ESTRATO	MUESTRA 2011
Bajo (1,2)	2.286
Medio (3,4)	1.210
Alto (5,6)	173
Total	3.669

**Tabla 4. Distribución de la muestra por estrato – 2011**

GÉNERO	MUESTRA 2011
Masculino	1.763
Femenino	1.906
Total	3.669

**Tabla 5. Distribución de la muestra por genero – 2011**

EDAD	MUESTRA 2011
De 16-18	314
De 19-24	594

EDAD	MUESTRA 2011
De 25-39	1.209
De 40-55	1.040
De 56-70	512
Total	3.669

Tabla 6.Distribución de la muestra por edad – 2011

### 5.1.2.Análisis de los datos obtenidos en 2011

A 2011, el índice de Gobierno en línea para los ciudadanos fue de 49, presentando un incremento de 3 puntos respecto al año 2010 (Tabla 7). Teniendo en cuenta cada componente, con respecto al año 2010, *Insumos* se mantuvo en 77 puntos, *Procesos* incremento de 73 a 82 puntos y *Resultados* pasó de 46 a 49 puntos. Impacto no posee una calificación en este rango pues con la revisión de la metodología de monitoreo y evaluación, los indicadores asociados a este componente no son posibles de escalar de 0 a 100<sup>8</sup>.

Los datos obtenidos por cada componente y su análisis se presentan en las secciones subsiguientes.

Componente	2008	2009	2010	2011
Índice Actor	29	33	46	49
Insumos	67	76	77	77
Procesos	47	49	73	82
Resultados	29	33	46	49
Impacto	45	46	66	NA*

\*Datos no escalables de 0 a 100

Tabla 7 Índice de actor y por cada componente para los ciudadanos

#### 5.1.2.1.Componente Insumos

El componente Insumos está constituido por 5 aspectos a medir a saber:

- Infraestructura: define si los ciudadanos cuentan con la infraestructura necesaria para acceder a los distintos canales (internet, telefonía, cajero automático) que les permitan interactuar con el Gobierno en línea.
- Capacidad económica: Evalúa si los ciudadanos cuentan con los recursos económicos para acceder tanto a los canales como a los servicios del Gobierno en línea.
- Preparación: Identifica si los ciudadanos conocen el gobierno en línea y lo saben utilizar.
- Sin barreras: mide si existen barreras para acceder al Gobierno en línea. Es necesario aclarar que para el 2011, no es posible realizar una comparación directa con los años anteriores. Entre 2008 y 2010, si el indicador/atributo/aspecto a medir se acercaba a 100, existían más barreras para acceder al gobierno en línea, y si se acercaba a 0 era que no existían barreras. A partir de 2011,

<sup>8</sup> En estos casos interpretación es directa al valor que tome el indicador.

este aspecto entre más se acerque a 100 representa que no existen barreras (Sin Barreras) para acceder al Gobierno en línea.

- Incentivos: Busca conocer cuáles son los principales incentivos que tienen los ciudadanos para acceder y utilizar el gobierno en línea.

La Tabla 8 presenta los datos encontrados para cada Aspecto, Atributo e Indicador para el Componente *Insumos* tanto para el 2011 como para años anteriores.

Aspecto a Medir	2008	2009	2010	2011	Atributo	2008	2009	2010	2011	Indicador	2008	2009	2010	2011
Infraestructura	61	68	74	77	Accesible	35	35	44	75	Accesibilidad	35	35	44	75
					Efectiva	98	100	100	100	Disponibilidad del canal	98	100	100	100
					Segura	46	91	90	59	*Utilización del canal	98	100	100	100
										Seguridad infraestructura	46	91	90	59
Capacidad económica	39	100	71	85	Disponibilidad	39	100	71	85	Capacidad económica	39	100	71	85
Preparación	71	73	100	100	Sensibilizada	71	73	100	100	Existencia GEL	71	73	100	100
Sin barreras	69	61	52	36	Sin barreras para la utilización del Gobierno en línea	69	61	52	36	Acceso	100	56	49	35
										Conocimiento existencia GEL	73	63	43	40
										Conocimiento sobre el GEL	72	62	58	35
										Capacidad económica	61	55	50	41
										Seguridad GEL	67	67	70	21
										Interés por GEL	61	62	50	31
										Vinculación al sistema financiero	ND	62	43	49
										Otras barreras	97	100	100	NA
										Mejor Acceso	100	81	75	80
Incentivos	94	86	89	92	Con incentivos para la utilización del Gobierno en línea	95	86	89	92	Mejor Divulgación	95	89	90	93
										Capacitación uso GEL	93	85	92	94
										Acceso más económico	96	90	93	95
										Trámites y servicios más económicos	96	90	93	95
										Confianza en la seguridad	95	85	92	95
										Otros Incentivos	96	100	100	NA

Tabla 8 Componente Insumos total país para ciudadanos

Revisando la evolución del componente *Insumos*, es posible identificar que a nivel país, los datos se han mantenido en una calificación alta pero relativamente invariable desde el 2009 al 2011 (76, 77 y 77 respectivamente).

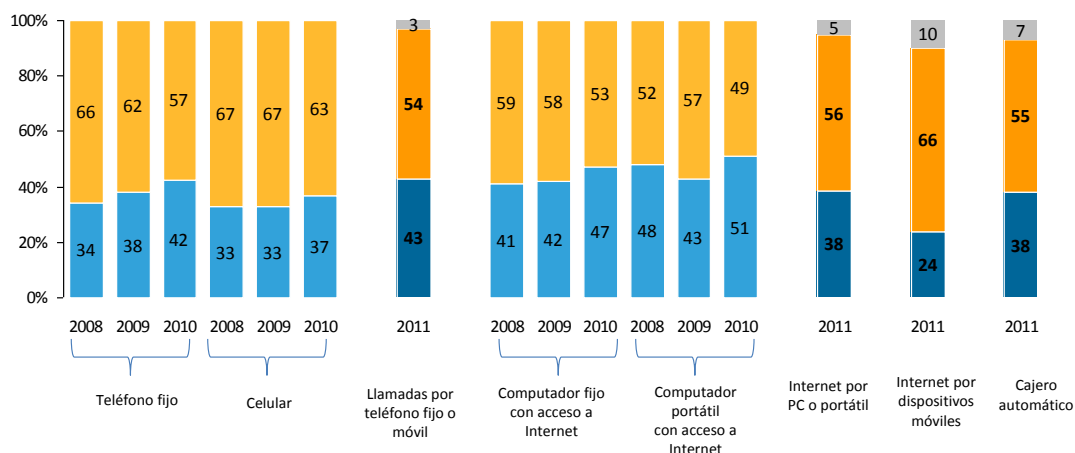
El aspecto *Infraestructura* llegó a un valor de 77 puntos, mostrando un leve incremento respecto al 2010. Es posible identificar que el indicador asociado que presentó un mayor incremento fue el de accesibilidad que paso de 44 en 2010 a 75 en 2011. Este incremento, corresponde principalmente al aumento del acceso a canales por parte de ciudadanos, pues el 98% de los ciudadanos manifestaron tener acceso a llamadas ya sea por teléfono fijo o móvil, un 70% a internet por computador de escritorio o portátil, un 26% a acceso a internet por dispositivos móviles y un 44% a un cajero automático. Si se consolidan todos los canales, es posible afirmar que el 99% de los ciudadanos posee acceso a al menos uno de ellos.

En temas de *Disponibilidad de Canal*, más del 98% de los entrevistados manifestaron tener acceso al medio o canal que tiene disponible siempre que se necesita y el mismo siempre funciona correctamente, nivel que se ha mantenido estable durante los cuatro años de la medición.



En contraste, el indicador de *Seguridad* mostró una disminución significativa, al pasar de 90 puntos en 2010 a 59 en 2011. Esto se debe a que el solo 59% de los entrevistados considero que es seguro realizar trámites/transacciones/ consultas/ solicitudes a través de cualquier canal electrónico. Al revisar los canales individualmente se encuentra que el medio con mejor percepción de confianza, en relación a estas actividades, son las llamadas telefónicas, seguido por internet (vía computador) y cajero automático.

**Ilustración 6. Percepción de seguridad por canal**



El fenómeno de la seguridad ha sido uno de los principales limitantes para acceder al Gobierno en línea durante varios años. El temor de los ciudadanos por introducir sus datos personales en páginas o sitios de Internet, en especial lo que se relaciona con claves bancarias, refleja que los ciudadanos son cada vez más consientes de la utilización de medios electrónicos y por ende exigen más seguridad. Sin embargo, esto también pone a prueba a las entidades para que se encarguen de mostrar a sus usuarios qué acciones están ejerciendo para ofrecerles a ellos un servicio con la calidad y seguridad necesarias para incrementar el uso de canales electrónicos.

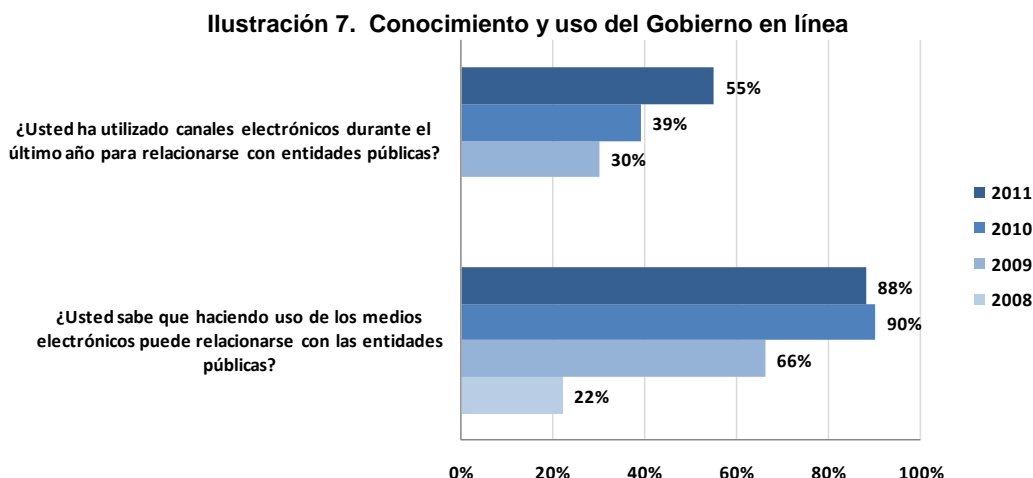
En relación a la *Capacidad económica* de los ciudadanos para pagar por el uso de la infraestructura, se encontró un incremento de 14 puntos en el indicador del último año, llegando a un valor de 85. Este resultado está asociado a la disminución de tarifas que han registrado la telefonía móvil e internet en los últimos años, y que motiva la adquisición de estos servicios. Adicionalmente el trabajo desarrollado por parte del Gobierno para ofrecer servicios por múltiples canales, permite a los ciudadanos poder seleccionar el medio más accesible y económico.

El aspecto *Preparación* está asociado a evaluar si los ciudadanos saben que pueden interactuar con el Gobierno por medios electrónicos y evalúa varios elementos. El primero tiene que ver con el conocimiento del Gobierno en línea en su nombre y otro con su concepto. Al preguntar a los ciudadanos si conocían el nombre de "Gobierno en línea", el 30% contestó afirmativamente lo cual contrasta con el 88% que se obtuvo al indagar sobre la utilización de canales o medios electrónicos para relacionarse con entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones. A partir de estos datos, es posible identificar que si se le pregunta al ciudadano directamente por "Gobierno en línea" no necesariamente asocia este nombre con las actividades que realiza para interactuar con el Estado por medios electrónicos.

Adicional al tema de conocimiento, en este aspecto se indaga sobre si los ciudadanos se han relacionado con entidades públicas por medios electrónicos durante el último año, y se encontró que para el 2011 el



55% contestó afirmativamente resultado que muestra el avance en la efectividad de la Estrategia (Ilustración 7).



En cuanto a las actividades que los ciudadanos afirman que se pueden hacer por medios electrónicos se encuentra que para temas de búsqueda de información, quejas y reclamos, contacto de funcionarios y en general, aquellas actividades que no implican una transacción, los usuarios lo asocian más a la utilización de canales de voz, mientras que para temas relacionados con pagos, veeduría y participación, internet es el medio con el cual asocian estas actividades. La Tabla 9 presenta los resultados encontrados por canal indagado.

	Llamadas por teléfono fijo o móvil	Internet por computador de escritorio o portátil	Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet.	Cajero automático
Obtener información de las entidades públicas (información sobre horarios, sedes, ubicación, organigrama, etc) , a través de...	85%	78%	56%	-
Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas. a través de...	81%	76%	53%	-
Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información sobre trámites, servicios o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas a través de...	74%	63%	45%	-
Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas a través de...	86%	71%	51%	-
Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas a través de ...	78%	73%	50%	-
Realizar pago de trámites y/o servicios, por ejemplo obligaciones tributarias, salud y pensión, multas, etc. a través de ...	60%	68%	49%	57%
Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas a través de ...	38%	39%	28%	-
Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas a través de ...	34%	36%	27%	-

**Tabla 9 Actividades que los ciudadanos afirman saben que se pueden hacer para interactuar con el estado por canal-2011**

En 2011 los resultados muestran que se ha dado un incremento en todas las actividades, desde búsqueda de información, hasta pagos y participación electrónica. Esta situación es consistente con el incremento observado en el uso, pues como se mencionó antes, en 2010 se encontraba que la brecha entre

conocimiento y uso era muy amplia (90% de ciudadanos conocían sobre utilizar canales electrónicos para interactuar con entidades y 39% lo utilizaban).

	Llamadas por teléfono fijo o móvil	Internet por computador de escritorio o portátil	Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet.	Cajero automático
Obtener información de las entidades públicas (información sobre horarios, sedes, ubicación, organigrama, etc) , a través de...	75%	66%	52%	-
Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas. a través de...	73%	66%	52%	-
Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información sobre trámites, servicios o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas a través de...	73%	62%	53%	-
Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas a través de...	76%	62%	53%	-
Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas a través de ...	73%	68%	52%	-
Realizar pago de trámites y/o servicios, por ejemplo obligaciones tributarias, salud y pensión, multas, etc. a través de ...	56%	57%	48%	53%
Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas a través de ...	56%	56%	49%	-
Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas a través de ...	54%	54%	50%	-

**Tabla 10 Actividades que los ciudadanos afirman saber cómo se hacen por canales electrónicos para interactuar con el estado - 2011**

En cuanto a *Barreras* cabe aclarar que aunque los indicadores no son comparables con años anteriores debido a los cambios en su formulación, las frecuencias si lo son. Según los datos a 2011 se puede observar que las mayores barreras para relacionarse con el Gobierno a través de los canales electrónicos son la falta de confianza en la seguridad (79%) y la falta de interés por relacionarse con las entidades públicas (69%). En el lado opuesto se encuentra que la vinculación al sistema financiero es lo que se considera como la menor barrera (51%). Desglosando este resultado por tipo de canal, las mayores barreras se encuentran relacionadas con internet mediante dispositivos móviles, originado especialmente por falta de seguridad y conocimiento sobre su utilización para interactuar con las entidades públicas. El incremento en las barreras presentado en el último año, se debe en parte a que los ciudadanos han reconocido que el desconocimiento del uso de dispositivos móviles, específicamente para el acceso a internet, puede convertirse en una limitante y el peso que tuvo esto en la medición afectó los resultados obtenidos. Teniendo en cuenta esto, es necesario capacitar a los ciudadanos en el uso de los dispositivos móviles, así como asegurar que las entidades cuenten con las herramientas y aplicaciones que lo permitan para de esta forma crear una demanda de los servicios.

Barreras	Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos - 2008	Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos - 2009	Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos - 2010	2011				
				Total por algún canal 2011	Llamadas por teléfono fijo o móvil	Internet por computador de escritorio o portátil	Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet.	Cajero automático
No tener acceso a...	63%	54%	49%	65%	20%	37%	53%	45%
Falta de conocimiento de que puede relacionarse con las entidades a través de ....	71%	61%	43%	60%	43%	50%	53%	-
Falta de conocimiento de cómo funciona ... para relacionarse con las entidades públicas.	71%	60%	18%	65%	45%	56%	59%	-
Falta de recursos económicos para tener acceso a ...	61%	53%	50%	59%	33%	43%	52%	47%
Desconfía de la seguridad de...	64%	64%	70%	79%	65%	64%	65%	64%
Falta de interés por relacionarse con las entidades públicas a través...	59%	60%	50%	69%	61%	61%	61%	-
No tener una cuenta de ahorros o corriente para realizar pagos por ...	-	58%	42%	51%	43%	44%	42%	46%

**Tabla 11 Barreras para interactuar con Entidades por canales electrónicos**

Finalmente, en cuanto a los incentivos que llevarían a los ciudadanos a ser usuarios del Gobierno en línea se observa que todos los aspectos evaluados presentan tendencia creciente desde el año 2009 e incluso alcanzando valores por encima del 83% para el 2011 (con excepción de mejoras en el acceso con solo un 80%). Esto demuestra que para los ciudadanos es importante mantener y sentirse estimulados mediante incentivos que les facilite y ayude a utilizar los canales electrónicos para interactuar con el Estado.

Incentivos	Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos - 2008	Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos - 2009	Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos - 2010	2011				
				Total por algún canal 2011	Llamadas por teléfono fijo o móvil	Internet por computador de escritorio o portátil	Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet.	Cajero automático
Contar con acceso a ...	85%	78%	75%	80%	59%	67%	67%	63%
Promover el interés de ... a través de campañas de divulgación, en las que se sensibilice sobre los beneficios y aumente la confianza respecto a la seguridad de estos.	87%	80%	86%	89%	84%	85%	79%	77%
Promocionar a través de campañas facilidades de acceso a ...	88%	81%	86%	90%	86%	85%	81%	79%
Ofrecer capacitación a los ciudadanos sobre cómo utilizar...	92%	82%	91%	94%	88%	91%	86%	84%
Subsidiar el acceso a...	88%	81%	86%	89%	85%	86%	80%	78%
Ofrecer de forma gratuita el acceso a...	91%	83%	90%	93%	90%	90%	84%	82%
Subsidiar o recibir un porcentaje del costo de los trámites o servicios realizados u obtenidos a través de ...	88%	80%	87%	84%	81%	81%	76%	75%
Ofrecer de forma gratuita los trámites o servicios realizados u obtenidos a través de ...	91%	81%	90%	93%	90%	90%	84%	84%
Desarrollar acciones para promover prácticas seguras para el uso de ...	88%	81%	91%	95%	92%	92%	87%	86%

**Tabla 12 Incentivos para interactuar con Entidades por canales electrónicos**

Teniendo en cuenta los datos obtenidos por cada una de las características evaluadas para los ciudadanos, por nivel socioeconómico es posible identificar que la brecha en temas de acceso a infraestructura todavía sigue siendo amplia (30 puntos en el indicador) entre el nivel bajo (estratos 1 y 2) y el nivel alto (estratos 5 y 6). Pese a esto, sobresale el avance presentado entre 2010 y 2011 de los niveles bajo y medio en temas de accesibilidad, pues independientemente del estrato, el 98% tiene acceso o está a su alcance un teléfono fijo o móvil para realizar una llamada y comunicarse con entidades del estado. Sin embargo, la situación no es la misma para acceso a internet ya sea por medio de dispositivos móviles o un computador fijo, donde la brecha entre nivel alto y bajo es más visible (Tabla 14).

Así mismo, en temas de seguridad, los resultados muestran que entre más bajo es el nivel socioeconómico, existe una mayor desconfianza en los medios electrónicos: el 34% de los ciudadanos que se encuentran en el nivel bajo manifestó que es seguro realizar trámites/transacciones/consultas/solicitudes a través de internet por medio de pc y un 21% mediante Internet por dispositivos móviles como teléfono celular o Tablet, comparado con el 57% y el 41% mostrado por el nivel alto respectivamente. Estos datos difieren con lo encontrado en años anteriores, donde el nivel de inseguridad percibida por el uso de canales electrónicos aumentaba con el nivel socioeconómico. Esta situación puede tener dos orígenes: el primero causado por el hecho que los ciudadanos de nivel mas bajo están tomando mayor

conciencia de los riesgos de la utilización de dichos medios lo que refleja que existe mayor información y conocimiento de las ventajas y riesgos que ofrece la tecnología; el segundo puede estar relacionado a que este grupo de población al no contar con acceso a canales electrónicos tienen una impresión negativa de la seguridad en ellos. Teniendo en cuenta esto, se hace necesario indagar con mayor profundidad los motivos de los ciudadanos para tener tanta desconfianza en la seguridad de tal forma que las entidades y el gobierno en general puedan tomar acciones frente a este tema.

Aspecto a Medir	Atributo	Bajo				Medio				Alto			
		2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Infraestructura	Accesible	24	24	33	67	47	44	56	84	78	71	83	97
	Efectiva	97	100	100	100	99	100	100	100	98	100	100	99
	Segura	46	96	94	55	47	88	87	61	47	76	72	76
Capacidad económica	Disponible	27	100	68	82	53	100	73	89	83	100	80	94
Preparación	Sensibilizada	65	67	100	100	77	80	100	100	88	77	100	100
Sin barreras	Sin barreras para la utilización del Gobierno en línea	75	64	57	30	63	60	46	41	43	46	29	63
Incentivos	Con incentivos para la utilización de Gobierno en línea	96	87	92	93	96	87	85	91	88	76	84	82

Tabla 13 Componente Insumos por nivel socioeconómico

	Bajo	medio	Alto
Llamadas por teléfono fijo o móvil	98%	99%	98%
Internet por computador de escritorio o portátil	61%	81%	97%
Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet	19%	34%	60%
Cajero automático	35%	54%	78%

Tabla 14 Acceso a canales por nivel socioeconómico

Aunque los indicadores evaluados y discriminados por género no presentan grandes diferencias, llama la atención que la percepción de seguridad de las mujeres es menor a la de los hombres, lo cual puede estar asociado a temas de acceso y diferencia de información y conocimiento de los canales electrónicos (Tabla 15).

Aspecto a Medir	Atributo	Masculino				Femenino			
		2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Infraestructura	Accesible	36	36	46	79	34	33	42	70
	Efectiva	98	100	100	100	98	100	100	100
	Segura	47	91	89	62	46	91	90	55
Capacidad económica	Disponible	43	100	74	87	35	100	67	84
Preparación	Sensibilizada	73	74	100	100	69	71	100	100
Sin barreras	Sin barreras para la utilización del Gobierno en línea	67	61	49	39	71	61	55	33
Incentivos	Con incentivos para la utilización de Gobierno en línea	94	86	89	92	95	86	89	92

Tabla 15 Componente Insumos por género

Los datos encontrados teniendo en cuenta los rangos de edad mantienen la tendencia de años anteriores: en los rangos de edad que oscilan entre los 19 y 55 años (edad laboral) entre mayor es la edad del ciudadano menor parece ser la adopción de acceso a canales electrónicos, un incremento en la desconfianza en la seguridad de los mismos, mayores barreras y más capacidad económica para pagar por el acceso a canales. Estos datos siguen demostrando la existencia de la brecha generacional y cómo los más jóvenes están adoptando las tecnologías de una forma más expedita.

En cuanto al rango de edad de 56 a 70 años, sobresale que se ha dado un aumento en los indicadores, lo cual demuestra que en este grupo de población se han logrado avances en el uso y apropiación de TIC y de Gobierno en línea.

Aspecto a Medir	Atributo	16-18 años				19-24 años				25-39 años				40-55 años				56-70 años			
		2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Infraestructura	Accesible	40	42	54	88	40	43	53	85	41	38	45	83	33	30	42	68	18	21	26	50
	Efectiva	99	100	100	100	98	100	100	100	98	100	100	100	98	100	100	100	98	100	100	100
	Segura	46	92	88	68	48	86	87	65	43	90	92	62	47	92	88	53	51	94	94	49
Capacidad económica	Disponible	41	100	70	78	41	100	77	87	43	100	73	89	36	100	69	85	31	100	61	79
Preparación	Sensibilizada	73	80	100	100	79	82	100	100	76	77	100	100	70	67	100	100	51	57	100	100
Sin barreras	Sin barreras para la utilización del Gobierno en línea	67	62	44	35	63	60	45	37	66	62	50	41	74	62	55	34	76	59	64	28
Incentivos	Con incentivos para la utilización de Gobierno en línea	94	86	90	91	96	87	93	94	97	86	90	92	96	86	89	92	92	86	81	88

Tabla 16 Componente Insumos por edad

Finalmente por categoría de municipio, aún existe una diferencia en temas de acceso a infraestructura en los municipios de categorías cuarta, quinta y sexta, lo cual se ve reflejado como una barrera y tiene un peso alto en estos resultados (Tabla 17).

Aspecto a Medir	Especial				Primera				Segunda				Tercera				Cuarta				Quinta				Sexta			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Infraestructura	63	74	79	82	64	70	75	76	63	73	70	75	63	65	70	73	56	60	69	69	57	65	70	71	55	61	67	72
Capacidad económica	52	100	74	91	32	100	75	84	40	100	62	84	35	100	63	85	28	100	68	82	25	100	64	77	25	100	68	78
Preparación	83	80	100	100	68	67	100	100	66	80	100	100	68	72	100	100	62	73	100	100	52	71	100	100	59	66	100	100
Sin barreras	61	58	49	39	73	64	49	39	71	60	51	37	70	65	53	34	70	67	53	36	76	60	57	31	75	61	58	28
Incentivos	94	84	88	92	96	85	88	90	95	90	88	91	97	92	89	93	95	90	90	91	94	85	89	91	93	87	92	94

Tabla 17 Componente Insumos por categoría de municipio

### 5.1.2.2.Componente Procesos

El componente *Procesos* ha tenido aumentos anuales considerables desde el 2008 donde inició con un puntaje de 47 hasta el 2011 que alcanzó un puntaje de 85. Como se observa en la Tabla 18, este componente está conformado por los indicadores de igualdad de servicio, preferencia por Gobierno en línea, exigencia de derechos y facilidad de asociación.

Aspecto a Medir	2008	2009	2010	2011	Atributo	2008	2009	2010	2011	Indicador	2008	2009	2010	2011
Aceptación	59	61	78	84	Nivel de aceptación / Voluntad	59	61	78	84	Igualdad de servicio	59	61	78	84
Apropiación	43	57	61	86	Cultura orientada al uso de Gobierno en línea	43	57	61	86	Preferencia GEL	43	57	61	86
Participación	40	41	74	76	Nivel de Participación	24	34	68	92	Exigencia de derechos	24	34	68	92
					Asociatividad	66	53	78	74	Facilidad de asociación	66	53	78	74

**Tabla 18 Componente Procesos total país para ciudadanos**

*Igualdad del servicio* ha presentado un crecimiento constante desde el 2008 y se compone de: igualdad en la disponibilidad de la información (la información disponible a través de los canales electrónicos es la misma que se obtiene acercándose a la entidad), eficiencia en la atención (las solicitudes, quejas o reclamos presentados a través de los canales electrónicos son atendidos en los mismos o mejores tiempos que al ser presentados en las entidades), eficiencia en la gestión (no es necesario tener un papel físico que respalde la solicitud de trámites o servicios a través de canales electrónicos) y de promoción de la participación (el uso de los canales electrónicos para relacionarse con el Gobierno habilita la participación en la definición de leyes, decretos, proyectos, planes o iniciativas de las entidades públicas).

Entre todos estos elementos, sobresale el incremento en la percepción de la eficiencia en la gestión, la cual pasó del 31% en 2010 al 46% en 2011, lo que implica que para un ciudadano la realización de trámites y servicios por medios electrónicos posee la misma validez que hacerlos presencialmente. Así mismo, el continuo crecimiento de los medios electrónicos como herramientas para fomentar la participación ciudadana se ha visto reflejada en las mediciones y en los resultados de los distintos ejercicios adelantados por las entidades e iniciativas nacionales, donde el rol protagónico del ciudadano y sus opiniones son cada vez más tenidas en cuenta.

	2008	2009	2010	2011
La información disponible es la misma que usted obtendría cuando se acerca directamente a una oficina de la entidad.	39%	39%	53%	50%
Las solicitudes, quejas y reclamos realizadas son atendidas en los mismos o mejores tiempos que cuando usted los hace directamente en una oficina de la entidad.	37%	35%	44%	40%
No es necesario tener un sello o una firma como soporte de validez de una solicitud, queja, trámite o pago.	32%	33%	31%	46%
Permite la participación en la definición de normas, planes, programas, proyectos, o iniciativas de las entidades públicas.	29%	33%	51%	54%
Su participación en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de las entidades públicas será tenida en cuenta de la misma forma que si lo hiciera directamente en una oficina de la entidad.	28%	29%	44%	39%

**Tabla 19 Evolución de la aprobación y aceptación el Gobierno en línea como mecanismo para relacionarse con el Estado - ciudadanos<sup>9</sup>**

En cuanto a la preferencia por el Gobierno en línea, se encontró que los ciudadanos optan como primera opción utilizar líneas telefónicas, ya sean fijas o móviles cuando se trata de búsqueda de información, contacto de funcionarios, realizar solicitudes, quejas y reclamos y para obtener tramites y servicios (Tabla 20). Para temas tales como pagos, veeduría y participación utilizar Internet es más frecuente como primera opción. Estos datos coinciden con lo hallado en *Insumos* cuando se indagaban sobre las actividades que los usuarios sabían realizar por medio de canales electrónicos.

<sup>9</sup> Entre 2008 y 2009 se evaluaba en una escala de 5 donde 5 era totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo. Los datos presentados incluyen totalmente de acuerdo y de acuerdo. En 2001 las respuestas eran si o no.

	Llamadas por teléfono fijo o móvil	Internet por computador de escritorio o portátil	Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet.	Cajero automático
Obtener información de las entidades públicas	48%	34%	1%	-
Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas.	43%	36%	1%	-
Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información sobre trámites, servicios o procedimientos de la entidad pública o solucionar dudas.	55%	18%	1%	-
Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas	54%	18%	1%	-
Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas	38%	28%	1%	-
Realizar el pago de trámites y/o servicios, por ejemplo obligaciones tributarias, salud y pensión, multas, etc.	12%	22%	1%	6%
Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la forma en la gestión de las entidades públicas	22%	23%	-	-
Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas	17%	27%	1%	-

**Tabla 20 Preferencia de canales electrónicos como primera opción para interactuar con el estado - ciudadanos**

Por su parte, *Exigencia de derechos* es otro aspecto del componente *Procesos* que ha venido creciendo desde el 2008 y que para el 2011 se encuentra con un puntaje de 92. Este aspecto se compone del uso de los canales electrónicos para presentar solicitudes, quejas o reclamos; realizar consultas sobre planes de gestión de las entidades y participar en la definición de normas, proyectos o iniciativas de las entidades. El crecimiento de este indicador está en línea con el aumento del indicador de preferencia por GEL (*Procesos*) y de utilización de los canales (*Insumos*) y muestra que para al menos una de las actividades que se indaga los ciudadanos han utilizado canales electrónicos. Aunque para temas de participación el porcentaje alcanzado es del 23% y es el más bajo respecto a los datos mostrados, es un porcentaje representativo si se tiene en cuenta la evolución que ha tenido este indicador pues este valor muestra que casi una cuarta parte de los ciudadanos que utiliza canales electrónicos y saben como participar a través de ellos está ejerciendo un rol activo en temas ciudadanos y de gobierno lo que es muy positivo en temas de empoderamiento ciudadano (Tabla 21). El último indicador que forma parte del componente de *Procesos* es la *Facilidad de asociación*. Este indicador ha tenido fluctuaciones año a año; sin embargo cuenta con un desempeño alto en los últimos dos años.

	2008	2009	2010	2011
Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas a través de...	17%	22%	49%	49%
Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas a través de ...	9%	21%	45%	34%
Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas a través de ...	4%	8%	16%	23%

**Tabla 21 Exigencia de derechos - ciudadanos**

Analizando los datos obtenidos por nivel socioeconómico, el nivel bajo es el que proporcionalmente ha dado los mayores crecimientos en los últimos años y mostró en 2011 un crecimiento de 26 puntos en el índice de *Apropiación*, lo que demuestra que este grupo de población se encuentra en un proceso de adopción de Gobierno en línea muy rápido, teniendo en cuenta las limitaciones de acceso y conocimiento que se han encontrado en otros indicadores. Adicionalmente sobresale en todos los niveles el crecimiento que se ha presentado en temas de exigencia de derechos y participación ciudadana (Tabla 22).



Aspecto a Medir	Atributo	Indicador	Bajo				Medio				Alto			
			2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Aceptación	Nivel de aceptación / Voluntad	Igualdad de servicio	56	58	78	81	63	65	77	88	73	69	89	91
Apropiación	Cultura orientada al uso de Gobierno en línea	Preferencia GEL	37	55	58	84	49	59	62	88	45	63	73	99
Participación	Nivel de Participación	Exigencia de derechos	21	29	69	92	28	39	67	93	31	42	68	91
	Asociatividad	Facilidad de asociación	65	50	79	73	67	56	75	75	69	54	79	81

**Tabla 22 Componente Procesos por nivel socioeconómico - ciudadanos**

Por edades, es posible identificar las personas mayores de 55 años son las que se encuentran más rezagadas en temas de apropiación. Sin embargo, a 2011 se identificó un crecimiento para este grupo de 15 puntos en el indicador, el cual a pesar de ser el más bajo al compararse con los otros grupos de edad, es representativo por cuanto es una población que requiere mas esfuerzos para adaptarse a las nuevas tecnologías y a los servicios que se derivan de ellas.

Aspecto a Medir	Atributo	Indicador	16-18 años				19-24 años				25-39 años				40-55 años				56-70 años			
			2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Aceptación	Nivel de aceptación / Voluntad	Igualdad de servicio	61	66	87	83	65	66	82	87	64	64	80	85	59	56	75	83	43	56	68	78
Apropiación	Cultura orientada al uso de Gobierno en línea	Preferencia GEL	44	54	57	90	45	65	64	89	45	60	62	89	41	47	59	85	34	62	53	78
Participación	Nivel de Participación	Exigencia de derechos	23	38	63	93	28	37	70	94	30	39	67	92	22	30	70	91	13	22	64	93
	Asociatividad	Facilidad de asociación	66	54	78	70	65	57	77	74	70	54	77	75	67	51	80	77	56	46	73	70

**Tabla 23 Componente Procesos por edad - ciudadanos**

### 5.1.2.3.Componente Resultados

El componente de *Resultados* ha tenido un crecimiento moderado pero estable desde el 2008 mostrando un aumento entre el 2008 y 2011 de 20 puntos en total. Este componente consta de 4 aspectos a medir:

- Eficacia del Gobierno en línea: Evalúa si los ciudadanos satisfacen su necesidad al interactuar con el Gobierno en línea y si consideran que realmente obtienen beneficios gracias él.
- Credibilidad y confianza: Contempla si los ciudadanos confían y encuentran suficiente visibilidad de los asuntos públicos a través del Gobierno en línea.
- Orientación al usuario: Evalúa si los ciudadanos consideran que la información y los diferentes servicios que ofrece el Gobierno en línea están organizados y estructuralmente dispuestos para garantizar su máximo aprovechamiento por parte de cualquier usuario, además si gracias al Gobierno en línea existe una visión unificada del estado.
- Protección de la información del individuo: Indaga si los ciudadanos consideran que existen mecanismos de seguridad adecuados para transacciones además si existen restricciones en el acceso a información de datos personales.



Aspecto a Medir	2008	2009	2010	2011	Atributo	2008	2009	2010	2011	Indicador	2008	2009	2010	2011
Eficacia del Gobierno en línea	22	37	84	86	Efectividad	16	34	88	84	Satisfacción necesidad de información	63	27	95	84
										Satisfacción necesidad de interacción	10	42	57	98
										Satisfacción necesidad de servicio	28	100	100	100
										Satisfacción necesidad de pagos	33	25	45	57
										Satisfacción necesidad de participación	4	77	78	100
					Eficiencia	68	67	69	96	Ahorro de tiempo	87	85	91	99
										Ahorro de dinero	75	75	81	96
										Aumento productividad	61	73	79	92
										Otros beneficios	36	28	8	98
										Estado más eficiente	68	83	88	93
Credibilidad y confianza en el Gobierno en línea	20	19	25	36	Confiabilidad	30	30	40	56	Confianza en la información del GEL	42	36	48	69
										Confianza en la interacción	32	31	43	66
										Confianza en los servicios del GEL	36	31	45	61
										Confianza en los pagos	23	24	33	44
										Confianza en la participación	19	25	31	39
					Transparencia	9	10	10	16	Seguimiento gestión pública	9	10	10	16
Orientación al usuario	38	39	47	49	Usabilidad	77	91	92	87	Presentación agradable	80	82	86	NA
										Interacción fácil	100	99	100	96
										Información clara	63	98	99	87
										Información actualizada	82	98	99	87
										Información útil	82	97	99	91
										Relación útil	80	98	100	97
										Servicios útiles	81	97	100	97
										Participación útil	56	98	98	88
										Portales funcionales	43	50	51	63
					Integrado	21	15	22	29	Conocimiento del PEC	16	7	11	17
										Intercambio de información	80	80	83	99
					Incluyente	48	62	68	57	Incluyente	48	62	68	57
Protección de la información del individuo	46	39	44	51	Tratamiento de datos personales	61	49	56	62	Uso claro de la información	69	61	67	69
										Uso limitado de la información	81	80	87	94
										Información veraz	51	41	54	60
										Disposición a la actualización	63	58	57	62
					Percepción de seguridad de los datos personales	55	41	51	53	Política segura	55	41	51	53
					Percepción de seguridad de las transacciones	29	29	26	37	Sitios seguros	30	26	26	33
										Pagos seguros	27	32	27	41

Tabla 24 Componente Resultados total país - ciudadanos

Todos los indicadores relacionados con satisfacción y eficiencia (agrupados en los atributos de *Efectividad* y *Eficiencia*) actualmente tienen una calificación entre 82 y 100 a excepción del indicador de satisfacción de pagos que tiene una calificación de 57 pero que mostró un crecimiento de 12 puntos con relación al año

anterior. La tendencia de todos los índices de satisfacción y eficiencia (a excepción de satisfacción con la información, con los pagos, otros beneficios y confianza en la información) ha sido creciente desde el 2008.

El aspecto a medir *Eficacia del Gobierno* presentó un incremento de 2 puntos respecto al 2010 llegando a un puntaje de 86. A continuación se analizan los dos aspectos que lo componen.

*Efectividad* presentó un leve descenso de 2 puntos, causado por el indicador *Satisfacción necesidad de información*, el cual disminuyó 11 puntos debido a que en el año 2010 la búsqueda de información por Internet era del 82% mientras este año se no supera el 66% (Tabla 25). De los datos encontrados, sobresale que, independiente del canal electrónico utilizado, a 2011 más del 90% de los ciudadanos que buscaron información logró encontrarla y dicha información logró satisfacerle la necesidad a más del 88%.

	Ha obtenido información de las entidades públicas (información sobre horarios, sedes, ubicación, organigrama, etc)	Ha logrado encontrar la información a través de este canal	Logró satisfacer sus necesidades
Llamadas por teléfono fijo o móvil	55%	92%	88%
Internet por computador de escritorio o portátil	65%	95%	90%
Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet.	23%	91%	90%

**Tabla 25 Búsqueda de información por canales electrónicos- ciudadanos**

Así mismo, se encontró que un 49% de los ciudadanos que utilizan los canales electrónicos para interactuar con el Estado, presentó solicitudes, quejas o reclamos por dichos canales. Aunque este dato se mantiene desde el año pasado, en el 2011 el 83% obtuvo respuesta, frente al 57% del 2010 que manifestó que siempre o casi siempre la habían obtenido. Teniendo en cuenta los canales electrónicos, realizar una llamada ya sea por teléfono fijo o móvil es la forma preferida para presentar dichas solicitudes (Tabla 26)

	Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas	Obtuvo respuesta a las solicitudes, quejas o reclamos
Llamadas por teléfono fijo o móvil	43%	81%
Internet por computador de escritorio o portátil	39%	81%
Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet.	16%	79%

**Tabla 26 Realización de PQR por canales electrónicos- ciudadanos**

Por otro lado, del 47% de ciudadanos que en 2011 realizaron algún trámite o solicitado algún servicio, el 99% logró hacer dicho trámite o servicio y del 36% que realizó algún pago de trámites o servicios, el 93% tuvo éxito en la realización del mismo. Si bien es cierto se presentó una disminución en el número de ciudadanos que realizaron trámites y servicios así como el pago de alguno de ellos, esto no necesariamente es malo: como parte de la transformación del Estado, se está buscando reducir tanto el número de pasos como de trámites a los cuales el ciudadano se ve sometido y que no necesariamente le aportan valor, y estos resultados son un reflejo de esto. En este sentido, por ejemplo el pasado judicial, que anteriormente representaba un valor económico al ciudadano actualmente es gratuito y es un trámite que, al no tener que pagarse, los ciudadanos no lo tienen en cuenta cuando se habla de pagos en trámites. Para el pago de trámites y servicios, el canal preferido por los ciudadanos es Internet, seguido de cajero automático (Tabla 27).

	Ha realizado el pago de trámites y/o servicios, por ejemplo obligaciones tributarias, salud y pensión, multas, etc.	Ha tenido éxito en los pagos de trámites o servicios realizados
Llamadas por teléfono fijo o móvil	21%	88%
Internet por computador de escritorio o portátil	33%	94%
Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet.	11%	97%
Cajero automático	20%	97%

Tabla 27 Pago de trámites por canales electrónicos- ciudadanos

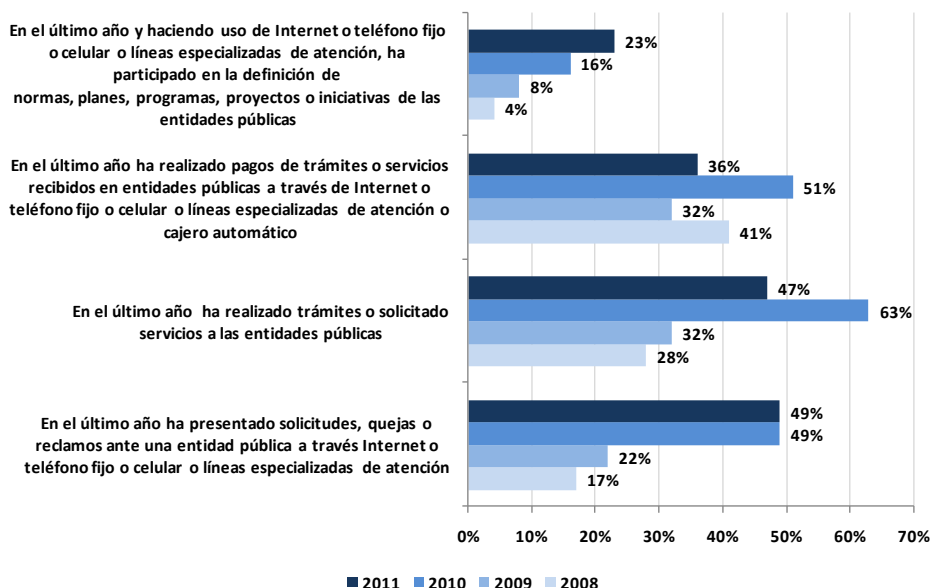
En temas de participación como se observó anteriormente, se ha dado un incremento en el número de ciudadanos que utilizando canales electrónicos para interactuar con entidades, participan en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas (del 16% en 2010 al 23% en 2011) y el 90% ha quedado satisfecho con dicho proceso. Por canal, Internet es el preferido para esta actividad.

	Ha participado en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas	Ha quedado satisfecho con el proceso de participación
Llamadas por teléfono fijo o móvil	19%	91%
Internet por computador de escritorio o portátil	21%	88%
Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet.	10%	87%

Tabla 28 Participación por canales electrónicos- ciudadanos

La siguiente ilustración resume la evolución del uso del Gobierno en línea en Colombia en los principales aspectos considerados desde el 2008.

Ilustración 8. Evolución Gobierno en línea en Colombia



En el aspecto *Eficiencia* los ciudadanos manifestaron que desde su perspectiva, el Gobierno en línea les trae beneficios tales como ahorro de tiempo, dinero, aumento de la productividad y otros, datos que se ven reflejados en indicadores por encima de 90 puntos.

El aspecto a medir *Credibilidad y Confianza* que trata de medir si los ciudadanos confían en el Gobierno en línea pasó de 25 en el 2010 a 36 en 2011. Dentro de este atributo, cabe resaltar que todos los indicadores de confianza y el de transparencia que lo constituyen han tenido una tendencia creciente desde el 2009. Profundizado en temas de confianza como se observa en la Tabla 29, todos los aspectos evaluados presentaron un incremento respecto al 2010 (exceptuando el tema de pagos que se mantuvo igual) lo que demuestra que interactuar con el estado por medio de herramientas tecnológicas es cada vez más valorado por el ciudadano. Si bien es cierto que se ha incrementado la confianza, en la medida que se refuerce el tema de seguridad, se lograrán mayores incrementos en estos aspectos.

	2008	2009	2010	2011
Confía en la veracidad de la información de las entidades públicas por canales electrónicos	43%	37%	48%	69%
Confía que al realizar solicitudes, quejas y reclamos a las entidades públicas a través de canales electrónicos recibirá una respuesta de ellas	33%	32%	43%	66%
Confía en realizar trámites o solicitar servicios a las entidades públicas por canales electrónicos	33%	32%	44%	61%
Confía en la realización de pagos de trámites o servicios a las entidades públicas por medios electrónicos	34%	31%	44%	44%
Confía en la participación en la definición de normas, planes, programas, proyectos, ó iniciativas de las entidades públicas por medio de canales electrónicos	21%	25%	31%	39%

**Tabla 29 Confianza en actividades que se realizan por los distintos medios electrónicos para interactuar con entidades**

El aspecto de *Orientación al usuario* tiene un crecimiento moderado desde el 2008 y en el último año ganó 2 puntos. Dentro del aspecto a medir *Usabilidad*, los ciudadanos manifiestan principalmente que contar con canales electrónicos es de gran utilidad para interactuar con el Estado. Adicionalmente el índice de conocimiento del PEC (Portal del Estado Colombiano), aunque ganó 6 puntos con relación al año anterior, aun continúa siendo bajo (17 puntos), por lo tanto es necesario focalizar esfuerzos para incrementar su difusión. En general, se encuentra que aunque del 33% de los ciudadanos conoce el PEC solo el 43% lo ha visitado en más de una ocasión en el último año (Tabla 30). Es importante señalar que si bien los demás índices perdieron su tendencia creciente este año, continúan con valores por encima de 87 puntos como se observa en la tabla general de datos del componente *Resultados*.

	2008	2009	2010	2011
Conoce el Portal del Estado Colombiano (www.gobiernoenlinea.gov.co)	14%	18%	29%	33%

**Tabla 30 Evolución conocimiento del Portal del Estado Colombiano - Ciudadanos**

La evaluación del aspecto de *Protección de la información de los ciudadanos* aunque presentó un incremento de 7 puntos respecto al 2010, se ha mantenido en un rango de calificación media desde el 2008. En general, las proporciones de favorabilidad obtenidas en materia de seguridad aun requieren ser observadas, pues solo un 41% de los encuestados manifiestan que encuentran seguro realizar pagos por medio electrónicos y un 53% que lo es realizar trámites u obtener servicios (Tabla 31).

	2011
Usted siente que las entidades públicas realizan acciones adecuadas para que la información que tienen de usted no sea modificada por personas no autorizadas	59%
Usted siente que las entidades públicas realizan acciones para que la información que tienen de usted no sea consultada por personas no autorizadas	57%
Usted siente que es seguro hacer trámites o solicitar servicios a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención	53%
Usted siente que es seguro hacer pagos de trámites o servicios a través Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención, cajeros automáticos.	41%

**Tabla 31 Protección de la información - Ciudadanos**

En el resumen por categoría de municipios, se puede observar que los índices del aspecto *Eficacia*, han mostrado un crecimiento moderado a excepción de las categorías segunda y tercera. La credibilidad en el Gobierno en línea aunque se mantiene en un nivel bajo de calificación ha mostrado un crecimiento constante en el periodo 2008 – 2011.

Aspecto a Medir	Especial				Primera				Segunda				Tercera				Cuarta				Quinta				Sexta			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Eficacia del Gobierno en línea	28	44	83	89	22	35	83	86	17	42	83	77	17	32	83	81	18	33	88	78	15	39	86	85	15	31	88	86
Credibilidad y confianza en el Gobierno en línea	22	19	26	43	18	16	26	34	19	23	21	29	22	20	25	31	19	18	26	29	19	20	23	27	17	20	23	31
Orientación al usuario	46	43	51	57	41	38	47	46	36	40	39	48	29	33	46	43	32	37	45	42	23	40	49	38	28	36	42	39
Protección de la información del individuo	47	40	43	53	38	35	45	50	45	37	44	47	48	39	46	49	47	41	48	47	49	40	45	47	48	38	43	50

**Tabla 32 Componente Resultados por categoría de municipios - Ciudadanos**

Así mismo, la *Eficacia del Gobierno en línea* muestra una proporción de favorabilidad estable con respecto al estrato socioeconómico (entre 85 y 87 puntos). En contraste, la credibilidad, la orientación al usuario y la protección de información si parecen aumentar con respecto al estrato socioeconómico. Asociar este resultado con una correlación entre estrato y nivel educativo podría ser una explicación plausible a estos datos.

Aspecto a Medir	Bajo				Medio				Alto			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Eficacia del Gobierno en línea	18	35	85	85	27	40	83	87	30	42	81	85
Credibilidad y confianza en el Gobierno en línea	18	19	23	33	22	19	27	39	32	21	33	45
Orientación al usuario	34	38	43	44	42	40	51	55	53	41	61	61
Protección de la información del individuo	44	38	43	49	48	38	44	53	53	41	50	55

**Tabla 33 Componente Resultados por nivel socioeconómico - Ciudadanos**

La percepción de estos mismos aspectos con respecto a los rangos de edad especificados para el estudio indica que la eficacia es percibida positivamente independientemente de la edad. Llama la atención que los resultados más altos se obtienen en los rangos de edad más altos (85 puntos en las personas de 40 a 55 años y 89 puntos en el rango de personas entre los 56 a 70 años). Los datos arrojados por la encuesta muestran que las personas mayores tienen menor credibilidad en interactuar con las entidades por medios electrónicos que las personas jóvenes, datos coherentes con la percepción de protección que muestra el rango de personas entre 56 y 70 años (41 puntos) y de orientación al usuario en el mismo aspecto (38 puntos).

Aspecto a Medir	16-18 años				19-24 años				25-39 años				40-55 años				56-70 años			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Eficacia del Gobierno en línea	21	39	83	82	23	40	81	86	27	39	83	86	22	36	86	85	12	33	92	89
Credibilidad y confianza en el Gobierno en línea	21	18	27	41	20	20	28	40	22	20	27	39	20	19	24	33	14	19	18	28
Orientación al usuario	38	36	50	49	39	38	53	52	44	38	50	54	36	39	45	45	28	42	35	38
Protección de la información del individuo	49	36	47	54	45	39	48	55	48	38	46	55	45	40	43	47	40	38	35	41

**Tabla 34 Componente Resultados por edad - Ciudadanos**

Teniendo en cuenta los datos obtenidos en los diferentes componentes, es posible identificar que para lograr un crecimiento en los índices es necesario atacar varios frentes. El primero y uno de los más importantes es que las entidades deben asegurar que la prestación de los trámites y servicios cumplan con estándares de seguridad suficientes para que los ciudadanos puedan realizar trámites y servicios utilizando canales electrónicos. En la medida que se logren dichos estándares, las entidades deben transmitir de una forma efectiva por medio de campañas esta información a los ciudadanos, de tal forma que se pueda aumentar la confianza en la utilización de los canales electrónicos lo que se puede reflejar en un incremento en su uso y satisfacción, sobretodo para realizar pagos. Como es posible observar, estos elementos (seguridad, confianza, y satisfacción) se interrelacionan y no deben considerarse como elementos aislados al momento de adelantar políticas para la prestación de servicios hacia los ciudadanos.

Por otro lado, un aspecto que se debe fortalecer es el fomento de la participación por medios electrónicos. Si bien es cierto que se ha dado un incremento en la participación se debe promover que la misma no solo tiene que ser individual sino que también se puede hacer por medios de asociaciones o grupos de personas las cuales se ven afectadas o se sienten interesadas por un tema en común que los afecta. En la medida que se aprovechen estos colectivos para interactuar con las entidades se van a lograr priorizar las acciones que ellas deben adelantar haciendo más efectiva su labor. Este es un trabajo que las entidades deben liderar en la medida que reconozcan a sus usuarios, sus necesidades y aumenten sus canales de comunicación e interrelación con los ciudadanos.

Finalmente, se debe trabajar en todas las barreras que se han identificado, sobretodos en aquellas relacionadas al acceso a infraestructura y al conocimiento e interés en el Gobierno en línea. Este trabajo debe ir acompañado de una fuerte campaña de sensibilización que promueva el uso de servicios, del Portal del Estado Colombiano y de las ventajas y seguridad de utilizar los canales electrónicos para interactuar con el Estado.

## 5.2. EL USO DE GOBIERNO EN LÍNEA Y DE LAS TIC CRECE EN LAS EMPRESAS

### 5.2.1. Universo y muestra

El universo de estudio para empresas lo constituye la información de las bases de la Cámara de Comercio de Bogotá y la Base de Confecamaras actualizada a 2008. Esta base de empresas incluye Sociedades (no incluye Personas Naturales) y el criterio de clasificación de tamaño está basado en la ley 590. En la siguiente tabla se presenta el universo de empresas de acuerdo a la categorización de municipios.

**Universo de empresas por categoría**

CATEGORIA	CANTIDAD DE EMPRESAS	No. DE MUNICIPIOS EN EL UNIVERSO <sup>(1)</sup>
ESPECIAL	138.624	4
Primera	25.929	19
Segunda	6.876	15
Tercera	4.585	18
Cuarta	1.639	21
Quinta	1.852	24
Sexta	6.160	744
Total	<b>185.665</b>	<b>845</b>

**Tabla 35 Universo de empresas por categoría**

(1) El número de municipios en la base de Sociedades de las Cámaras de comercio difiere del número de municipios del DANE puesto que son fuentes diferentes. Confecámaras no tiene información de los 1.100 municipios del país, por lo tanto la selección de municipios para la investigación se realizará con base en la información de población del DANE.

La distribución de la muestra se realizó de forma equitativa con el fin de minimizar el error simultáneamente en todas las categorías<sup>10</sup>. Al igual que en ciudadanos, los municipios de las categorías especial a la quinta fueron de inclusión forzosa, debido a que el número de municipios en ellas es bajo y son los municipios de mayor importancia en el país

Categoría	Empresas
1	228
2	245
3	207
4	240
5	225
6	213
ESPECIAL	253
<b>Total</b>	<b>1.611</b>

**Tabla 36 Distribución de la muestra de empresas por categoría**

<sup>10</sup> Para el caso de empresas no se exige tener un error de muestreo máximo del 5% a nivel de categoría, sin embargo si es fue necesario contar con un error de muestreo total por debajo de este valor.

La distribución de la muestra se hizo en forma proporcional al comportamiento del universo. Las variables tenidas en cuenta en la distribución de la muestra fueron:

- Tamaño: microempresa, pequeña, mediana y grande.
- Sector: industria, comercio y servicios.

La distribución por cada una de estas variables se presenta en la Tabla 37 y Tabla 38

TAMAÑO	Empresas
Microempresas	791
Pequeña	570
Medianas	140
Grandes	110
<b>Total</b>	<b>1.611</b>

Tabla 37 Distribución de la muestra de empresas por tamaño de la empresa

SECTOR	Empresas
Industria	169
Comercio	860
Servicios	582
<b>Total</b>	<b>1.611</b>

Tabla 38 Distribución de la muestra de empresas por Sector Económico

### 5.2.2.Análisis de los datos obtenidos en 2011

En 2011, el índice de Gobierno en línea para empresas fue de 60, logrando un crecimiento del 33% respecto al año 2010. En general se presentó un incremento en todos los componentes, sobresaliendo *Procesos* que pasó de encontrarse en un nivel medio a un nivel alto en calificación. Teniendo en cuenta que en el componente donde se evalúa la apropiación y la utilización que se está dando del Gobierno en línea en las empresas, su continuo crecimiento demuestra que se ha valorado desde el punto de vista práctico el trabajo que se ha venido adelantado desde el Programa y la Estrategia. (Tabla 39)

Total				
Componente	2008	2009	2010	2011
Índice Actor	36	31	48	60
Total				
Componente	2008	2009	2010	2011
Insumos	84	71	78	84
Procesos	32	39	60	68
Resultados	36	31	48	60
Impacto	44	43	56	NA*

Tabla 39. Índice de actor y por cada componente para las empresas



A continuación se analizan los datos obtenidos por cada uno de los componentes.

### 5.2.2.1. Componente Insumos

*Insumos* es un componente que está compuesto por cuatro aspectos a medir:

- **Infraestructura:** Este aspecto evalúa si las empresas cuentan con el acceso a canales electrónicos para el uso del Gobierno en línea
- **Recursos humanos:** Indaga si se conoce y se cuenta con personal capacitado para usar el Gobierno en línea
- **Barreras:** Al igual que en ciudadanos identifica si existen barreras para acceder al Gobierno en línea. En el 2011 con el ajuste a la metodología de monitoreo y evaluación no es posible realizar una comparación directa de los índices teniendo en cuenta que la lectura del aspecto a medir, así como de su atributo e indicadores es diferente a la lectura que se realizaba en años anteriores: entre 2008 y 2010, entre más se acercaba a 100 el dato, existían más barreras para acceder al gobierno en línea, y si se acercaba a 0 era que no existían barreras. Con los ajustes, entre más se acerque a 100 representa que no existen barreras para acceder al Gobierno en línea.
- **Incentivos:** Identifica cuáles son los principales incentivos que tienen las empresas para utilizar el gobierno en línea.

Aspecto a Medir	2008	2009	2010	2011	Atributo	2008	2009	2010	2011	Indicador	2008	2009	2010	2011
Infraestructura	99	100	100	100	Accesible	99	100	100	100	Accesibilidad	99	100	100	100
Recursos humanos	85	78	80	82	Sensibilizados	98	94	99	100	Existencia GEL	98	94	99	100
					Capacitados para el uso del GEL	72	66	63	28	Personal Capacitado	72	66	63	28
										Acceso	57	42	28	71
Barreras	61	40	35	60	Sin barreras para la Utilización del GEL	61	40	35	60	Conocimiento existencia GEL	73	50	34	56
										Conocimiento funcionamiento GEL	75	44	41	45
										Capacidad económica	48	37	25	86
										Seguridad GEL	56	56	46	32
										Con Interés	57	58	32	43
										Otras Barreras	2	0	100	90
										Mejor acceso	87	ND	ND	NA
Incentivos	92	68	93	94	Incentivos para la Utilización del GEL	92	68	93	94	Mejor Divulgación	94	89	96	98
										Capacitación uso GEL	94	ND	ND	NA
										Acceso más Económico	94	89	91	90
										Trámites y Servicios más Económicos	93	91	91	92
										Confianza en la Seguridad	92	86	93	95
										Otros incentivos	3	0	100	NA

**Tabla 40. Componente Insumos total país para las empresas**

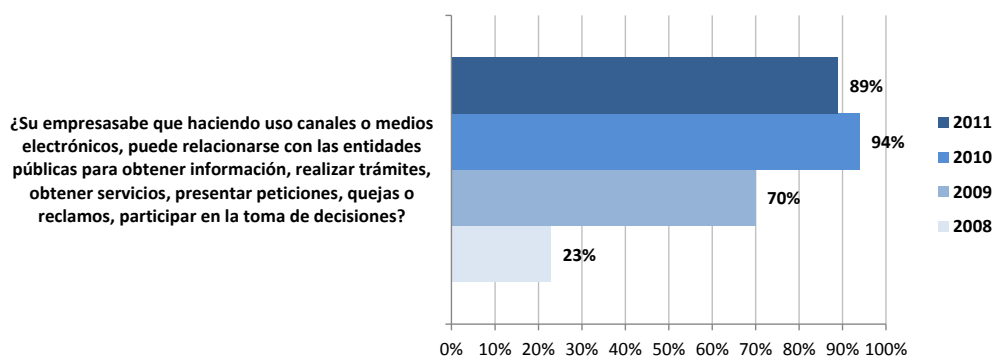
En *Infraestructura*, todas las empresas tienen acceso a por lo menos un canal electrónico: de acuerdo a los resultados encontrados, el 100% de las empresas tienen acceso a llamadas por teléfono fijo o móvil, el 91% acceso a internet por computador fijo o portátil, el 51% acceso a internet por dispositivos móviles y el 31% a cajero automático. En estos resultados sobresale el incremento que ha mostrado Internet, pues en 2010 y 2009 estos porcentajes eran 77% y 52% respectivamente.

En el aspecto *Recurso Humano*, el atributo *Sensibilizados* que evalúa si el personal de las empresas conoce el Gobierno en línea, se ha mantenido en un nivel alto, sin embargo continúa la disminución en el

atributo *Capacitados para el uso del Gobierno en línea*, el cual contempla si dicho personal está capacitado para usarlo.

El conocimiento del Gobierno en línea en las empresas se caracteriza por ser alto: a 2011, el 89% de las empresas sabían que haciendo uso de canales o medios electrónicos podrían relacionarse con entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones. Sin embargo si se les pregunta directamente por “Gobierno en línea” solo el 61% afirma saber que es. Esta diferencia encontrada entre el concepto y el nombre también se encontró en ciudadanos.

**Ilustración 9. Conocimiento del Gobierno en línea por parte de empresas**



\*Para los datos de 2008 a 2010 se toma la información entregada por el representante legal.

En cuanto al conocimiento de las actividades que se pueden hacer por medios electrónicos, sobresale que el 98% de las empresas saben que pueden interactuar con entidades para obtener información general, el 96% información sobre trámites y servicios y el 93% para realizar pagos de obligaciones tributarias o fiscales de pagos. Otras de las actividades que se saben que se pueden realizar se encuentran en la Tabla 41 desglosadas por los distintos canales electrónicos.

	Llamadas por teléfono fijo o móvil	Internet por computador de escritorio o portátil	Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet.	Cajero automático
Obtener para la empresa información de las entidades públicas (información sobre horarios, sedes, etc.)	92%	94%	64%	-
Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades	87%	92%	59%	-
Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información sobre trámites, servicios o procedimientos	82%	79%	53%	-
Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas a través de...	85%	83%	51%	-
Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad	84%	89%	57%	-
Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa a través de ...	62%	92%	55%	55%
Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, etc.	27%	35%	20%	-
Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas a través de ...	31%	47%	27%	-

**Tabla 41. Conocimiento de actividades específicas de interacción con entidades que se pueden realizar por cada canal electrónico**

Pese a que hay una gran cantidad de actividades que los empleados saben cómo ejecutar, temas de participación y seguimiento poseen un porcentaje muy bajo respecto al resto y esta es una de las situaciones que hace que el indicador baje. Así mismo, teniendo en cuenta que año a año hay más alternativas de interacción con las entidades, es necesario que las empresas tomen acciones y se mantengan en actualización permanente de tal forma que se logre un conocimiento integral de las actividades que se pueden desarrollar usando canales electrónicos. Es necesario aclarar que si bien no todos los empleados pueden actuar en nombre de la empresa para relacionarse con el Estado, se requiere que aquellos que están facultados para hacerlo conozcan las distintas alternativas y actividades de tal forma que se logre explotar al máximo los beneficios del Gobierno en línea. (Tabla 42)

	Llamadas por teléfono fijo o móvil	Internet por computador de escritorio o portátil	Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet.	Cajero automático
Obtener para la empresa información de las entidades públicas (información sobre horarios, sedes,	89%	87%	74%	-
Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades	85%	85%	76%	-
Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información sobre trámites, servicios o procedimientos	84%	77%	65%	-
Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas a través de...	84%	80%	68%	-
Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad	81%	82%	69%	-
Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa a través de ...	80%	86%	72%	63%
Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes,	44%	52%	44%	-
Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas a través de ...	57%	63%	56%	-

**Tabla 42. Actividades en las cuales los empleados manifiestan estar capacitados para realizar por tipo de canal**

En cuanto al aspecto *Barreras*, la falta de recursos económicos para acceder a los canales electrónicos ha sido la barrera que ha mantenido una disminución constante en todas las mediciones, lo cual implica que las empresas están en capacidad de pagar por estos medios. Otras barreras aunque habían presentado disminuciones en 2011 presentaron un aumento, fueron las relacionadas a la falta de conocimiento de los canales electrónicos y la desconfianza en la seguridad. Tenido en cuenta estos resultados, es necesario focalizar esfuerzos en estos dos elementos, sobretudo en seguridad, el cual es un tema común que preocupa también a los ciudadanos.

Barreras	Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos - 2008	Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos - 2009	Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos - 2010	2011				
				Total por algún canal 2011	Llamadas por teléfono fijo o móvil	Internet por computador de escritorio o portátil	Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet.	Cajero automático
No tener acceso a ...	55%	40%	28%	29%	0%	8%	20%	18%
Falta de conocimiento de que puede relacionarse con las entidades a través de...	72%	48%	34%	44%	37%	36%	37%	-
Falta de conocimiento de cómo funcionan los canales electrónicos para relacionarse con entidades públicas.	72%	42%	41%	55%	44%	50%	47%	-
Falta de recursos económicos para tener acceso a ...	46%	35%	25%	14%	7%	10%	10%	-
Desconfía de la seguridad de ...	53%	52%	46%	68%	64%	41%	54%	-
Falta de interés por relacionarse con las entidades públicas a través de ...	55%	55%	32%	57%	52%	44%	46%	-
No tener una cuenta de ahorros o corriente para realizar pagos por ...	-	-	11%	10%	5%	8%	6%	5%

Tabla 43. Barreras para acceder al Gobierno en línea

Finalmente en *Incentivos*, el incentivo que tiene un mayor peso está asociado al desarrollo de prácticas seguras para el uso de canales electrónicos, lo que sigue demostrando la importancia de contar con canales seguros para la utilización del Gobierno en línea. Otros resultados se muestran en la Tabla 44.

Incentivos	Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos - 2008	Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos - 2009	Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos - 2010	2011				
				Total por algún canal 2011	Llamadas por teléfono fijo o móvil	Internet por computador de escritorio o portátil	Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet.	Cajero automático
Promover el interés del uso de canales electrónicos a través de campañas de divulgación, en las que se sensibilice sobre los beneficios y aumente la confianza respecto a la seguridad de estos.	-	82%	92%	90%	71%	88%	77%	62%
Promocionar a través de campañas facilidades de acceso a ...	88%	82%	92%	84%	70%	82%	77%	62%
Ofrecer capacitación a las EMPRESAS sobre cómo utilizar...	-	85%	85%	88%	75%	87%	78%	67%
Subsidiar el acceso a ...	86%	78%	82%	76%	71%	64%	64%	53%
Ofrecer de forma gratuita el acceso a ...	88%	76%	88%	87%	77%	87%	79%	68%
Subsidiar el costo de los trámites o servicios realizados u obtenidos a través de...	85%	79%	83%	85%	73%	84%	74%	66%
Ofrecer de forma gratuita los trámites o servicios realizados u obtenidos a través de ...	86%	78%	87%	87%	77%	87%	79%	71%
Desarrollar acciones para promover prácticas seguras para el uso de ...	85%	79%	83%	95%	85%	95%	88%	83%

Tabla 44. Incentivos para acceder al Gobierno en línea

Teniendo en cuenta el tamaño de las empresas, es posible identificar la diferencia que existe en temas de capacitación: a 2011 el puntaje que obtuvieron las microempresas en este aspecto fue 20 mientras que las empresas grandes fue de 59. Como se observa en la Tabla 45, las microempresas son las que en todos los aspectos presentan un menor conocimiento en cuanto al uso de herramientas tecnológicas para interactuar con entidades en actividades específicas, sobretudo en temas de revisión permanente sobre la gestión de las entidades y la participación en normas, planes, programas y proyectos (Tabla 46).

Aspecto a Medir	Atributo	Micro				Pequeña				Mediana				Grande			
		2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Infraestructura	Accesible	99	100	100	100	99	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Sensibilizados	ND	94	98	100	ND	96	100	100	97	98	100	100	100	82	99	100
Recursos humanos	Capacitados para el uso del GEL	ND	63	62	20	ND	72	68	47	74	77	70	47	62	69	79	59
	Sin barreras para la Utilización del GEL	61	45	35	58	50	27	36	63	43	24	28	71	40	19	27	73
Incentivos	Incentivos para la Utilización del GEL	92	69	93	94	90	67	93	95	93	72	92	88	89	63	93	90

Tabla 45. Componente Insumos por tamaño de empresas

	Grande	Mediana	Pequeña	Micro
Obtener información de las entidades públicas (información sobre horarios, sedes, ubicación, organigrama, etc) , a través de...	100%	93%	97%	86%
Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas. a través de...	99%	94%	97%	83%
Contactar a los funcionarios de las entidades públicas para solicitar información sobre trámites, servicios o procedimientos de la	98%	88%	95%	80%
Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas a través de...	95%	88%	93%	84%
Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas a través de ...	100%	93%	97%	80%
Realizar pago de trámites y/o servicios, por ejemplo obligaciones tributarias, salud y pensión, multas, etc. a través de ...	98%	88%	94%	87%
Realizar un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas a través de ...	81%	79%	78%	56%
Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas a	89%	80%	69%	42%

**Tabla 46. Actividades que las empresas saben cómo lo pueden hacer.**

De igual forma se identifica que las microempresas poseen mayores barreras. De acuerdo a los resultados, las principales barreras de este grupo de empresas esta dado sobre cómo funcionan los canales electrónicos para relacionarse con entidades, la falta de recursos económicos para acceder a dichos canales, la falta de interés por relacionarse con las entidades por estos medios y el no tener una cuenta de ahorros. Así mismo, sobresale que la principal barrera independientemente del tamaño de la empresa es la falta de confianza en la seguridad de los canales electrónicos (Tabla 47).

Barreras	Grandes	Medianas	Pequeñas	Micro
No tener acceso a canales electrónicos	15%	33%	43%	24%
Falta de conocimiento de que puede relacionarse con las entidades a través de los diferentes canales electrónicos	42%	37%	46%	45%
Falta de conocimiento de cómo funcionan los canales electrónicos para relacionarse con entidades públicas.	45%	36%	44%	61%
Falta de recursos económicos para tener acceso a los canales electrónicos	3%	5%	10%	16%
Desconfía de la seguridad de los canales electrónicos	51%	56%	70%	69%
Falta de interés por relacionarse con las entidades públicas a través de canales electrónicos	29%	37%	45%	64%
No tener una cuenta de ahorros o corriente para realizar pagos por los canales electrónicos	4%	1%	4%	12%

**Tabla 47. Barreras para acceder al Gobierno en línea**

### 5.2.2.2. Componente Procesos

El componente *Procesos* está constituido por el aspecto *Aceptación* mediante el cual se evalúa si las empresas aprueban y aceptan el Gobierno en línea para relacionarse con el Estado, y el aspecto *Cultura empresarial* en el cual se indaga si las empresas tienen el hábito de utilizar canales electrónicos para relacionarse con el Estado a través del Gobierno en línea así como con sus clientes y proveedores. Este componente logró alcanzar un puntaje de 68 en 2011, llegando a un nivel alto de calificación

Aspecto a Medir	2008	2009	2010	2011	Atributo	2008	2009	2010	2011	Indicador	2008	2009	2010	2011
Aceptación	27	54	65	61	Nivel de aceptación / Voluntad	27	54	65	61	Promoción GEL	27	54	65	61
Cultura empresarial	38	24	53	74	Orientada al uso de TIC para la Interacción con Terceros	38	26	62	84	Uso canales TIC	38	26	62	84
					Orientada al uso del GEL	62	21	40	65	Uso GEL	62	21	40	65

**Tabla 48 Componente Procesos total país para empresas**

De acuerdo a los resultados encontrados, el aspecto *Aceptación* sufrió una leve caída respecto al año anterior pasando de 65 puntos en 2010 a 61 en 2011, causado principalmente por la disminución en el número de empresas que han ofrecido capacitación a sus empleados para relacionarse con las entidades públicas (Tabla 49).

Este fenómeno puede estar relacionado a que en años anteriores se estaba empezando el proceso de interacción con el Gobierno en línea y se hizo más intensivo capacitar al personal en este tema, pero hoy en día se ha convertido en algo cotidiano y los empleados que deben hacerlo ya lo realizan. Posiblemente por esto, las empresas no sienten la necesidad de crear nuevas capacitaciones o actividades de este tipo con su personal. Este resultado es llamativo pues demuestra que falta inculcar dentro de las empresas capacitaciones continuas pues en la medida que el Gobierno en línea está evolucionando hacia nuevos espacios de interacción por distintos canales y se están abriendo nuevos servicios y trámites que se pueden realizar por medio de ellos, las empresas por quedarse en solo lo que en este momento saben y utilizan, pierden la posibilidad de nuevas experiencias por medio del Gobierno en línea.

Promoción del GEL	2008	2009	2010	2011
Se han dado instrucciones a los empleados para que siempre que sea posible al relacionarse con las entidades públicas se haga uso de canales electrónicos	22%	47%	51%	56%
Los empleados han recibido capacitación para relacionarse con las entidades públicas a través de canales electrónicos	10%	38%	35%	16%
Se han cambiado algunas actividades de la empresa para relacionarse con las entidades públicas a través de canales electrónicos	9%	27%	33%	25%
Se han adquirido o cambiado equipos de la empresa para relacionarse con las entidades públicas a través de canales electrónicos	10%	28%	28%	18%

**Tabla 49 Evolución de actividades de promoción del GEL en empresas**

El aspecto *Cultura empresarial* logró un incremento de 19 puntos entre 2010 y 2011 gracias al aumento de sus dos atributos, lo que demuestra que ya sea para interactuar con el Estado o con terceros, el uso de herramientas TIC se ha incrementado cada vez más en las empresas. Específicamente para interactuar con el Gobierno en línea como primera opción, Internet se ha convertido en el canal preferido pero por medio de computadores fijos o portátiles y no mediante dispositivos móviles. Así mismo se encuentra que para comunicarse con proveedores y clientes las empresas prefieren utilizar llamadas telefónicas en vez del contacto vía internet, esto en parte derivado de la cultura de interacción presencial en los negocios donde la comunicación por voz, es lo más cercano al trato físico (Tabla 50).

En general algunos datos para resaltar entre las empresas que utilizan canales electrónicos son:

- Las llamadas telefónicas son el canal preferido por las empresas para contactar funcionarios (51%) y realizar solicitudes, quejas y reclamos (45%).
- En las empresas no se utilizan dispositivos móviles con acceso a internet para interactuar con el Gobierno en línea. Este resultado es de gran importancia pues se requieren grandes esfuerzos para desarrollar su utilización en la medida que se empiecen a desarrollar aplicaciones móviles para empresas.
- Aunque Internet es el canal preferido para realizar actividades que implican participación y veeduría por parte de las empresas, no más del 28% de las empresas afirman realizar dichas actividades.

	Llamadas por teléfono fijo o móvil	Internet por computador de escritorio o portátil	Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, Tablet.	Cajero automático
Obtener para la empresa información de las entidades públicas (información sobre horarios, sedes, ubicación, organigrama, etc) a través de...	28%	64%	0%	-
Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas a través de...	22%	67%	0%	-
Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información sobre trámites, servicios o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad pública, ó solucionar dudas a través de	51%	30%	0%	-
Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas a través de...	45%	33%	0%	-
Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública a través de ...	21%	59%	0%	-
Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa a través de ...	3%	64%	0%	1%
Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros a través de ...	5%	22%	0%	-
Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas a través de ...	5%	23%	0%	-
Manejar las relaciones con los proveedores y clientes a través de ...	55%	29%	1%	-

**Tabla 50 Primera opción de las empresas para interactuar con entidades por canal**

En los datos obtenidos teniendo en cuenta el tamaño de empresas, nuevamente se ve la brecha existente entre microempresas y el resto de empresas. Si bien se encuentra que en todos los indicadores evaluados son las que se encuentran más rezagadas, en temas de utilización de Gobierno en línea son las que más han mostrado un crecimiento.

Por otro lado, aunque se presentó una disminución en el aspecto *Aceptación* en las empresas pequeñas, medianas y grandes (Tabla 51), esto se debió en parte a la incorporación de nuevos factores de evaluación, tales como buscar información de entidades públicas, contactar funcionarios y realizar pagos. Sin embargo, lo que más se evidencia es que en las empresas no es común la utilización de canales electrónicos en temas de participación y veeduría aunque saben cómo hacerlo. En este punto es importante generar conciencia en las empresas que en temas de participación ellas también deben tomar un rol activo y que la invitación a participar no es solo para el ciudadano del común (Tabla 52).

Aspecto a Medir	Atributo	Indicador	Micro				Pequeña				Mediana				Grande			
			2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Aceptación	Nivel de aceptación / Voluntad	Promoción GEL	25	51	61	54	50	58	74	76	72	71	91	76	85	75	82	70
Cultura empresarial	Orientada al uso de TIC para la Interacción con Terceros	Uso canales TIC	37	21	60	81	56	38	64	91	62	49	86	92	73	57	87	85
	Orientada al uso del GEL	Uso GEL	ND	15	31	60	ND	36	100	75	64	41	100	77	54	60	100	85

**Tabla 51 Componente Procesos por tamaño de empresas**



	Grande	Mediana	Pequeña	Micro
Obtener para la empresa información de las entidades públicas (información sobre horarios, sedes, ubicación, organigrama, etc) a través de canales electrónicos	100%	98%	97%	89%
Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios o en general para hacer una vuelta con entidades públicas a través de canales electrónicos	100%	94%	95%	88%
Contactar a funcionarios de las entidades públicas para solicitar información sobre trámites, servicios o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad pública, ó solucionar dudas a través de canales electrónicos	93%	90%	91%	76%
Realizar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas a través de canales electrónicos	87%	86%	84%	74%
Realizar trámites u obtener servicios para la empresa directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública a través de canales electrónicos	97%	94%	98%	76%
Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa a través de canales electrónicos	96%	77%	83%	59%
Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros a través de canales electrónicos	25%	41%	32%	24%
Realizar seguimiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas a través de canales electrónicos	27%	42%	29%	27%
Manejar las relaciones con los proveedores y clientes a través de canales electrónicos	85%	92%	91%	81%

**Tabla 52 Actividades que las empresas saben hacer para relacionarse con entidades**

### 5.2.2.3.Componente Resultados

En términos generales y con la excepción de algunos indicadores puntuales, la gran mayoría de los indicadores del componente *Resultados* presentaron incrementos importantes. El crecimiento de este componente estuvo significativamente impulsado por una mejora en la percepción de eficiencia y eficacia, destacándose dentro de ellos, los aspectos de satisfacción con la información ofrecida al usuario así como la percepción de participación dentro de los procesos del gobierno.

Con respecto a la credibilidad y confianza el estudio también detecto una mejor situación consistente con su estable evolución a través de los periodos estudiados. Su comportamiento se explica principalmente por la percepción de confianza tanto en transacciones como en pagos e interacción y, en una menor escala por la percepción de transparencia asociada al Gobierno en línea. Se debe resaltar el resultado del indicador de participación que requiere ser observado dado su evolución negativa entre los periodos 2010 y 2011.

No obstante los resultados anteriores, el estudio detecto una necesidad de mejoras en relación a la orientación de las entidades hacia las empresas. La mayoría de los indicadores de este atributo



presentaron alguna disminución a excepción del indicador relacionado con la funcionabilidad de los portales. Llama la atención en este atributo, el marcado descenso en la percepción de la utilidad de la participación que puede estar asociado con el leve descenso obtenido en la percepción de inclusión de los procesos participativos llevados a cabo a través del Gobierno en línea. En conclusión, existe la posibilidad que las empresas colombianas aprecien la utilidad de los portales de las entidades pero no en términos de participación activa en las decisiones gubernamentales.

Para terminar, el aspecto relacionado con la protección de información tuvo un crecimiento moderado, estable en términos de legalidad, creciente en seguridad transaccional más sin embargo decreciente en seguridad de datos lo cual requiere ser observado con mayor detenimiento.

La Tabla 53 Presenta los diferentes índices de este atributo.

Aspecto a Medir	2008	2009	2010	2011	Atributo	2008	2009	2010	2011	Indicador	2008	2009	2010	2011
Eficacia del GEL	65	20	39	75	Efectiva	33	13	31	72	Satisfacción necesidad información	66	17	25	78
										Satisfacción necesidad interacción	18	10	26	49
										Satisfacción necesidad de Trámites y servicios	21	17	62	71
										Satisfacción necesidad de Pagos	35	9	56	90
										Satisfacción necesidad de participación	2	11	7	41
					Eficiente	66	26	63	86	Ahorro de tiempo	91	31	99	94
										Ahorro de dinero	79	29	54	86
										Aumento productividad	62	27	71	72
										Otros beneficios	31	17	25	87
Credibilidad y Confianza en el GEL	21	28	37	46	Confiabilidad	32	39	49	63	Confianza en la Información del GEL	40	43	58	87
										Confianza en la Interacción	36	42	47	60
										Confianza en las Transacciones	36	39	48	77
										Confianza en los Pagos	27	34	49	65
										Confianza en la Participación	24	37	39	24
					Transparente	7	15	26	30	Seguimiento Gestión Pública	7	15	26	30
Orientación al usuario (empresa)	45	32	59	57	Usabilidad	77	90	80	66	Presentación agradable	78	82	76	NA
										Interacción Fácil	92	100	100	71
										Información Clara	100	98	100	81
										Información Actualizada	96	99	99	83
										Información útil	58	99	100	83
										Relación Útil	96	99	100	77
										Servicios Útiles	99	99	100	79
										Participación Útil	30	96	99	29
					Integrado	14	8	21	33	Portales Funcionales	57	48	29	52
										Conocimiento del PEC	29	14	24	35
										Uso PUC	4	3	10	18
										Licitaciones PUC	10	3	6	36
										Ventanilla Única	11	1	19	32
					Incluyente	32	61	80	78	Intercambio información	95	37	47	95
										Incluyente	32	61	80	78
Protección de la información de la empresa	48	49	57	65	Tratamiento lícito de la información	66	72	72	72	Uso Claro de la Información	61	70	41	80
										Uso Limitado de la Información	86	84	93	86
										Trato Igualitario	63	61	48	59
										Disposición de Actualización	64	77	90	83
					Percepción Seguridad de los datos de la empresa	57	47	56	51	Política segura	57	47	56	51
					Percepción Seguridad de las Transacciones	30	47	58	73	Sitios seguros	94	62	75	80
										Pagos seguros	30	39	46	66

Tabla 53 Componente Resultados para empresas total País

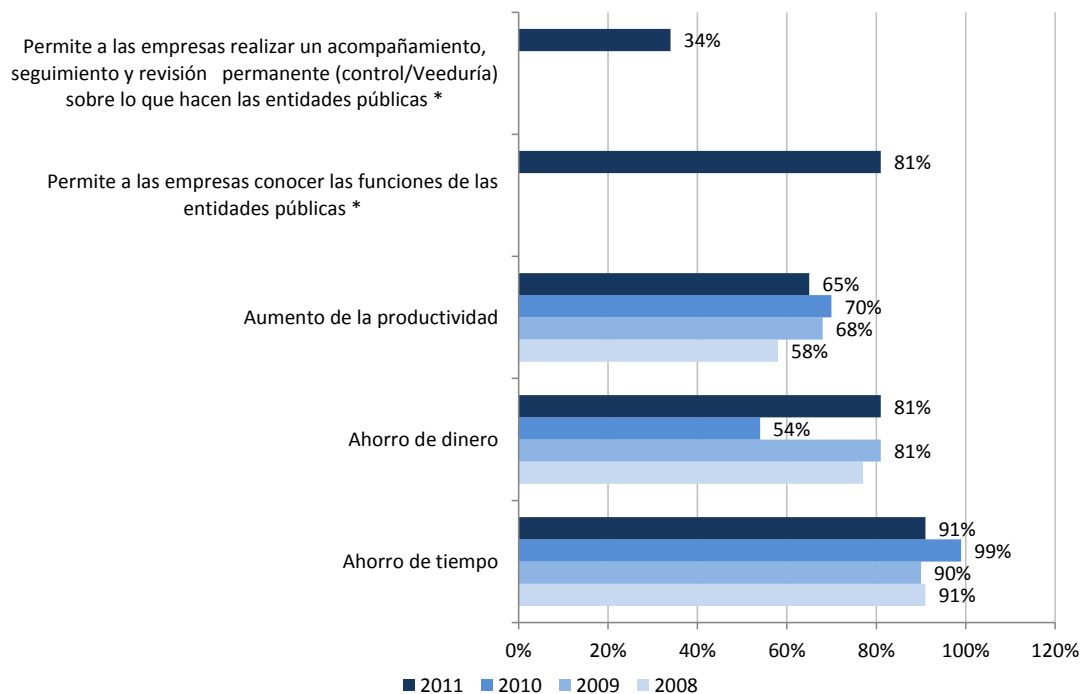
Observando los datos con mayor detalle en el aspecto *Eficacia del GEL*, el crecimiento observado en el atributo *Efectiva* se debió esencialmente al fuerte crecimiento en el registro de solicitudes (del 27 % subió al 55%), ejecución de tramites (subió del 63% al 73%), pago de obligaciones (del 62% al 73%) y participación (28% a 38%). Pese a estos positivos resultados, se observo una leve disminución en el número de empresas que tuvo éxito cuando realizó algún trámite (97% al 91%) y en aquellas que manifestaron haber recibido la respuesta esperada de alguna solicitud (95% al 79%). Analizados en su conjunto, estos porcentajes indican que se debe revisar los procedimientos de respuesta y realimentación que obtiene las empresas a los procedimientos que se realizan a utilizando canales electrónicos pues cada vez más las empresas los están utilizando.

	2008	2009	2010	2011
Realizó solicitudes quejas o reclamos por medios electrónicos	19%	13%	27%	55%
Obtuvo respuesta a las solicitudes, quejas o reclamos	77%	78%	95%	79%
Realizó tramites u obtuvo servicios por medio de canales electrónicos	27%	29%	63%	73%
Tuvo éxito en la realización del trámite o servicio	95%	83%	97%	91%
Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales por medios electrónicos	30%	70%	62%	73%
Tuvo éxito en la realización del pago	83%	74%	92%	98%
Participó en decisiones que toman las entidades públicas al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales	3%	10%	28%	38%
Quedó satisfecha con el proceso de participación	64%	9%	90%	100%

**Tabla 54 Evolución de las actividades que las empresas hacen para interactuar con entidades**

Con relación al atributo *Eficiente*, el 81% de las empresas reportaron, que el Gobierno en línea es como una herramienta útil de información relacionada con las funciones de los entes estatales. Sin embargo, se observo una disminución en el número de empresas que asocian su utilización con el mejoramiento de la productividad (70% al 65%) y el ahorro de tiempo (99% al 91%), aunque se observo un crecimiento en el número de empresas que lo asocian con ahorro de dinero (54% al 81%).

**Ilustración 10. Beneficios derivados de utilizar el Gobierno en línea**

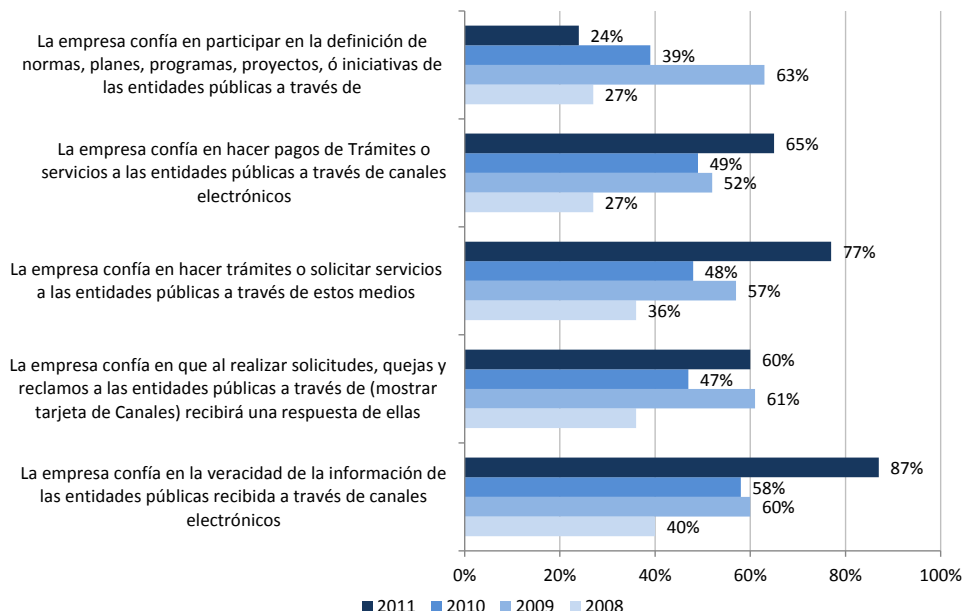


\*solo se ha preguntado desde el 2011

En relación con el aspecto a medir *Credibilidad y confianza*, llama la atención la baja proporción, además de la disminución estable a través de los periodos estudiados, de empresas que confía en su participación en decisiones planes y programas el gobierno. Aunque es necesario resaltar que se ha dado un aumento en la participación de las empresas, en la medida que no exista una confianza en dicha participación implica que es necesario reevaluar la forma en que se hace saber a las empresas que sus aportes son tenidos en cuenta.

Adicionalmente y coherente con los atributos anteriormente analizados, se encuentra una alta proporción de empresas que confían en la utilidad de la información (87%) los pagos (65%) y tramites (77%) (Ilustración 11).

**Ilustración 11. Confianza en la interacción con entidades por parte de las empresas**



En cuanto al atributo *Transparencia*, el 56% de las empresas encuestadas manifestaron haber realizado seguimiento y revisión permanente a la gestión de entidades del gobierno, cifra que contrasta con el resultado obtenido en el 2010 para la misma pregunta (13%). Igualmente este resultado coincide con la labor de seguimiento real realizado y manifestado por un 57% de ellas. El seguimiento a la contratación de las entidades fue llevado a cabo por un 22% de la muestra general lo cual representa un incremento de 2 puntos porcentuales sobre el resultado obtenido en el año anterior.

En *Orientación al usuario* en su aspecto de *Usabilidad*, la mayoría de las empresas encuestadas manifestó que la información obtenida a través de internet es clara (69%) actualizada (65%) y útil (71%), en contraste con la información obtenida por teléfono (38%, 49% y 48% respectivamente). Igualmente, Internet es considerado por las empresas como una herramienta útil para la relación, búsqueda de información y realización de trámites con las entidades frente las llamadas telefónicas y el acceso a internet móvil.

	Llamadas Vía telefónica ya sea por teléfono fijo o móvil	Internet por computador de escritorio o portátil o por dispositivos móviles como teléfono celular, tablet
La información provista por las entidades públicas a través de canales electrónicos es clara/muy clara, cuando se busca información o realiza trámites u obtiene servicios para la empresa	38%	69%
La información provista por las entidades públicas a través de canales electrónicos es actualizada/muy actualizada, cuando se busca información o realiza trámites u obtiene servicios para la empresa	49%	65%
La información provista por las entidades públicas a través de canales electrónicos es útil/muy útil, cuando se busca información o realiza trámites u obtiene servicios para la empresa	48%	71%

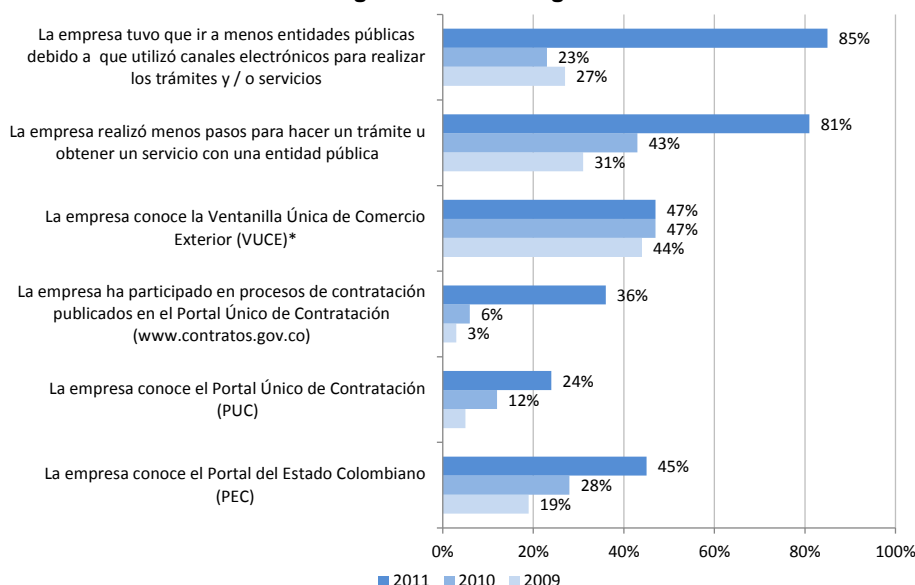
**Tabla 55 Utilidad de los canales electrónicos para interactuar con entidades - I**

	a) Llamadas por teléfono fijo o móvil	b) Internet por computador de escritorio o portátil	c) Internet por dispositivos móviles como teléfono celular, tablet.
La relación con las entidades públicas a través de canales electrónicos es fácil/muy fácil, cuando se busca información o realiza trámites u obtiene servicios para la empresa	34%	62%	35%
Es útil/muy útil relacionarse con el Estado a través de canales electrónicos, cuando se busca información o realiza trámites u obtiene servicios	42%	71%	42%
Es útil/muy útil realizar trámites u obtener servicios de las entidades públicas, a través de canales electrónicos	46%	69%	40%
Es útil/muy útil participar en la toma de decisiones de las entidades públicas, a través de canales electrónicos	23%	20%	9%

**Tabla 56 Utilidad de los canales electrónicos para interactuar con entidades - II**

El atributo *Integrado* mostró por su parte resultados alentadores. Todas las preguntas relacionadas con este atributo, observaron algún incremento con respecto al año anterior. Se destaca entre ellas, la tendencia a no desplazarse hacia oficinas del gobierno (85%) y la percepción de reducción de la complejidad para realizar un trámite (81%) (Ilustración 12).

**Ilustración 12. Visión integrada del estado gracias al Gobierno en línea**



\*Entre empresas que tienen actividades de comercio exterior

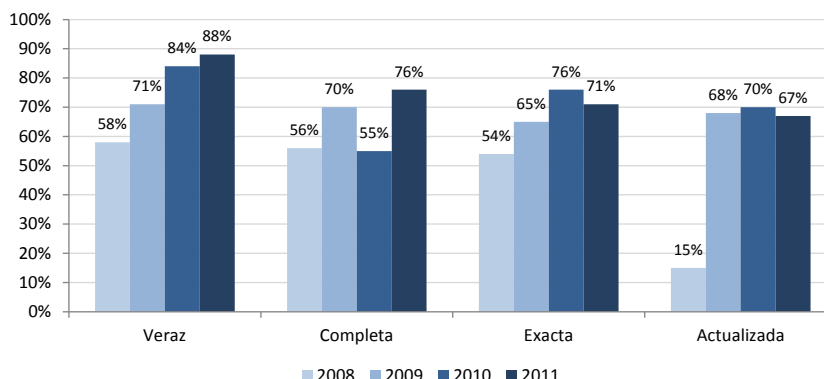
Con respecto a *Protección de la información*, un 85% de las empresas manifestaron que se les comunicó sobre la utilización que harían las entidades de la información que ellas entregaron. Sin embargo, existe un aspecto a mejorar con respecto a la solicitud de autorización debido a que esta proporción disminuyó con respecto al año 2010. Análogamente, la proporción de empresas que consideraron útil el aprovechamiento de la información por parte de la entidad, disminuyó de un 89% a un 72%.

Uso de la información	2008	2009	2010	2011
¿Cada vez que alguna entidad pública le ha solicitado información de la empresa a través de canales electrónicos, se le ha informado previamente para qué sería usada esa información?	72%	83%	54%	85%
¿Cuándo las entidades públicas le solicitaron información de la empresa a través de canales electrónicos se le ha pedido autorización para utilizar dicha información?	68%	73%	69%	55%
¿Considera que dicha información efectivamente es utilizada para los fines informados?	79%	74%	89%	72%

**Tabla 57 Histórico de la percepción de seguridad de la información suministrada por empresas**

Por otra parte, se observó una percepción favorable sobre la calidad de la información registrada en las bases de datos de las entidades (Veraz: 88%, Completa: 76%, Exacta: 71% Actualizada: 67%). Este resultado, complementado con el hecho que el 83% de las empresas actualizaría continuamente la información contenida en las bases de datos gubernamentales, enmarca un escenario favorable para programas y procedimientos del Gobierno en línea (Ilustración 12 y Tabla 58).

**Ilustración 13. Calidad de la información con la que cuentan las entidades respecto a las empresas**



	2008	2009	2010	2011
¿La empresa actualizaría periódicamente su información con las entidades públicas a través de canales electrónicos?	50%	27%	87%	83%

**Tabla 58 Histórico del interés en la actualización de la información de las empresas que se tiene en las entidades**

Sin embargo, la percepción de seguridad integral de la información de las empresas aun requiere planes de mejoramiento debido a que solo el 60% de los encuestados manifestó confiar en la integridad de los datos registrados y el 53% considero que sus datos no van a ser consultados por personas no autorizadas (Tabla 59).

	2008	2009	2010	2011
Las entidades públicas realizan acciones adecuadas para que la información de su empresa registrada en las bases de datos del Estado no sea modificada por personas no autorizadas.	55%	46%	69%	60%
Las entidades públicas realizan acciones adecuadas para que la información de su empresa registrada en las bases de datos del Estado, no sea consultada por personas no autorizadas.	56%	46%	61%	53%

**Tabla 59 Histórico percepción de acciones de seguridad en las entidades relacionada con la información de las empresas**

Para finalizar el tema de seguridad, el 69% de la muestra considero que el acceso y la autenticación de usuario se encuentran debidamente controlados, el 78% manifestó seguridad a la hora de realizar trámites y el 66% considera seguro las opciones de pago electrónico (Tabla 60).

	2008	2009	2010	2011
¿Cuándo la empresa se relaciona con entidades públicas a través de canales electrónicos tienen una seguridad adecuada para la autenticación de usuarios (se utilizan nombres y usuarios) ?	68%	40%	52%	69%
¿Para su empresa es seguro hacer trámites o solicitar servicios con las entidades públicas a través de canales electrónicos?	43%	40%	62%	78%
¿Para su empresa es seguro hacer pagos de trámites o servicios con entidades públicas a través de canales electrónicos?	27%	34%	46%	66%

**Tabla 60 Histórico del interés de la percepción de seguridad de las empresas para interactuar con entidades**

Claramente los indicadores de eficiencia son mayores tanto mayor es el tamaño de la empresa. Parece existir un nivel de confianza poco generalizada, en términos de eficacia y credibilidad entre los microempresarios, resultado que merece atención dado que constituyen la mayor proporción de empresas del país. Adicionalmente y no obstante los buenos resultados de percepción de las medianas y grandes empresas, el atributo transparente es uno de los más bajos independientemente del tamaño de la empresa.

Aspecto a Medir	Atributo	Mícro				Pequeña				Mediana				Grande			
		2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Eficacia del GEL	Efectiva	ND	8	28	68	ND	22	38	77	33	35	30	88	33	42	35	85
	Eficiente	65	18	56	84	69	43	75	87	81	58	74	90	77	57	72	87
Credibilidad y Confianza en el GEL	Confiabilidad	32	39	48	58	40	37	57	71	61	53	81	73	62	42	80	77
	Transparente	7	10	21	28	19	32	44	27	41	46	49	50	48	56	57	32
Orientación al usuario (empresa)	Usabilidad	ND	91	78	65	ND	89	89	67	67	91	89	76	87	80	87	68
	Integrado	ND	6	17	26	ND	14	46	47	47	17	48	51	22	21	49	55
	Incluyente	31	56	80	76	54	81	76	79	79	91	90	84	79	84	95	86
Protección de la información de la empresa	Tratamiento lícito de la información	66	64	61	70	70	73	81	74	74	81	78	84	74	84	78	75
	Percepción Seguridad de los datos de la empresa	57	43	51	47	58	49	69	56	56	76	66	72	70	68	56	51
	Percepción Seguridad de las Transacciones	29	41	47	66	44	57	83	89	89	75	88	86	75	80	92	97

**Tabla 61 Componente Resultados por tamaño de empresa**

La utilización activa de las oportunidades que ofrece el Gobierno en línea es también consistente con esta tendencia. Los indicadores de utilización tienden a ser menores tanto es menor el tamaño de la empresa. El 95% de las empresas grandes manifestaron haber realizado trámites frente a un 67% de las microempresas. Por otro parte, el 86% de las empresas grandes realizaron pagos de obligaciones frente a un 65% de las microempresas. Estos dos datos extraídos de la Tabla 62 demuestran la menor difusión y aprovechamiento de los servicios de Gobierno en línea por parte de las empresas de menor tamaño.



	Grande	Mediana	Pequeña	Micro
Realizó solicitudes quejas o reclamos por medios electrónicos	71%	66%	51%	54%
Obtuvo respuesta a las solicitudes, quejas o reclamos	92%	86%	90%	74%
Realizó trámites u obtuvo servicios por medio de canales electrónicos	95%	82%	81%	67%
Tuvo éxito en la realización del trámite o servicio	97%	98%	89%	90%
Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales por medios electrónicos	86%	93%	87%	65%
Tuvo éxito en la realización del pago	100%	100%	99%	97%
Participó en decisiones que toman las entidades públicas al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales	61%	60%	32%	35%
Quedó satisfecha con el proceso de participación	100%	100%	100%	100%

**Tabla 62 Actividades que las empresas hacen para interactuar con entidades por tamaño**

Un aspecto importante en los datos encontrados, es que sin importar el tamaño o sector de las empresas, se coincide en que los trámites por medio electrónicos constituyen un ahorro de tiempo. Por el contrario, se encuentra una diferencia en la percepción del aumento en la productividad en las microempresas derivado del Gobierno en línea y lo mismo ocurre con los temas de veeduría y acompañamiento a las actividades que realizan las entidades (Tabla 63).

	Grande	Mediana	Pequeña	Micro
Ahorro de tiempo	95%	91%	93%	90%
Ahorro de dinero	90%	86%	87%	78%
Aumento de la productividad	79%	82%	74%	59%
Permite a las empresas conocer las funciones de las entidades públicas *	78%	95%	77%	81%
Permite a las empresas realizar un acompañamiento, seguimiento y revisión permanente (control/Veeduría) sobre lo que hacen las entidades públicas *	40%	58%	40%	29%

**Tabla 63 Beneficios derivados de utilizar el Gobierno en línea**

\*Preguntas desde el 2011

Con respecto a confianza y veracidad, la tendencia es similar a la general cuando se analiza el discriminado por tipo y tamaño de empresa. Sin embargo, cabe anotar que se debe poner atención a los indicadores de participación activa en procesos y decisiones debido a que son los resultados que menos proporción presenta favorablemente.

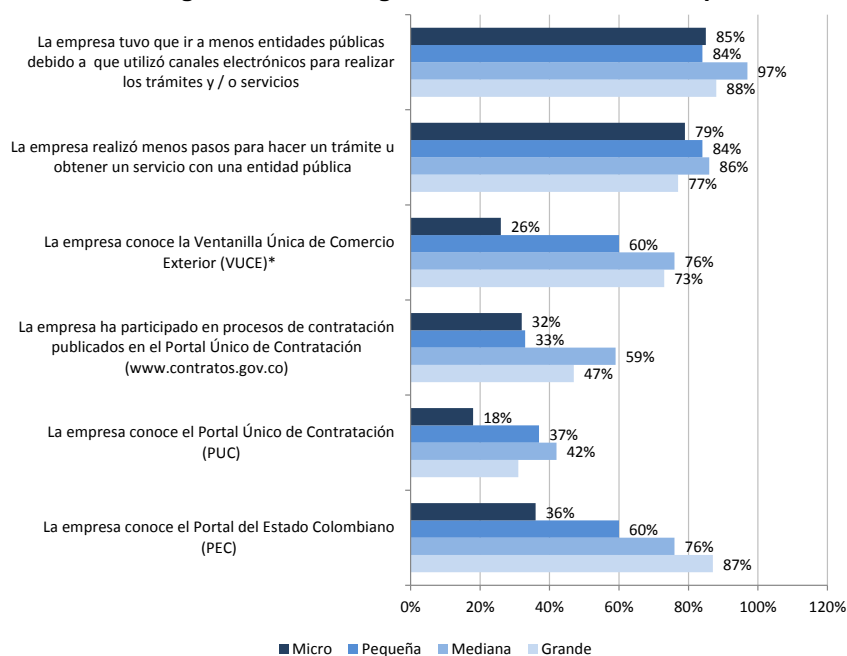
	Grande	Mediana	Pequeña	Micro
La empresa confía en la veracidad de la información de las entidades públicas recibida a través de canales electrónicos	90%	92%	93%	85%
La empresa confía en que al realizar solicitudes, quejas y reclamos a las entidades públicas a través de (mostrar tarjeta de Canales) recibirá una respuesta de ellas	80%	76%	61%	58%
La empresa confía en hacer trámites o solicitar servicios a las entidades públicas a través de estos medios	94%	92%	87%	72%
La empresa confía en hacer pagos de Trámites o servicios a las entidades públicas a través de canales electrónicos	95%	70%	86%	56%
La empresa confía en participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos, o iniciativas de las entidades públicas a través de	25%	33%	29%	21%

	Grande	Mediana	Pequeña	Micro
La relación con las entidades públicas a través de canales electrónicos es fácil/muy fácil, cuando se busca información o realiza trámites u obtiene servicios para la empresa	70%	83%	66%	62%
Es útil/muy útil relacionarse con el Estado a través de canales electrónicos, cuando se busca información o realiza trámites u obtiene servicios	75%	81%	72%	68%
Es útil/muy útil realizar trámites u obtener servicios de las entidades públicas, a través de canales electrónicos	79%	71%	72%	73%
Es útil/muy útil participar en la toma de decisiones de las entidades públicas, a través de canales electrónicos	18%	31%	23%	27%

Tabla 64 Confianza y utilidad de la interacción por canales electrónicos por tamaño de empresa

En cuanto a servicios específicos, el Portal Único de Contratación (PUC), la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) y el Portal del Estado Colombiano (PEC) parecen ser poco conocidos entre las microempresas, tendencia también coherente con otros aspectos del estudio. En este tema es necesario trabajar fuertemente para lograr una mayor difusión entre este grupo de empresas (Ilustración 14).

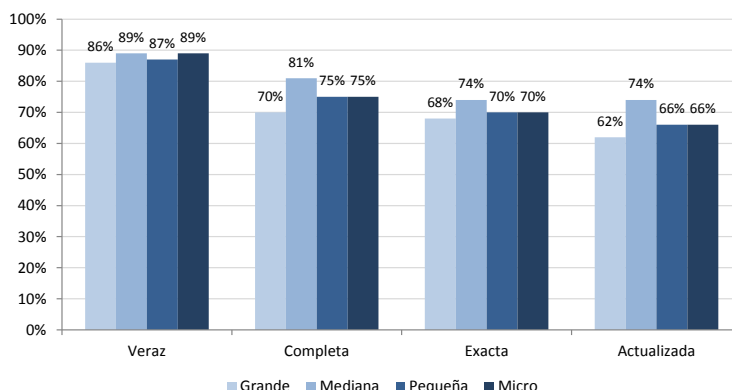
Ilustración 14. Visión integrada del estado gracias al Gobierno en línea por tamaño de empresa



\*Entre empresas que tienen actividades de comercio exterior

Por último, la percepción sobre la calidad de información parece tener una proporción estable dentro de los resultados discriminados oscilando entre el 66% y el 89% en sus 4 ítems (Ilustración 15).

**Ilustración 15. Calidad de la información con la que cuentan las entidades respecto a las empresas por tamaño de empresa**



Teniendo en cuenta la información encontrada en los tres componentes, la capacitación a empleados sobre la utilización del Gobierno en línea es uno de los temas que más toca reforzar en las empresas, principalmente las micro, pues cada día crece el número de trámites, servicios y actividades que se pueden desarrollar por medios electrónicos. Para esto, es necesario promover desde las entidades que el gobierno electrónico abre más y mejores posibilidades a las empresas para interactuar con el Estado y que es necesario estar permanentemente explorando todas estas ventajas.

De igual forma se invita a las entidades a acercarse más a las empresas y a apoyarlas en sus procesos de capacitación y conocimiento del Gobierno en línea. Al igual que en ciudadanos, es necesario fortalecer el tema de seguridad en la prestación de trámites y servicios, de tal forma que se permita eliminar esta barrera, incrementando la confianza, el uso y la satisfacción de la interacción con las entidades por medios electrónicos.

Finalmente, es necesario impulsar el conocimiento del Portal del Estado Colombiano, el Portal de Contratación y de las ventanillas únicas, para lo cual se debe lograr una articulación entre el Programa y las entidades para realizar campañas que fomenten tanto su conocimiento como su uso.

### 5.3. LAS ENTIDADES TRABAJAN PARA IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

#### 5.3.1.Universo y muestra

El universo de estudio de entidades está constituido por 195 entidades del orden nacional y 1.132 del orden territorial (alcaldías y gobernaciones).

El levantamiento de información para las entidades se hizo de la siguiente forma:

- Para los componentes *Insumos*, *Procesos* e *Impacto*, la fuente de información fue la encuesta realizada a los líderes GEL de las entidades de orden nacional y territorial.
- Para el componente *Resultados*, que presenta los datos de los distintos criterios que se evalúan en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, se tuvo en cuenta tanto revisión de sitios WEB como información de la encuesta realizada a los líderes GEL.

La distribución total de la muestra se presenta a continuación:

Categoría	Encuestas		Revisión de sitios WEB
	Ord. Nacional	Ord. Territorial	
PRIMERA	5	8	86
SEGUNDA	6	9	45
TERCERA	3	13	27
CUARTA	1	25	39
QUINTA	2	11	24
SEXTA	5	418	996
ESPECIAL	61	3	115
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>487</b>	<b>1.332</b>

**Tabla 65 Distribución de la muestra de entidades**

Es necesario tener en cuenta que en 2010 no se incluyeron preguntas que permitieran levantar la información de los componentes *Insumos*, *Procesos* e *Impacto*, razón por la cual los comparativos se harán respecto al año 2009. Para el componente *Resultados* si se cuenta con información a 2010 para la comparación.

#### 5.3.2.Análisis de los datos obtenidos en 2011

De acuerdo a los datos encontrados para 2011, el índice del actor para entidades de orden nacional y territorial (componente *Resultados*) presentó un incremento respecto a valor encontrado en 2010 y alcanzó un puntaje de 87 y 41 puntos respectivamente. Para el caso de entidades de orden nacional, el índice paso de estar en el nivel medio a nivel alto, contrario a lo que ocurrió con las entidades de orden territorial las cuales pese al incremento de 14 puntos mostrado, se mantienen en el nivel bajo de calificación (Tabla 66)

*Insumos* para las entidades de orden nacional presentó un incremento en su índice de 4 puntos al pasar de 77 en 2009 a 81 en 2011 y el componente *Procesos* presentó una disminución de 9 puntos pasando de 72 en 2009 a 63 en 2011. En entidades de orden territorial, ocurrió algo similar: el componente *Insumos* presentó un aumento de 16 puntos entre el 2009 y 2011 alcanzando el último año 72 puntos, pero el

componente *Procesos* presentó una disminución de 10 puntos llegando a 45 en 2011 y entrando en el rango de calificación bajo. A continuación se analizan cada uno de los componentes y los datos obtenidos.

Componente	Ord. Nacional				Ord. Territorial			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Insumos	46	77	ND	81	35	56	ND	72
Procesos	90	72	ND	63	83	55	ND	45
*Resultados	49	58	69	87	10	9	27	41
Impacto	ND	92	ND	NA**	ND	89	ND	NA**

Tabla 66 Índices de los componentes- Entidades

### 5.3.2.1.Componente Insumos

El componente *Insumos* presentó incremento en tres de sus cuatro aspectos. El aspecto *Infraestructura*, muestra que las entidades cuentan en su mayoría con una infraestructura que les permite acceder y proveer servicios de Gobierno en línea: según los datos el 90% de entidades de orden nacional y 63% de entidades de orden territorial afirman contar con servicios de conectividad adecuada para atender la prestación de los servicios a través de medios y/o canales electrónicos, y el 84% de entidades de orden nacional y 52% de orden territorial aseveran que tienen el hardware adecuado para atender la prestación de los servicios a través de medios y/o canales electrónicos. Sin embargo, llama la atención de los datos encontrados que un 46% de entidades de orden nacional y un 14% de entidades de orden territorial comentan que no cuentan con los servicios de un centro alterno de respaldo de la infraestructura informática, lo cual es un elemento importante para temas de seguridad.

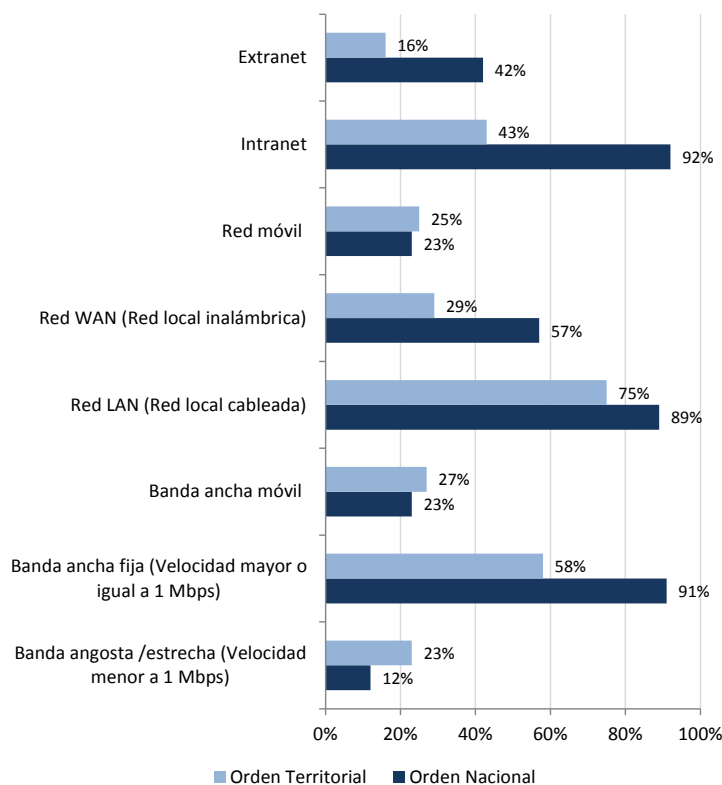
Componente	Ord. Nacional			Ord. Territorial			Total		
	2008	2009	2011	2008	2009	2011	2008	2009	2011
Insumos	46	77	81	35	56	72	37	58	73

Componente	Aspecto a medir	Ord. Nacional			Ord. Territorial			Total		
		2008	2009	2011	2008	2009	2011	2008	2009	2011
Insumos	Infraestructura	45	63	94	45	52	65	45	53	69
	Recurso humano	58	95	96	35	72	94	40	74	95
	Voluntad política	42	73	92	26	48	85	29	50	86
	Eficiencia	ND	58	44	ND	48	42	ND	ND	43

Tabla 67 Componente Insumos para Entidades

En cuanto a las redes con las que cuentan las entidades, la Ilustración 16 muestra que el 91% de las entidades de orden nacional cuenta con banda ancha fija, valor que dista de 58% encontrado en entidades de orden territorial. En general se encuentra que la infraestructura de red de las entidades de orden nacional está en varios casos muy por encima de las de orden territorial; sin embargo, sobresale en los resultados que en estas últimas se tiende a utilizar más las redes móviles para las conexiones.

**Ilustración 16. Infraestructura tecnológica en entidades**



En el aspecto a medir *Recurso Humano*, al indagar a los líderes GEL sobre lo que para ellos significa la Estrategia de Gobierno en línea, se identificó que el 93% de los líderes de entidades de orden nacional y el 81% de los de entidades de orden territorial dieron un concepto correcto. Pese a que estos resultados son altos, se requiere que el 100% de personas que están liderando la estrategia en las entidades tengan total claridad de la misma, ya que ellos son los encargados de promover y difundirla al interior de su organización.

	Orden Nacional	Orden Territorial
Ayuda a que las entidades publiquen información en los sitios web de las entidades, de tal forma que los ciudadanos y empresas puedan acceder a ella, promoviendo el uso y la adopción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	2%	13%
Contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que presta mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad, mediante el aprovechamiento de las TIC. Lo anterior, con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos	93%	81%
Adelanta acciones para la prestación de trámites y servicios a la ciudadanía y empresas por múltiples canales electrónicos aprovechando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	5%	6%

**Tabla 68 Conocimiento de la estrategia por parte de los líderes GEL**

Además del conocimiento de la Estrategia, este aspecto evalúa si se están realizando capacitaciones para generar competencias en los funcionarios para utilizar el Gobierno en línea. Como es posible observar en

la Tabla 69, aunque año a año se han dado preferencia a determinadas temáticas, en entidades de orden nacional sobresale el incremento que se ha dado en capacitaciones en conceptos de Gobierno en línea. En entidades de orden territorial por el contrario, se dio un incremento en la mayoría de las temáticas consideradas, lo que demuestra que aunque las entidades de orden territorial se encuentran rezagadas respecto a las de orden nacional en la implementación de la Estrategia, están realizando ejercicios que les permite facilitar la apropiación de la misma, efecto que es visible en el componente de *Resultados* como se verá más adelante.

	Ord. Nacional			Ord. Territorial		
	2008	2009	2011	2008	2009	2011
Uso de herramientas de ofimática (procesador de texto, hoja de cálculo, herramientas de presentaciones).	39%	41%	44%	66%	40%	45%
Uso de herramientas de Internet.	36%	53%	53%	56%	44%	59%
Uso de los sistemas de información propios de la entidad.	51%	83%	81%	71%	49%	69%
Conceptos de Gobierno en línea.	39%	69%	76%	66%	41%	83%
Atención al ciudadano por múltiples canales	44%	55%	57%	63%	32%	54%
Forma de hacer procesos haciendo uso de medios electrónicos	35%	59%	53%	13%	31%	52%
Forma de publicar información a través de medios electrónicos	46%	63%	60%	15%	33%	68%
Forma de interactuar con otras entidades a través de medios electrónicos	37%	59%	48%	14%	30%	54%
Forma de ofrecer trámites y prestar servicios a través de medios electrónicos (usabilidad)	29%	62%	58%	13%	41%	53%
Gestión del cambio orientada al uso de medios electrónicos	24%	54%	41%	13%	31%	43%
Gerencia de proyectos de tecnología	-	48%	30%	-	17%	14%
Mejores prácticas en la gestión de tecnología	-	53%	42%	-	20%	33%
Arquitectura orientada a servicios	-	43%	23%	-	16%	23%
Utilización de la Red de Alta Velocidad (GEL)	-	52%	37%	-	21%	25%
Utilización del lenguaje estándar para el intercambio de información entre entidades del Estado, GEL-XML(GEL)	-	50%	51%	-	20%	20%
Utilización del Portal Único de Contratación (GEL)	-	61%	49%	-	26%	66%

**Tabla 69 Histórico capacitaciones en entidades**

En cuanto al aspecto *Voluntad política*, que indaga si el nivel directivo de la entidad tiene la intención de apoyar y convertir en acciones la implementación del Gobierno en línea, se identificó que en 2011 el 69% de entidades de orden territorial y el 94% de entidades de orden nacional realizó planes, programas o proyectos orientados a implementar la Estrategia de Gobierno en línea en la entidad. De igual forma, se encontró que un 83% de entidades de orden territorial y un 86% de orden nacional afirmaron contar con un documento de plan de acción para la Estrategia de Gobierno en línea. Estos datos muestran que en las entidades hay un alto interés por implementar la esta Estrategia, lo que a su vez se ve reflejado en los resultados consolidados que se han logrado en los últimos años en el avance de la misma.

*Eficiencia*, un aspecto que antes hacia parte del componente *Resultados* y que a partir de la medición de 2011 se incluyó en el componente *Insumos*, muestra que las entidades aunque reconocen las ventajas derivadas de la utilización del Gobierno en línea, también han logrado identificar las barreras a las cuales se enfrentan para su implementación (Tabla 70 y Tabla 71). Entre 2009 y 2011 se ha dado un incremento en todas las barreras consideradas en la evaluación, lo que demuestra que en la medida que las entidades han trabajado por llevar el Gobierno en línea a sus entidades, entre más avanzan, los retos a los que se enfrentan son mayores y esto les implica nuevas barreras que deben superar. De acuerdo a los resultados, las entidades de orden territorial son las que cuentan con más barreras si se compara con las de orden nacional; sin embargo, ambas coinciden en que la falta de capacitación es una barrera importante. Esto concuerda con lo encontrado anteriormente, donde pese a que se ha dado un incremento

en las capacitaciones todavía se requiere aumentar el número de las mismas sobre todo en entidades de orden territorial. Para esto es necesario que las entidades hagan un ejercicio a conciencia de cuales son sus limitantes en conocimiento y focalizar sus esfuerzos de capacitación en ello. Así mismo, esto propone desde el Programa una mayor articulación para identificar las debilidades de las entidades y proponer capacitaciones acorde a dichas necesidades.

Adicionalmente, en entidades de orden territorial la falta de infraestructura tecnológica es otra barrera, pues pese a que se ha avanzado en ello, todavía se encuentran por debajo del nivel de las entidades de orden nacional. La falta de infraestructura tecnológica va a continuar siendo una barrera que puede incrementar con el paso del tiempo en la medida que las entidades requieran abrir nuevos servicios y trámites por diferentes canales. En este aspecto es necesario que las entidades destinen recursos desde el momento de la planeación para este fin.

Finalmente, la resistencia al cambio por parte de los funcionarios, es una de las barreras que se deben trabajar desde la cultura organizacional, para lo cual las entidades deben demostrar desde los beneficios que se derivan de la implementación de la Estrategia, cómo se impacta positivamente en los procesos internos y en la calidad del trabajo que los mismos funcionarios desempeñan.

	Ord. Nacional			Ord. Territorial		
	2008	2009	2011	2008	2009	2011
Actualización de la infraestructura informática (hardware, software y comunicaciones).	44%	79%	64%	20%	56%	57%
Cambio estructural y funcional.	37%	68%	52%	17%	49%	48%
Gestión de recursos financieros.	28%	61%	52%	13%	41%	32%
Mejoramiento de la imagen institucional.	61%	87%	81%	23%	59%	82%
Incremento en la eficiencia de los funcionarios.	47%	78%	66%	18%	55%	60%
Incremento en la capacitación a los funcionarios.	42%	80%	69%	17%	53%	64%
Mejoramiento en la planeación institucional.	55%	71%	64%	20%	50%	59%
Agilidad en la atención de peticiones, quejas y reclamos.	52%	78%	79%	22%	55%	67%
Mejoramiento en la atención a los ciudadanos y a empresas.	63%	85%	78%	22%	56%	68%
Mejoramiento en la difusión de la información.	64%	88%	87%	22%	54%	86%
Eficacia y eficiencia en la gestión de proyectos.	44%	71%	53%	19%	47%	53%
Oportunidad de estar a la vanguardia en el tema.	51%	77%	77%	20%	53%	74%
Mayor cubrimiento de los servicios que ofrece la entidad.	62%	83%	76%	21%	55%	67%

**Tabla 70 Ventajas de la incorporación del Gobierno en línea en entidades**

	Ord. Nacional			Ord. Territorial		
	2008	2009	2011	2008	2009	2011
Resistencia al cambio por parte de los funcionarios	31%	40%	56%	19%	28%	56%
Movilidad de personal	25%	22%	40%	17%	26%	56%
Falta de infraestructura tecnológica	38%	36%	48%	53%	46%	73%
Dificultad en el acceso al uso de los canales electrónicos	27%	23%	33%	44%	37%	53%
Falta de credibilidad frente al uso de los canales electrónicos para la oferta de trámites y/o servicios de la entidad	24%	36%	36%	27%	27%	54%
Falta de capacitación	48%	47%	60%	62%	50%	70%
Falta de normatividad	23%	31%	39%	40%	35%	40%
Falta de gestión interna de la información	33%	31%	52%	43%	37%	64%
Falta liderazgo de los directivos de la entidad	-	25%	31%	-	32%	51%

**Tabla 71 Barreras para la incorporación del Gobierno en línea en entidades**



### 5.3.2.2. Componente Procesos

El componente de *Procesos* ha presentado una tendencia decreciente desde 2008 tanto a nivel de entidades nacionales como territoriales. A continuación se analizan los datos encontrados (Tabla 72).

Componente	Aspecto a medir	Atributo	Ord. Nacional			Ord. Territorial			Total		
			2008	2009	2011	2008	2009	2011	2008	2009	2011
Procesos	Procesos de transacciones en línea	A través de canales seguros	100	100	94	100	99	89	100	99	91
	Procesos de transformación en línea	Rediseño de procesos y procedimientos	90	74	63	38	34	27	58	44	35
		Levantamiento de los flujos de información existentes	93	97	61	89	92	33	90	93	38
		Orientado a los ciudadanos y a las empresas	54	43	63	48	29	50	49	31	52
		Cultura organizacional orientada al uso del GEL para mejorar la eficacia	ND	95	88	ND	95	87	ND	95	88
	Procesos de democracia en línea	Participación ciudadana	100	33	67	100	13	57	100	15	59
	Tratamiento de datos en cuanto a actualización y confidencialidad	Tratamiento de datos según lo establecido	ND	83	63	ND	73	42	ND	74	45
		Actualización de los datos	ND	69	30	ND	44	24	ND	46	25
	Tratamiento de datos en cuanto a manejo de información	Tratamiento de datos según lo establecido	ND	85	54	ND	75	44	ND	ND	45
		Seguridad de los datos de los ciudadanos y de las empresas	ND	90	55	ND	82	24	ND	ND	29

Tabla 72 Componente Procesos en Entidades

El aspecto a medir *Procesos de transacciones en línea*, evalúa básicamente que se provean transacciones electrónicas para la obtención de trámites y servicios mediante canales seguros. Según los resultados hallados en 2011, el 87% de las entidades de orden nacional y el 38% de entidades de orden territorial han definido políticas de seguridad y el 86% de entidades de orden nacional las ha divulgado entre sus funcionarios frente al 69% de entidades de orden territorial. Como es posible observar en la tabla, frente al año 2009 se presentó una disminución sobretodo en entidades de orden territorial en estas actividades (Tabla 73).

	Ord. Nacional			Ord. Territorial		
	2008	2009	2011	2008	2009	2011
¿La entidad ha definido políticas de seguridad informática como políticas de respaldo, controles de acceso a sistemas de información, manejo de versionamiento, entre otros?	89%	83%	87%	62%	39%	38%
¿Se han divulgado entre los funcionarios las políticas de seguridad informática?	88%	93%	86%	84%	89%	69%

Tabla 73 Políticas de seguridad en entidades - I

De igual forma al indagar sobre si se realiza monitoreo a las políticas de seguridad y si se cuentan con planes de contingencia de la infraestructura informática, se encontró una disminución respecto al 2009 en el número de entidades que realizan dichas prácticas (Tabla 73). Estos resultados así como los anteriores deben revisarse con detalle en la medida que los ciudadanos y empresas están exigiendo cada vez más temas de seguridad para interactuar con el Estado y si las entidades no cuentan con la capacidad para ofrecerles a sus usuarios dichas condiciones, la difusión y uso del Gobierno en línea puede verse afectado.

	Ord. Nacional			Ord. Territorial		
	2008	2009	2011	2008	2009	2011
¿La entidad cuenta con monitoreo a las políticas de seguridad de la infraestructura informática (software, hardware y comunicaciones)?	82%	87%	71%	75%	74%	46%
¿La entidad cuenta con un plan de contingencia de la infraestructura informática (software, hardware y comunicaciones) al momento de presentarse incidentes de seguridad?	68%	80%	65%	65%	67%	37%

**Tabla 74 Políticas de seguridad en entidades - II**

Respecto al monitoreo de otras prácticas de seguridad al interior de la entidad, se encontraron algunas disminuciones respecto al año 2009, sobretodo en el manejo de contraseñas y bloqueo de computador; sin embargo, se encontraron unos incrementos en el número de entidades que instalan herramientas de seguridad en los computadores, realizan actualizaciones y manejan el backup (Tabla 75). Estos resultados aplican tanto para entidades de orden nacional como territorial

	Ord. Nacional			Ord. Territorial		
	2008	2009	2011	2008	2009	2011
Manejo de Contraseñas / passwords seguros. Ha definido una contraseña / password seguro en su cuenta institucional para acceso a Internet (al menos de 8 caracteres y que contengan combinaciones de letras y números; evita contraseñas obvias para los intrusos, como fechas importantes, número de cédula, nombres de familiares, entre otros)	79%	98%	79%	78%	91%	82%
Resguardo de la contraseña. (no facilitar el nombre de usuario ni la contraseña/password a nadie)	82%	92%	83%	80%	85%	82%
Cambio de la contraseña / password con regularidad. (al menos cada dos meses)	84%	91%	78%	76%	79%	51%
Instalación de herramientas de seguridad en los computadores personales (de propiedad de la entidad), como (el antivirus, antitroyanos y antispyware)	85%	93%	93%	82%	86%	93%
Instalación de las actualizaciones y parches. que se actualiza regularmente y se mantienen activas herramientas de seguridad (antivirus, antitroyanos y antispyware)	96%	94%	96%	82%	78%	86%
Implementación de backups. Obtiene copias de seguridad regularmente y comprueba que funcionan correctamente	95%	95%	96%	85%	74%	81%
Bloqueo del computador. Cuando se retira de su lugar de trabajo siempre bloquea su computador para que otra persona no pueda usarlo	83%	88%	83%	73%	80%	66%

**Tabla 75 Porcentaje de entidades del orden territorial que cumplen las prácticas de seguridad**

El aspecto a medir *Procesos de transformación*, presento en sus atributos *Rediseño de procesos* y *Procedimientos y levantamiento de los flujos de información* una disminución en sus índices. Esto se debe a que el primer atributo, que se centra en el Plan de optimización, simplificación, racionalización y estandarización de los trámites, presento una disminución en 2011: aunque se dio un incremento en el número de entidades que ya definieron este plan, disminuyo el número de entidades que contaban con el trámite aprobado por el Departamento Administrativo de la Función Pública. En cuanto al atributo de

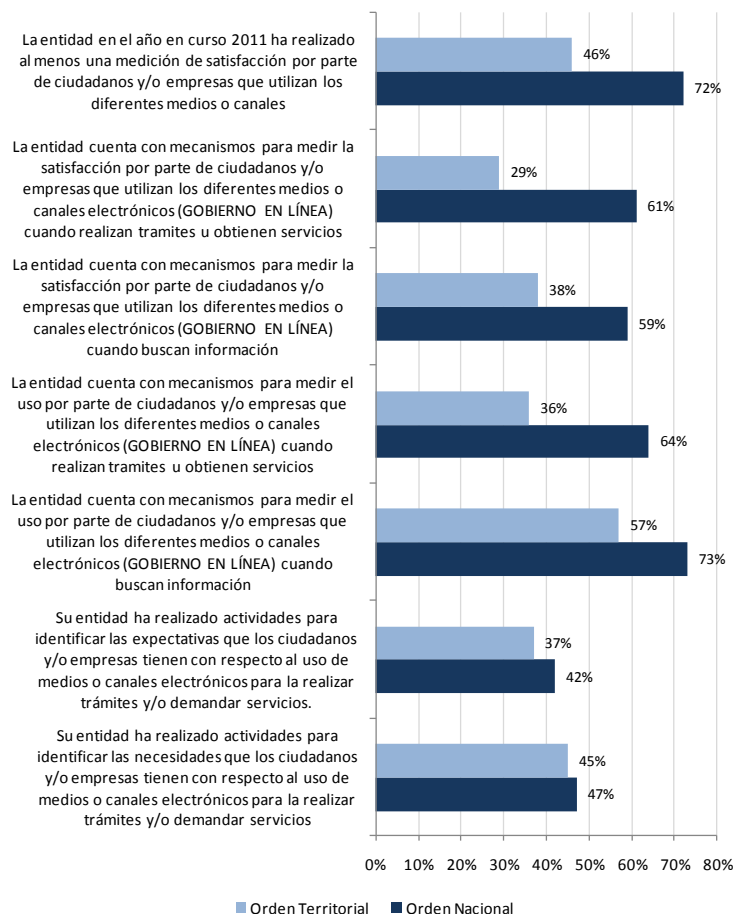
*Procedimientos y levantamiento de los flujos de información*, aunque se dio un incremento en entidades que intercambian información, (en entidades de orden nacional se pasó de 63% en 2009 al 65% en 2011 y en entidades de orden territorial se paso del 47% en 2009 al 60% en 2011), las entidades de orden territorial disminuyeron en las actividades para las cuales utilizan el lenguaje estándar de intercambio de información (Tabla 76)

	Ord. Nacional		Ord. Territorial	
	2009	2011	2009	2011
La entidad utiliza lenguaje estándar del Intercambio de Información – GEL-XML para el diseño de las bases de datos	35%	50%	36%	27%
La entidad utiliza lenguaje estándar del Intercambio de Información – GEL-XML para el diseño de formularios	35%	52%	34%	26%
La entidad utiliza lenguaje estándar del Intercambio de Información – GEL-XML para Intercambio de información con otras entidades	41%	48%	46%	29%

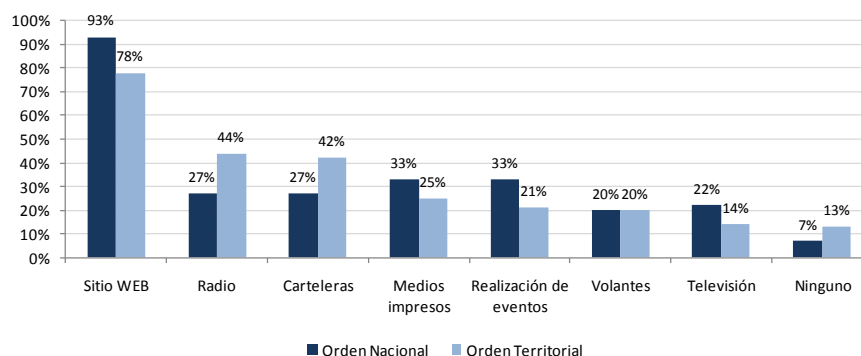
**Tabla 76 Interoperabilidad en entidades**

El aspecto a medir *Orientado a los ciudadanos y a las empresas* presentó un incremento en su índice de 20 puntos para entidades de orden nacional y de 21 puntos para entidades de orden territorial. Este incremento se explica gracias al interés creciente de las entidades para realizar actividades que permitan identificar las necesidades y expectativas que los ciudadanos y empresas tienen con respecto al uso de medios o canales electrónicos para la realizar trámites y/o demandar servicios, a la vez que hacen mediciones de satisfacción y estrategias para divulgar la oferta de trámites y servicios que prestan a través de medios electrónicos (Ilustración 17). Respecto a este último tema, el medio preferido para realizar la divulgación de los trámites y servicios que se ofrecen es el sitio WEB de la entidad; sin embargo, en entidades de orden nacional, también se recurren a medios impresos y eventos y en entidades de orden territorial se recurre más a medios como la radio y carteleras (Ilustración 18).

**Ilustración 17. Identificación de necesidades y expectativas por parte de las entidades**



**Ilustración 18. Canales de difusión de trámites y servicios en las entidades**



El aspecto *Procesos de democracia en línea* que evalúa si se están abriendo espacios para que el ciudadano participe activa y colectivamente en la toma de decisiones así como la inclusión de Gobierno en línea en los lineamientos de política sectorial e institucional, presento un incremento respecto al 2009 de más de 30 puntos tanto en entidades de orden nacional como en entidades de orden territorial. Este resultado es uno de los mas importantes dentro del componente *Procesos* en la medida que el Gobierno en línea está impactando directamente en el que hacer y la misión de las entidades. Los datos relevantes obtenidos en este aspecto son:

- En 2011 el 76% de las entidades de orden nacional y el 68% de entidades de orden territorial han incluido la estrategia de Gobierno en línea en algún instrumento de planeación o implementación para apoyar los objetivos y/o los lineamientos de política sectorial o institucional.
- Respecto a la pregunta si los trámites y/o servicios que se ofrecen a través de medios electrónicos están incorporados y/o apoyan los objetivos y/o los lineamientos de política sectorial, el 81% de las entidades de orden nacional y 66% de entidades de orden territorial contestó afirmativamente, frente al 17% de entidades de orden nacional y al 8% de entidades de orden territorial en el año 2009 lo habían afirmado.
- En 2011, el 51% de entidades de orden nacional y el 35% entidades de orden territorial afirmaron que realizaban acciones para incentivar a los ciudadanos y/o empresas a participar a través del uso de medios electrónicos en las decisiones de la entidad sobre la construcción de políticas, planes, programas y proyectos.

Finalmente, los 2 aspectos de *Tratamientos de datos* que se contemplan dentro del componente *Procesos* presentaron una disminución en el año 2011. Estas disminuciones estuvieron sustentadas por la caída en los indicadores de seguridad que los constituyen. Los datos encontrados muestran que al preguntársele a la entidad si suscribe acuerdos de confidencialidad sobre los datos de los ciudadanos y las empresas con los funcionarios y contratistas que trabajan en la entidad, solo el 55% de entidades de orden nacional y el 29% de entidades de orden territorial afirmaron hacerlo, contrario al valor encontrado en 2009 que era de 77% y 61% para entidades de orden nacional y territorial respectivamente.

Así mismo, aunque se ha aumentado la actualización de información de ciudadanos y empresas dentro de las entidades, se identificó que en más del 60% de ellas no se han definido unos estándares que aseguren que la misma esté completa y sea veraz (Tabla 77)

	Ord. Nacional			Ord. Territorial		
	2008	2009	2011	2008	2009	2011
¿La entidad actualiza en forma periódica la información de los ciudadanos y las empresas en sus bases de datos?	62%	61%	69%	38%	37%	58%
¿La entidad define estándares de actualización de la información de empresas y ciudadanos registrados en la base de datos de la misma para que estos sean veraces, completos y exactos?	62%	78%	37%	38%	72%	28%

**Tabla 77 Actualización de la información**

De igual forma, otro aspecto que disminuyó en todas las entidades fue el de protección de la información: en 2009 el 76% de entidades de orden nacional y el 53% de entidades de orden territorial manifestó que contaban con estándares de seguridad para garantizar que solamente el titular de la información pudiera consultar su información, mientras que en 2011, estos valores fueron 64% y 29% respectivamente (Tabla 78).

Todos estos datos encontrados en torno a la seguridad, llevan a realizar una invitación a las entidades para trabajar fuertemente en este tema e incluirlo en actividades a desarrollar, pues como se explicó anteriormente, la seguridad de la información y de los canales electrónicos es una de las principales barreras entre ciudadanos y empresas para la utilización del Gobierno en línea.

	Ord. Nacional			Ord. Territorial		
	2008	2009	2011	2008	2009	2011
Durante el último año, la entidad estableció estándares de seguridad en medios electrónicos, que garantizaban que solamente el titular de la información podían consultar su propia información.	35%	76%	64%	26%	53%	29%
Durante el último año, la entidad estableció estándares de seguridad en medios electrónicos, que garantizaban que solamente el titular de la información podían modificar su propia información.	35%	67%	58%	25%	53%	28%

**Tabla 78 Estándares de seguridad en entidades**

### 5.3.2.3. Componente Resultados

El componente *Resultados* presenta la evolución que han tenido las entidades en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, teniendo en cuenta el manual y los criterios establecidos en él. Como es posible observar en la Tabla 79, tanto en entidades de orden nacional como en entidades de orden territorial se han presentado avances en la Estrategia desde el 2008. Durante estos años, viendo el agrupado por entidades, aquellas pertenecientes al orden nacional evolucionaron de un nivel bajo de 49 puntos en 2008 a un nivel alto de 87 puntos en 2011, encontrándose en este último año todas las fases de la implementación de la estrategia en un nivel alto.

Por su parte las entidades de orden territorial, pese al aumento presentado de 31 puntos desde el 2008 al 2011, se mantienen en un nivel bajo de calificación con un índice de 41 puntos. Teniendo en cuenta el consolidado, en este grupo de entidades las fases de Información e Interacción son las únicas que se encuentran en un nivel medio de calificación con un puntaje de 74 y 80 respectivamente. Sin embargo, es en las fases de Transacción, Transformación y Democracia donde es más visible la diferencia entre entidades de orden nacional y territorial pues éstas últimas no superan los 31 puntos en cada una de estas tres fases.

La Tabla 79 presenta la evolución para ambos grupos de entidades tanto en el índice de Gobierno en línea (valor del componente *Resultados*) así como para cada una de las fases de implementación de la Estrategia

Componente		Aspecto a medir	Atributo	Ord. Nacional				Ord. Territorial			
				2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Resultados				49	58	69	87	10	17	27	41
Resultados	Efectividad	Implementación de la fase de información en línea		72	86	87	94	38	57	60	74
		Implementación de la fase de interacción en línea		64	75	80	92	9	37	55	80
		Implementación de la fase de transacción en línea		49	60	77	87	7	16	20	29
		Implementación de la fase de transformación en línea		43	49	59	83	9	5	18	31
		Implementación de la fase de democracia en línea		38	45	57	85	2	4	11	21

**Tabla 79 Componente Resultados – Entidades**

Bases para el componente de Resultados Orden territorial 2011: 1134 entidades para Fases de información e interacción, 814 entidades para Fase de transacción y 487 entidades para Fases de transformación y democracia.

El análisis de los datos, teniendo en cuenta las entidades de orden nacional, muestra que la Rama ejecutiva es la que ha presentado desde el 2008 el mayor avance en la implementación de la Estrategia, y es la única que se encuentra en un nivel alto de implementación con un puntaje de 89 en 2011. Adicionalmente, es la única rama que posee todas las fases en un nivel alto de calificación.

La Rama Legislativa aunque alcanzó en 2011 una calificación de 44 presentando un incremento respecto a 2010 de 12 puntos en su índice, no ha logrado obtener nuevamente el puntaje que tenía en 2008 de 74. Actualmente es la única Rama que se encuentra en el nivel bajo de calificación, causado principalmente por el bajo puntaje que tiene en las fases de Transformación y Democracia (14 y 15 puntos respectivamente).

La Rama Judicial cerró el 2011 con un índice de 59 puntos. Exceptuando el 2009 donde alcanzó un puntaje en su índice de 70, los otros años ha mantenido un valor casi constante en el índice. En este momento Transformación y Democracia son las fases que para esta rama se encuentran con un nivel bajo de calificación.

Los Organismos de control tienen una calificación a 2011 de 72, mostrando un crecimiento de 3 puntos respecto a 2010. Sobresale en este caso que la fase de información se encuentra en un nivel alto de calificación y el resto de fases se encuentran en un nivel medio. Los organismos de control han mantenido un valor de índice casi estable desde 2009; sin embargo su gran avance se presentó entre 2008 y 2009.

La Organización electoral ha presentado fluctuaciones en el valor de su índice; sin embargo siempre se ha encontrado cerca de los 50 puntos. Con corte a 2011, Organización Electoral es el único con tres de las fases de la implementación de la estrategia en un nivel bajo de calificación y su puntaje en el índice para este año fue de 51.

Finalmente los organismos autónomos han mostrado un crecimiento constante en el índice desde el 2008 y en 2011 alcanzaron los 60 puntos. Aunque las fases de Transformación y Democracia se encuentran en un nivel bajo, el crecimiento alcanzado en las fases de Información, Interacción y Transacción las ubica en el nivel alto de calificación.

Los datos por cada rama y organismo, se presenta en la Tabla 80.

Componente	Ejecutivo				Legislativo				Judicial				Organismos de control				Organización Electoral				Organismos Autónomos			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Resultados	36	58	70	89	76	72	32	44	58	70	57	59	46	73	69	72	49	56	42	51	25	42	57	60

Aspecto a medir	Atributo	Ejecutivo				Legislativo				Judicial				Organismos de control				Organización Electoral				Organismos Autónomos			
		2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Efectividad	Implementación fase de información en línea	75	87	88	96	84	76	58	66	74	71	68	71	75	93	80	86	78	71	64	77	44	72	78	94
	Implementación fase de interacción en línea	50	74	82	94	96	91	49	68	65	71	68	68	62	92	69	79	51	68	44	60	57	74	59	83
	Implementación fase de transacción en línea	27	60	78	88	79	86	56	79	53	55	72	72	44	66	81	78	66	51	30	48	40	46	81	84
	Implementación fase de transformación en línea	27	47	60	86	75	76	10	14	62	71	45	48	45	71	68	72	48	69	43	42	1	30	52	41
	Implementación fase de democracia en línea	30	44	59	89	55	33	10	15	45	85	41	46	24	61	53	55	28	28	45	47	8	15	25	27

Tabla 80 Componente Resultados – Entidades de orden nacional por Rama

Analizando la Rama ejecutiva, es posible identificar que exceptuando los sectores de interior y justicia y universidades e institutos todos se encuentran en un nivel de calificación alto a 2011.

El sector de agricultura y desarrollo rural, ha mantenido un crecimiento constante en el índice y se ubica en el nivel alto de calificación desde el 2009. Ambiente y vivienda por su parte, que se había mantenido en un nivel medio de calificación entre 2008 y 2010, mostró un crecimiento de 28 puntos en su índice y alcanzó en 2011 un nivel alto de calificación con 95 puntos. Comercio e industria, que había mostrado fluctuaciones desde el 2008 en el valor de su índice, a corte de 2011 se ubicó en un nivel alto de calificación con 98 puntos. Tecnologías de la información y las comunicaciones con un puntaje de 96 en 2011, se encuentra en un nivel alto de calificación desde el 2010; sin embargo, la fase de transformación en línea es la única que se encuentra en un nivel medio con un puntaje de 77. Las corporaciones autónomas sobresalen como el sector que ha evolucionado más rápidamente en la implementación de la estrategia, teniendo en cuenta que en 2008 iniciaron con un puntaje de 8 puntos y en 2011 alcanzaron una calificación de 94 y todas sus fases cuentan con una calificación por encima de 90 puntos. Cultura, también ha mostrado avances importantes, y en 2011 se encuentra con una calificación de 89 puntos; sin embargo, la fase de transformación en línea se encuentra en un nivel medio con 79 puntos (Tabla 81).

		Agricultura y Desarrollo rural				Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial				Comercio Industria y Turismo				Tecnologías de la Información y las comunicaciones				Corporaciones Autónomas Regionales				Cultura			
Componente		2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Resultados		60	86	88	98	53	63	67	95	72	88	69	98	54	78	89	96	8	20	55	94	29	49	40	89
Aspecto a medir	Atributo	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Efectividad	Implementación fase de información en línea	100	100	97	99	89	94	83	95	97	99	81	99	100	100	96	99	43	71	90	98	88	87	66	99
	Implementación fase de interacción en línea	99	100	99	100	65	78	75	95	84	98	73	98	100	100	95	96	12	34	83	99	35	52	60	93
	Implementación fase de transacción en línea	43	100	99	100	47	61	85	98	70	95	79	99	32	100	91	96	0	16	68	91	14	32	47	79
	Implementación fase de transformación en línea	28	60	74	94	47	54	44	90	68	84	61	97	34	40	81	77	7	11	38	93	21	60	25	92
	Implementación fase de democracia en línea	78	88	83	100	40	52	66	97	58	71	62	100	55	80	89	100	0	0	25	91	27	33	26	90

Tabla 81 Componente Resultados – Entidades de orden nacional por Sector I

Los sectores Defensa Nacional, Economía Solidara, Educación Nacional y Estadística cerraron el 2011 con calificaciones de 93, 100, 99 y 99 respectivamente, mostrando también crecimientos continuos en sus índices y en las distintas fases todos los años. Universidades e institutos es el sector que se encuentra más rezagado en la implementación de la estrategia y el único dentro de la Rama ejecutiva que se encuentra en un nivel bajo de calificación a 2011 con 50 puntos. Esta baja calificación es resultado del bajo puntaje que ha obtenido este sector en las fases de Transacción, Transformación y Democracia (Tabla 82).

		Defensa Nacional				Economía Solidaria				Educación Nacional				Universidades e institutos				Estadística			
Componente		2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Resultados		39	69	80	93	31	73	90	100	62	85	96	99	22	35	33	50	58	77	94	99
Aspecto a medir	Atributo	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Efectividad	Implementación fase de información en línea	94	98	97	99	47	100	100	100	91	96	100	100	35	50	51	73	97	100	100	100
	Implementación fase de interacción en línea	64	96	93	99	35	98	100	100	78	99	100	100	45	47	41	63	73	100	100	100
	Implementación fase de transacción en línea	31	84	89	95	9	80	100	100	53	89	99	99	17	26	37	46	59	94	98	100
	Implementación fase de transformación en línea	21	37	66	86	62	67	66	100	57	81	87	96	21	43	33	45	48	76	96	96
	Implementación fase de democracia en línea	30	65	74	95	0	40	100	100	56	70	100	100	3	17	12	43	41	29	79	100

Tabla 82 Componente Resultados – Entidades de orden nacional por Sector II



Función Pública, Minas y Energía y Planeación, son sectores que desde el 2009 se han encontrado en un nivel alto de calificación y en 2011 cuentan con un puntaje de 90, 97 y 98 puntos respectivamente y cuentan con todas las fases de la Estrategia en un nivel alto. Hacienda y Crédito público por su parte, ha mostrado una evolución interesante, pues en 2010 alcanzó el nivel alto luego de mostrar incrementos importantes en el índice desde el 2008. Interior y justicia como se nombró anteriormente aunque ha crecido en su índice desde el 2008, no ha logrado alcanzar el nivel alto de calificación y solo cuenta con las fases de Información e Interacción en un nivel alto (Tabla 83).

		Función Pública				Hacienda y Crédito Público				Interior y de Justicia				Minas y Energía				Planeación			
Componente		2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Resultados		54	85	84	90	37	70	89	97	45	61	64	72	30	80	89	97	66	86	84	98
Aspecto a medir	Atributo	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Efectividad	Implementación fase de información en línea	96	100	94	97	78	94	96	100	88	96	96	95	95	97	100	100	95	97	94	100
	Implementación fase de interacción en línea	65	100	87	100	38	80	93	99	53	79	71	85	35	92	97	98	75	97	73	100
	Implementación fase de transacción en línea	17	85	93	88	21	66	93	96	40	54	65	69	17	78	95	96	52	86	89	100
	Implementación fase de transformación en línea	64	83	68	84	20	57	83	95	40	63	60	64	18	80	87	96	81	84	81	97
	Implementación fase de democracia en línea	55	70	90	90	63	75	87	98	33	33	44	67	27	66	74	95	39	72	88	96

Tabla 83 Componente Resultados – Entidades de orden nacional por Sector III

Presidencia, Protección Social, Relaciones Exteriores, Seguridad y Transporte también se encuentran en un nivel alto de calificación. Presidencia aumentó su índice en 36 puntos respecto a 2010 y llegó en 2011 a 97 puntos y, exceptuando la fase de Transformación, cuenta con todas sus fases con la calificación máxima. Protección social con un puntaje en 2011 de 96, se ha mantenido desde el 2010 en el nivel alto de calificación, mostrando entre el 2008 y el 2010 crecimientos de 30 puntos en promedio por año. Relaciones exteriores y Seguridad, pese a que se encuentran en un nivel alto de calificación, tienen fases que se encuentran en nivel bajo y medio. Finalmente, Transporte paso de un nivel de calificación medio en 2010 a un alto en 2011 y alcanzó un puntaje de 95, con todas sus fases por encima de 90 puntos (Tabla 84).

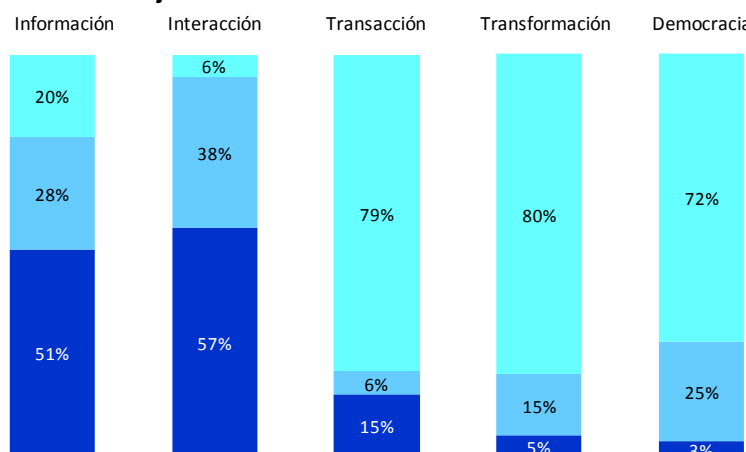
		Presidencia				Protección Social				Relaciones Exteriores				Seguridad				Transporte			
Componente		2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Resultados		34	75	61	97	33	66	92	96	47	47	80	83	62	83	81	81	41	51	71	95
Aspecto a medir	Atributo	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Efectividad	Implementación fase de información en línea	94	100	81	100	82	97	98	100	95	95	98	98	96	100	89	89	81	96	96	98
	Implementación de la fase de interacción en línea	62	96	63	100	46	93	97	98	62	71	94	94	58	100	100	100	45	70	78	99
	Implementación de la fase de transacción en línea	36	90	77	100	23	76	94	96	43	35	73	70	43	83	93	93	34	50	82	95
	Implementación de la fase de transformación en línea	12	86	44	91	20	47	83	91	32	34	79	92	42	58	87	87	32	36	60	90
	Implementación de la fase de democracia en línea	13	13	55	100	29	47	97	100	40	40	70	70	100	100	40	40	38	38	58	100

Tabla 84 Componente Resultados – Entidades de orden nacional por Sector IV

En cuanto a las entidades de orden territorial, es posible identificar que si bien se ha dado un avance en el índice de Gobierno en línea entre 2008 y 2011, los resultados distan del panorama de entidades de orden nacional. Teniendo en cuenta el avance por cada una de las fases, es posible identificar que el 51% de las

entidades de orden territorial se encuentran en un nivel alto en la fase de Información, similar a lo encontrado en la fase de Interacción donde un 57% de las entidades se encuentra en un nivel alto de calificación. Sin embargo, las fases de Transacción, Transformación y Democracia muestran un panorama distinto pues más del 70% de las entidades se encuentra en un nivel bajo (Ilustración 19)

**Ilustración 19. Porcentaje de entidades en cada nivel de avance de la estrategia por fase**



Analizando por departamento en 2011, es posible identificar que a excepción de Bogotá, San Andrés y providencia y Santander, los departamentos se encuentran en la fase de Información en un nivel alto y medio de calificación. Similar ocurre con la fase de Interacción donde solo San Andrés y providencia y se encuentra en el nivel bajo. Las fases de Transacción, Transformación y Democracia aparecen en un nivel bajo para la mayoría de departamentos, tal y como se muestra en la Tabla 85.

DEPARTAMENTO	ÍNDICE 2008	ÍNDICE 2009	ÍNDICE 2010	ÍNDICE 2011	INFORMACIÓN	INTERACCIÓN	TRANSACCIÓN	TRANSFORMACIÓN	DEMOCRACIA
AMAZONAS	4	7	20	77	98	100	38	51	93
ANTIOQUIA	10	9	23	66	95	96	86	44	34
ARAUCA	12	12	34	41	55	68	43	37	33
ATLÁNTICO	10	10	41	46	74	74	42	38	29
BOGOTÁ D.C.	8	4	21	-	50	95	ND	ND	ND
BOLÍVAR	11	9	31	34	67	76	20	26	17
BOYACÁ	9	11	28	30	56	63	16	26	14
CALDAS	11	8	29	37	78	82	24	21	18
CAQUETA	11	7	25	43	100	99	5	22	50
CASANARE	14	12	35	43	79	61	45	37	20
CAUCA	12	9	19	35	76	82	10	27	15
CESAR	9	11	39	36	78	90	29	26	15
CHOCÓ	11	10	26	25	68	73	11	13	8
CÓRDOBA	10	12	28	34	75	83	14	24	14
CUNDINAMARCA	10	9	25	37	72	76	20	30	14
GUAINÍA	1	10	45	27	55	56	9	31	5
GUAVIARE	9	9	24	39	86	81	7	36	22
HUILA	8	9	30	50	100	100	18	35	37
LA GUAJIRA	9	11	27	35	88	90	15	12	21
MAGDALENA	11	10	27	40	76	84	21	31	24
META	14	10	28	35	58	71	25	30	10
NARIÑO	15	9	23	38	70	79	14	38	15
NORTE DE SANTANDER	12	11	29	30	65	77	16	20	14
PUTUMAYO	9	8	27	33	80	86	10	26	10
QUINDÍO	15	9	34	46	88	91	14	44	37
RISARALDA	10	8	29	36	91	90	13	24	15
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	4	4	13	16	37	34	9	0	3
SANTANDER	10	9	25	33	50	70	26	27	11
SUCRE	11	9	26	35	71	85	17	23	26
TOLIMA	11	11	28	45	100	100	12	32	33
VALLE DEL CAUCA	8	9	25	36	75	78	18	25	15
VAUPÉS	6	9	15	35	73	84	12	38	4
VICHADA	10	6	22	29	51	66	21	30	5

**Tabla 85 Consolidado evolución de la estrategia por departamento**

Teniendo en cuenta los criterios establecidos en el Manual en la fase de Información, aquellos criterios relacionados con el funcionamiento del sitio WEB como por ejemplo mapa del sitio, acceso al menú principal y ruta de navegación se cumplen casi en la totalidad de las entidades. Similar situación se presenta con aquellos criterios relacionados con el cumplimiento de estándares técnicos (p.e nombre del dominio, uso de navegadores) y estándares de presentación (p.e identidad visual, enlace al Portal del Estado Colombiano). Sin embargo, esta situación no es la misma en otros aspectos pues solo el 42% de las entidades publica sus informes de gestión, el 43% el plan de mejoramiento, el 44% las metas e indicadores de gestión y el 52% el listado de trámites y servicios. Teniendo en cuenta lo anterior, se requiere un compromiso por parte de las entidades para que tengan al día la publicación de este tipo de información (Tabla 86).

CRITERIOS FASE INFORMACIÓN			
Misión y visión	96%	Glosario	60%
Objetivos y funciones	63%	Política de privacidad y condiciones de uso	93%
Organigrama	72%	Oferta de empleos	52%
Localización física	91%	Identidad visual	89%
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax	59%	Enlace al Portal del Estado Colombiano	99%
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano	95%	Fecha de la última actualización	81%
Horarios y días de atención al público	94%	Número de Visitas	98%
Directorio de funcionarios principales	57%	División de los contenidos	99%
Directorio de entidades	74%	Manejo de vínculos	69%
Directorio de agremiaciones y asociaciones	61%	Mapa del sitio	99%
Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos	74%	Acceso a la página de inicio	100%
Decretos	80%	Acceso al menú principal	100%
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	76%	Ruta de navegación	99%
Políticas, planes o líneas estratégicas	82%	Nombre de dominio	100%
Programas y proyectos en ejecución	55%	Marcación y/o etiquetado	77%
Contacto con dependencia responsable	54%	Parpadeo	89%
Listado de trámites y servicios	52%	Uso de navegadores	99%
Información sobre la contratación	80%	introducción sobre los aspectos más destacables del departamento o municipio.	86%
Entes de control que vigilan a la entidad	80%	Información general	90%
Informes de Gestión	42%	Territorios	72%
Metas e indicadores de gestión	44%	Mapas	65%
Plan de Mejoramiento	43%	Indicadores	56%
Información para niños	57%	Documentos del municipio	86%
Preguntas y respuestas frecuentes	57%	Álbum o galería de fotos	93%
Boletines y publicaciones	61%	Turismo y servicios locales	88%
Noticias	70%	Identidad visual	99%
Calendario de actividades	51%		

**Tabla 86 Criterios fase de Información – Entidades de orden territorial**

En la fase de Interacción se encuentra que más del 95% cuenta con servicios de información al ciudadano, buzón de contacto para peticiones quejas y reclamos, mecanismos de búsqueda y suscripción a servicios de información al correo electrónico. Sin embargo, otro tipo de servicios tales como atención en línea y consulta a bases de datos están presentes en no más del 60% de entidades (Tabla 87).

CRITERIOS FASE INTERACCIÓN			
Servicios de información al ciudadano	98%	Servicios de atención en línea	58%
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	98%	Mecanismos de participación	69%
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	98%	Ayudas	87%
Mecanismo de búsqueda	97%	Avisos de confirmación	97%
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	99%	Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	62%
Encuestas de opinión	62%	Consulta a bases de datos	59%
Información en audio y/o video	62%		

**Tabla 87 Criterios fase de Interacción – Entidades de orden territorial**

En la fase de Transacción es posible encontrar que aunque el 97% de las entidades ofrecen en inglés los contenidos relacionados con la información de la entidad y en el 75% el sitio Web de la entidad es accesible a través de dispositivos móviles, temas tales como contar con mecanismos para monitorear el desempeño y uso del sitio Web solo se encuentran en el 57%. Así mismo solo el 17% cuenta con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios de la entidad y el 8% tiene habilitados mecanismos para el pago en línea. Teniendo en cuenta estas diferencias dentro de los diferentes criterios, es necesario que las entidades concentren sus esfuerzos en identificar la mejor forma de cumplir con los mismos partiendo de sus capacidades y los requerimientos de trámites y servicios de sus usuarios (Tabla 88).

CRITERIOS FASE TRANSACCIÓN			
Acceso vía móvil	75%	Plazos de respuesta	22%
Cobertura geográfica	45%	Estampado de tiempo	24%
Otros idiomas	97%	Pagos electrónicos	8%
Monitoreo del desempeño y uso	57%	Firma electrónica	20%
Uso de sistemas transversales	63%	Firma digital	7%
Trámites en línea	22%	Medición de la satisfacción de los usuarios	17%
Servicios en línea	22%	Monitoreo a la gestión de trámites y servicios en línea	17%
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	23%	Política de seguridad	24%

**Tabla 88 Criterios fase de Transacción – Entidades de orden territorial**

En la fase de Transformación en línea, se encuentra que aunque se han trabajado temas de formación capacitación en Gobierno en línea en las entidades, el resto de criterios que componen esta fase no se han implementado en más del 50% de ellas. Entre los criterios, se encuentra que el 45% generan incentivos y/o estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en línea por parte de los ciudadanos, empresas y la entidad misma y que el 28% caracteriza a sus clientes para decidir cuáles canales electrónicos son los más apropiados para la provisión de información, trámites, servicios, participación y democracia por medios electrónicos (Tabla 89).

CRITERIOS FASE TRANSFORMACIÓN			
Cadena de trámites optimizada	20%	Seguimiento al uso de múltiples canales	20%
Proveer y/o consumir servicios de intercambio de información	50%	Incentivos y/o estímulos	45%
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	20%	Ventanillas únicas virtuales	30%
Uso de Sistemas de Información y/o Intranet institucional	32%	Formación en Gobierno En Línea	87%
Implementación de múltiples canales	28%	Formación en temas relacionados con el Gobierno En Línea	17%

**Tabla 89 Criterios fase de Transformación – Entidades de orden territorial**

Finalmente en la fase de democracia, se encuentran los siguientes resultados principales en temas de participación:

- El 19% de las entidades afirmaron que habilitaban espacios virtuales para que los ciudadanos participaran en la discusión de temas concernientes a su gestión
- El 14% habilitaron espacios para la participación haciendo uso de redes sociales.
- El 16% habilitaron mecanismos como foros en línea, listas de correo, salas de conversación, blogs o redes sociales para que los ciudadanos o los grupos de interés participaran en la construcción de políticas, planes o programas y en la toma de decisiones.
- EL 16% habilitó espacios virtuales interactivos para que la ciudadanía en general pueda hacer seguimiento al proceso de construcción de políticas, planes o programas y a la toma de decisiones

Teniendo en cuenta que cada vez más los ciudadanos están tomando un rol activo en la participación gracias a los canales electrónicos, específicamente mediante redes sociales, las entidades deben abrir y aprovechar estos espacios, para lo cual pueden aprovechar las guías y lineamientos que desde el Programa Gobierno en línea se está ofreciendo (Tabla 90).

CRITERIOS FASE DEMOCRACIA			
Convocatoria para la participación por medios electrónicos	26%	Incentivos para la participación por medios electrónicos	25%
Participación en línea	19%	Convocatoria para la Democracia en línea	31%
Proyectos de normatividad	21%	Discusión y consulta en línea	16%
Redes sociales	14%	Propuestas en línea	29%
Resultados de la participación por medios electrónicos	13%	Seguimiento en línea a la democracia electrónica	16%
Integración del Gobierno En Línea a la política sectorial	79%	Resultados de la democracia por medios electrónicos	18%

**Tabla 90 Criterios fase de Democracia – Entidades de orden territorial**

Luego de considerar todos los datos obtenidos en los componentes de *Insumos*, *Procesos* y *Resultados*, es posible identificar que en general las entidades de orden territorial requieren una mayor atención y estrategias diferentes a las de orden nacional, por cuanto la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea ha sido más lenta y les ha implicado mayores esfuerzos. Aunque en general todas las entidades han identificado diferentes barreras, las entidades de orden territorial han mostrado un mayor número de ellas y, teniendo en cuenta el estado de implementación de la estrategia dada por las fases de Información, Interacción, Transacción, Transformación y Democracia, se requiere tanto por parte de del Programa Gobierno en línea una nueva forma de orientar la implementación de la estrategia en este grupo de entidades, como por parte de ellas el desarrollo de acciones puntuales y cumplimiento de metas específicas que les ayuden a avanzar, pues son ellas directamente las que deben, a partir de su situación, establecer el mejor camino para avanzar en el Gobierno en línea.

Teniendo en cuenta que para las entidades de orden territorial, el hecho de no contar con una infraestructura tecnológica adecuada para la prestación de servicios se convierte en una limitante y esto debería ser un tema prioritario en ellas.

Por otro lado, es importante fortalecer todos los aspectos relacionados con estándares de seguridad tanto para los trámites y servicios como para los datos. Así mismo se requiere fortalecer la participación ciudadana, para lo cual las entidades deben estimular más a los ciudadanos y empresas a que formen parte activa de las decisiones que ellas adelantan.

En la medida que las entidades tengan en cuenta estos aspectos, se logrará mejorar las calificaciones logradas hasta el momento y apuntar a incrementar los indicadores y por ende, la implementación de la Estrategia.

## 5.4. EVALUACIÓN DE IMPACTO

Como se mencionó al principio del documento, el componente de *Impacto* fue modificado. Entre los años 2008 a 2010, la estimación de los indicadores que hacían parte de este componente provenían básicamente de la percepción que tenían los distintos actores sobre el impacto del Gobierno en línea en tres aspectos básicos: calidad de vida, competitividad y gobernabilidad.

Teniendo en cuenta la importancia de cuantificar cual ha sido el impacto del Gobierno en línea, el Programa en el 2011 se desarrolló un grupo de indicadores que le permitieran monitorear y evaluar dicho impacto en el logro de los 5 objetivos establecidos en la Estrategia. A continuación se profundiza sobre dichos objetivos y la perspectiva de impacto que buscan evaluar<sup>11</sup>.

### **Objetivo 1: La eficiencia en la prestación de servicios y trámites por parte de las entidades públicas.**

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2009<sup>12</sup>, define la eficiencia como la relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados. Teniendo en cuenta este concepto, la Estrategia de Gobierno en línea busca por medio de los diferentes lineamientos, ayudar a las entidades en temas tales como la automatización de los procesos (lo cual genera ahorros por menos papel, menos impresiones y menos fotocopias), eliminación de tareas, disminución de los tiempos de procesamiento de trámites y servicios, reducción de errores y de reproceso. Todas estas acciones desembocan en menores tiempos para desarrollar la misma cantidad de operaciones internas para proveer la misma cantidad de trámites y/o servicios, es decir que se incrementa la productividad y en el mejoramiento organizacional y operacional de la entidad.<sup>13</sup>

Los aspectos específicos de la eficiencia desde el punto de vista cuantitativo se relacionan con el ahorro por la disminución de gastos generales como resultado de la automatización de los procesos, que implican menos papel y menos impresiones, fotocopias y gastos de correo y por los ahorros que se generan en términos del “tiempo total equivalente del personal” (Full Time Equivalent of Staff = FTE) necesario para proveer los trámites y/o servicios a los usuarios.

Las fuentes de información para estos indicadores son los registros administrativos de las entidades<sup>14</sup>, así:

- Costos de personal por categoría asociados a la prestación del trámite y/o servicio
- Tiempo de procesamiento estándar desde que inicia hasta que finalice de un trámite o servicio
- Otros costos asociados al procesamiento del servicio (papel, impresión, correo)

El valor de ahorro generado por una mayor eficiencia de la entidad es directamente un beneficio monetario, siempre y cuando se proceda a liberar del presupuesto de la entidad el personal que ya no es necesario en el escenario de la prestación de trámites y servicios en línea. Ahora bien, no necesariamente el personal liberado al evolucionar de procesos presenciales a procesos en línea, debe retirarse de la entidad, ya que este personal puede reorientarse a la realización de otras actividades o procesos que

<sup>11</sup> Fuente: Ajuste a la metodología de monitoreo y evaluación 2011. Programa Gobierno en línea.

<sup>12</sup> La Norma técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2009 define la Eficiencia como la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. El Sistema Regional de Información sobre Buenas Prácticas de Gestión Pública en América Latina y El Caribe (SIPAL), define Eficiencia como el logro de los objetivos previamente establecidos, utilizando un mínimo de recursos. El concepto de eficiencia describe la relación entre dos magnitudes físicas: la producción física de un bien o servicio, y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto.

<sup>13</sup> eGovernment Economics Project (eGEP), Measurement Framework Final Version, 2006.

<sup>14</sup>Compendium to The measurement Framework – Abridged version WIBE TEAM, 2006

pueden ser reforzados, lo que podrían eventualmente generar un incremento en la eficiencia general de la entidad.

### **Objetivo 2: La transparencia de la gestión pública.**

La transparencia tiene como fin garantizar que los ciudadanos y empresas tengan acceso transparente, en forma simple y directa a la información de carácter público generada por el estado, relacionada con las acciones de los funcionarios y de las entidades en desarrollo de sus funciones públicas. Para esto, las entidades deben poner en conocimiento de los ciudadanos y empresas los actos de la administración, asegurando los espacios de participación idóneos para que el ciudadano y las empresas se informen e interactúen adecuadamente.

### **Objetivo 3: La participación de los ciudadanos y las empresas en las actividades de las entidades públicas.**

La participación de la ciudadanía y de las empresas es un derecho constitucional mediante el cual se empodera a estos actores para participar activamente, intercambiar información y ejercer el control en las decisiones del estado. En este caso, el estado debe asegurar los espacios idóneos para que los ciudadanos y las empresas estén permanente informadas y tengan la posibilidad real de interactuar en las actividades conexas a la gestión pública y a la formación de políticas, planes, programas para que se pueda realizar efectivamente el control ciudadano.

### **Objetivo 4: La competitividad de las empresas.**

En el contexto de Gobierno en línea, se evidencian dos dimensiones que son impactadas directamente por la mayor eficiencia de las entidades públicas: el tiempo y los costos relacionados con la obtención de un trámite y/o servicio, que generan un ahorro para las empresas.

El ahorro de las empresas es un valor contable registrado en un ejercicio operacional durante un tiempo determinado (ej. doce meses) y puede provenir de diferentes fuentes, en especial de la reducción del valor de las cuentas correspondientes al gasto. Aquel que es originado por el uso y el acceso a los servicios electrónicos de gobierno en línea está relacionado con la reducción de los gastos operacionales de personal y de transporte.

Asumiendo todo lo demás constante, la optimización y asignación eficiente de estos dos factores de producción (personal y transporte), resultante del uso y el acceso a los servicios electrónicos de Gobierno en línea, generaría un aumento en la productividad; máxime si el ahorro en el gasto generado durante un ejercicio contable es invertido en el siguiente.

Ahora, la productividad generada por la asignación eficiente de la suma de los recursos de las empresas está directamente relacionada con la creación de valor agregado de las actividades económicas a las cuales las empresas pertenecen y, en ese sentido, con el producto interno bruto de un país.

En la medida que las empresas de una economía generan valor agregado son consideradas más competitivas frente otras que tal vez no lo hagan o lo hacen en una menor magnitud, pues a diferencia de estas últimas, probablemente, podrán enfrentar las condiciones de los mercados (ej. precios, cargas impositivas, competencias, fallas de mercado....) nacionales y/o internacionales con mayor éxito, asignando eficientemente parte sus recursos y factores de producción.



Es importante precisar que en el cálculo de las magnitudes de impacto en tres diferentes variables – PIB, productividad y competitividad, intervienen variables exógenas que modifican los mecanismos de transmisión de los efectos y distorsionan una estimación precisa.

### **Objetivo 5: La calidad de vida de los ciudadanos**

Existen múltiples conceptos de calidad de vida, dependiendo de la óptica con la que se analice, es decir puede variar desde un sentido estricto de bienestar económico (ingreso) o desde la perspectiva de la educación, de la salud, de la recreación, etc.<sup>15</sup>. Sin embargo, la calidad de vida desde el punto de vista económico se ha orientado a la medición cuantitativa de algunos factores como ingreso, vivienda, servicios públicos y salud. En el contexto de Gobierno en línea, se evidencian dos dimensiones de la calidad de vida que son impactadas directamente por la mayor eficiencia de las entidades públicas: el tiempo y los costos relacionados con la obtención de un trámite y/o servicio. Para el ciudadano la estrategia de Gobierno en línea, es decir la prestación de trámites y/o servicios a través de medios electrónicos le significa un menor tiempo de espera y unos menores costos.

Este primer ejercicio desarrollado de medición del impacto de Gobierno en línea busca no solo identificar los beneficios generados de la utilización de herramientas tecnológicas para interactuar con el Estado sino también levantar una línea base que por un lado, permita identificar los elementos para realizar una medición de este tipo en el tiempo así como identificar nuevos aspectos que deben tener en cuenta las entidades para que ellas comiencen desde su experiencia a identificar de una forma organizada su información y hacer ejercicio de impacto de forma individual. Los resultados obtenidos deben considerarse como una guía hacia lo que debería impactar el Gobierno en línea en el país tanto a ciudadano, empresas y entidades.

Es necesario que en algunos casos no se logró contar con la totalidad de datos, así que se trató de hacer una aproximación extrapolando la información obtenida, sin embargo, este ejercicio afectó los resultados finales en los indicadores relacionados con dinero y tiempo. Se espera para próximas mediciones contar con una mayor cantidad de información y lograr así exactitud en los datos resultantes.

A continuación se analiza el impacto generado en cada uno de los actores gracias al Gobierno en línea

#### **5.4.1.Ciudadanos**

Para el caso de ciudadanos, se tuvo en cuenta tres aspectos a medir: *Participación*, *Transparencia* y *Calidad de vida*. A continuación se analiza cada uno.

En relación al aspecto a medir *Participación*, un primer indicador considerado fue el número promedio anual de normas políticas, planes, programas y proyectos en las cuales los ciudadanos participan a través de medios electrónicos. Entre aquellos ciudadanos que saben y utilizan canales electrónicos para interactuar con las entidades, se encontró que el 23% ha participado en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras de las entidades públicas con un promedio de 7 participaciones. Teniendo en cuenta el crecimiento de la utilización de canales electrónicos

---

<sup>15</sup>Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad de vida se define como «la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno».

como herramientas de participación, en la medida que las entidades se encarguen de hacer una mayor promoción y generen incentivos, estos indicadores pueden tener aumentos importantes en los próximos años

Otro indicador considerado, fue el número promedio anual de consultas en las cuales los ciudadanos participan a través de medios electrónicos. Al respecto se encontró que entre quienes realizan un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas a través de canales electrónicos, un 94% ha realizado alguna consulta sobre la gestión y el número promedio anual de dichas consultas por medios electrónicos fue de 10. Así mismo, entre los ciudadanos que en el 2011 visitó o utilizó páginas de Internet o sitios Web de entidades públicas, un 17% manifestó que han interactuado con las entidades haciendo uso de foros en línea

Finalmente, teniendo en cuenta el incremento en la utilización de redes sociales para interactuar y opinar sobre las actividades y acciones que están haciendo los gobiernos, el último indicador considerado para el caso de ciudadanos en temas de participación fue el porcentaje de ciudadanos que hacen uso de redes sociales para interactuar con entidades públicas. Los resultados encontrados mostraron que del 49% de ciudadanos que se encuentran registrados en alguna red social, el 23% ha interactuado con entidades públicas a través de estas redes sociales, lo que significa que del total de ciudadanos, el 11% ha interactuado con las entidades por medio de redes sociales. Este resultado es relevante en la medida que el crecimiento de las redes sociales y su uso se ha incrementado fuertemente en los últimos años y se espera que esta tendencia continúe. Es por esto que explotar y sacar provecho de estas redes para realizar ejercicios de participación, es uno de los retos que deben enfrentar las entidades. Si bien es cierto que la red a la que la mayoría de los ciudadanos están inscritos es facebook (97%), twitter es otra red que esta empezando ganar seguidores en Colombia (22%)

El resumen de los datos encontrados para el aspecto *Participación* se muestra en la tabla:

Aspecto a Medir	Atributo	Indicador	2011
Participación	Procesos de participación en línea	Número promedio anual de normas políticas, planes, programas y proyectos en los cuales los ciudadanos participan a través de medios electrónicos	7
		Número promedio anual de consultas en las cuales los ciudadanos participan a través de medios electrónicos	10
		Porcentaje de ciudadanos que interactúan con las entidades haciendo uso de foros en línea	17
	Procesos de participación a través de redes sociales	Porcentaje de ciudadanos que hacen uso de redes sociales para interactuar con entidades públicas	23

**Tabla 91 Impacto ciudadanos – Participación**

El aspecto a medir *Transparencia* para el caso de ciudadanos mostró que el 12% de ellos en el año 2011 realizó un seguimiento a través de medios electrónicos a la gestión de las entidades públicas (contratos y presupuestos) y el 8% realizó un seguimiento a los procesos de contratación de las entidades. Estos resultados deben ser un incentivo para que las entidades que aún no están publicando la información sobre su contratación y presupuestos lo hagan, pues en este momento 1 de cada 10 ciudadanos está haciendo un seguimiento a la gestión y en la medida que se siga incentivando la veeduría y participación ciudadana, estos porcentajes se incrementarán rápidamente.

Aspecto a Medir	Atributo	Indicador	2011
Transparencia	Seguimiento a la gestión pública	Porcentaje de ciudadanos que en el último año ha realizado seguimiento a través de medios electrónicos a la gestión de las entidades públicas	12
		Porcentaje de ciudadanos que en el último año ha realizado seguimiento a través de medios electrónicos a los procesos de contratación de las entidades públicas	8

**Tabla 92 Impacto ciudadanos – Transparencia**

Finalmente en el aspecto *Calidad de vida*, donde se hace una aproximación al mejoramiento de la calidad de vida derivado del uso de Gobierno en línea entre los ciudadanos, se midió el ahorro obtenido en tiempo y en dinero. Para realizar estos cálculos se tuvo en cuenta dos fuentes de información: por un lado, los ciudadanos informaron cuanto era el tiempo que invertían en ir y regresar para realizar un trámite y/o servicio presencialmente ante una entidad pública así como dinero en transporte y otros gastos asociados a este desplazamiento; por el otro lado se indagó entre las entidades<sup>16</sup> cuales eran los tres trámites en línea más demandados en ellas y teniendo en cuenta esta información, las entidades debían realizar un cálculo del tiempo promedio en horas para procesarlo presencialmente y cuanto se invierte en procesarlo en línea.

Un primer resultado encontrado por parte de los ciudadanos es que en promedio ellos invierten 3.1 horas en desplazamientos para hacer un trámite presencial y la inversión en dinero es en promedio de \$10.825.

Sumada a la información suministrada por las entidades, se logró determinar que los ciudadanos gracias al Gobierno en línea están ahorrando 5 horas en promedio en la realización de los trámites y servicios. Así mismo, considerando el número de trámites más demandados, el tiempo ahorrado por los ciudadanos así como la inversión en costos en desplazamientos, una primera aproximación al ahorro total generado en los ciudadanos por el uso del Gobierno en línea en 2011 es de \$750.116'995.820.

Este dato simplificado y distribuido entre la población económicamente activa y el ingreso real per cápita, muestra que se da un incremento del 1,23% en el ingreso per cápita de los ciudadanos.

Teniendo en cuenta que estos datos son una aproximación, lo que se está demostrando es que los beneficios derivados del Gobierno en línea son posibles de cuantificar y en la medida que se logre consolidar la información en las entidades este ejercicio logrará arrojar datos más exactos.

Los datos resumidos se presentan en la Tabla 93.

Aspecto a Medir	Atributo	Indicador	2011
Calidad de vida	Mejoramiento en la calidad de vida, generado por GEL	Ahorro promedio en tiempo (en horas) originado por realizar los trámites y/o servicios más demandados ante las entidades a través de medios electrónicos	5
		Ahorro total anual en COL pesos para los ciudadanos originado por los trámites y/o servicios en línea más demandados	\$ 750.116'995.820
		Porcentaje de incremento presupuestal per cápita	1,23

**Tabla 93 Impacto ciudadanos – Calidad de vida**

#### 5.4.2. Empresas

Para el componente *Impacto* en empresas se consideraron tres aspectos a medir similares a los trabajados en ciudadanos: *Participación*, *Transparencia* y *Competitividad*.

En *Participación* para empresas, al igual que en ciudadanos, se evaluó el número promedio anual de normas políticas, planes, programas y proyectos en las cuales las empresas participan a través de medios electrónicos. Para esto, se tuvo en cuenta a aquellas empresas que saben y han utilizado medios electrónicos para interactuar con las entidades y se encontró que el 38% de ellas ha participado en las decisiones que toman las entidades públicas y el número promedio de veces que las empresas participaron fue 4. Así mismo, se encontró que entre las empresas que realizan un acompañamiento y revisión permanente sobre la gestión de las entidades públicas a través de canales electrónicos, un 83% ha realizado alguna consulta sobre la gestión de las entidades públicas con un promedio de 17 consultas

<sup>16</sup> Estimaciones realizadas con información proporcionada por 100 entidades y extrapoladas.

al año. En cuanto a la interacción con las entidades por medio de foros, entre aquellas empresas que han ingresado a las páginas WEB de las entidades, solo el 5% ha hecho uso de los foros en línea.

Respecto al uso de redes sociales, se encontró que el 31% de las empresas se encuentra registrada en alguna red social y de ellas el 19% interactúa por medio de estas redes con las entidades, lo que muestra que el 6% del total de empresas ha interactuado con las entidades por medio de estas redes. Aunque el uso de redes sociales en empresas es mucho más bajo que en ciudadanos, se espera que se intensifique gracias a que son una herramienta de mercadeo y publicidad que permite un posicionamiento de las empresas, y es así como varias que ya las utilizan, las consideran como un soporte para sus procesos de interacción con clientes, sobre todo para agilizar respuestas, responder inquietudes y atender solicitudes.

Aspecto a Medir	Atributo	Indicador	2011
Participación	Procesos de participación en línea	Número promedio anual de normas políticas, planes, programas y proyectos en los cuales las empresas participan a través de medios electrónicos	4
		Número promedio anual de consultas en las cuales las empresas participan a través de medios electrónicos	17
		Porcentaje de empresas que interactúan con las entidades haciendo uso de foros en línea	5
	Procesos de participación a través de redes sociales	Porcentaje de empresas que hacen uso de redes sociales e interactúan con las entidades públicas	6

**Tabla 94 Impacto Empresas – Participación**

El aspecto *Transparencia* indicó que en el 2011 el 56% de las empresas que utilizan canales electrónicos hizo un seguimiento por dichos medios a la gestión de las entidades públicas y el 22% ha realizado un seguimiento a los procesos de contratación de las entidades. Como es posible observar, estos resultados son mayores a los encontrados en ciudadanos, en la medida que las empresas ven en el Gobierno a un posible cliente, razón por la cual tratan de estar más atentas de los procesos de contratación.

Aspecto a Medir	Atributo	Indicador	2011
Transparencia	Seguimiento a la gestión de las entidades públicas	Porcentaje de empresas que en el último año ha realizado seguimiento a través de medios electrónicos a los procesos de contratación de las entidades públicas	22
		Porcentaje de empresas que en el último año ha realizado seguimiento a través de medios electrónicos a la gestión de las entidades públicas	56

**Tabla 95 Impacto empresas – Transparencia**

El aspecto *Competitividad*, que evalúa si las empresas han logrado mejorar con condiciones competitivas gracias a la utilización del Gobierno en línea, retoma los aspectos de ahorro en tiempo y dinero, lo que para las empresas se traduce en reinversión. Al igual que en ciudadanos, se contó con dos fuentes de información, ya que a las empresas se les preguntó tanto el tiempo invertido en desplazamiento para ir personalmente para realizar un trámite o servicio así como el costo asociado a esto. Así mismo a las entidades<sup>17</sup> se indagó sobre los 3 trámites más demandados y sobre el tiempo que dicho trámite requería para su ejecución tanto en línea como presencial. De acuerdo a lo encontrado, las empresas invertían en desplazamientos 2,9 horas en promedio e invertían en este desplazamiento \$16.624. Incluyendo la información de las entidades, se logró encontrar que las empresas han ahorrado en promedio 1000 horas gracias al Gobierno en línea, lo que se aproxima a una persona dedicada un poco menos de medio tiempo a la realización de trámites y servicios en un año. En cuanto al ahorro, el aproximado para las empresas fue de \$ 1.120.226'750.912, lo que representa un ahorro respecto al PIB de 0,2%.

<sup>17</sup> Estimaciones realizadas con información proporcionada por 100 entidades y extrapoladas.

Aspecto a Medir	Atributo	Indicador	2011
Competitividad	Mejoramiento en las condiciones competitivas de las empresas, generado por Gobierno en línea	Ahorro promedio en tiempo (horas) para las empresas originado por los trámites y/o servicios más demandados ente las entidades a través de medios electrónicos	1.027
		Ahorro total anual en pesos para las empresas originado por los trámites y/o servicios más demandados, por medios electrónicos	1.120.226'750.912
		Porcentaje de ahorro para el sector empresarial con relación al PIB	0.2

**Tabla 96 Impacto empresas – Competitividad**

### 5.4.3. Entidades

Para el caso de entidades se consideraron 3 aspectos a medir: *Eficiencia*, *Participación* y *Transparencia*.

Eficiencia consta de dos atributos, *Tiempo de procesamiento de trámites y servicios* y *Mejoramiento organizacional y operacional*. En el tiempo de procesamiento de trámites y servicios se hizo una aproximación al porcentaje en el cual han disminuido los tiempos de atención de los trámites y servicios más demandados. En general se encontró que la disminución en tiempo tanto para entidades de orden nacional como territorial ha sido del 41% aproximadamente por trámite.

En cuanto al mejoramiento organizacional, se encontró que las entidades de orden nacional presentan un mayor número de trámites y servicios en línea frente a las entidades de orden territorial, superando estas últimas casi en el doble (48% entidades de orden nacional y 24% entidades de orden territorial), por ende son las que más procesan trámites y servicios en línea frente al total que ofrece la entidad. Sin embargo, el incremento en el número de trámites y servicios en línea con respecto al año 2010 en entidades de orden territorial es mayor que en las entidades de orden nacional, por cuanto las estas entidades apenas están fortaleciéndose en la prestación de estos servicios.

En cuanto a la seguridad frente a ataques informáticos, aunque fueron pocos los recibidos y no en todas las entidades (en promedio máximo 4 ataques), el 60% afectó la prestación de algunos servicios, esto hace nuevamente el llamado a mejorar los estándares de seguridad.

Respecto al ahorro generado en las entidades, es posible identificar que se han logrado calcular algunos ahorros gracias a la implementación del Gobierno en línea, aunque todavía es necesario que las entidades empiecen a desglosar y a entender más cómo se da este ahorro en áreas internas de la entidad (a nivel de procesos). Teniendo en cuenta la información suministrada<sup>18</sup> se obtuvo el estimativo mostrado en la Tabla 97, pero aun así, el ejercicio de ahorro no se logró completar, por cuanto las entidades no contaban con la información completa disponible. Como parte de esta primera aproximación de medición de impacto, se ha reconocido que las entidades no cuentan con una información desglosada e histórica en algunos ítems que les permita identificar cómo el Gobierno en línea les ha ayudado en sus procesos y actividades.

En el aspecto de *Participación*, sobresale que aunque las entidades de orden nacional son las que más han realizado procesos de participación en línea frente a las de orden territorial, en estas últimas más del 50% de las discusiones sobre planes políticas, programas y consultas se han realizado utilizando medios electrónicos.

Así mismo, en *Transparencia* se encontró que en temas de gestión al evaluarse si las entidades tienen publicada su estructura organizacional, el informe de rendición de cuentas y las ofertas de empleo<sup>19</sup>

<sup>18</sup> Valores estimados con información proporcionada por 54 entidades

<sup>19</sup> Aunque son tres criterios que se evalúan en el manual, en indicadores internacionales se utilizan con frecuencia para mostrar si las entidades están publicando información.

vigentes se encontró que las entidades de orden nacional superan ampliamente a las de orden territorial (95% vs 37% respectivamente). Esta diferencia en un tema que consolida una publicación de información básica de la entidad demuestra que las entidades de orden territorial necesitan estar atentas a la información que debe contener su sitio WEB para asegurar que la información disponible al público esté completa y actualizada.

Por último, en la visibilidad de la contratación pública, se tomaron datos publicados del Portal Único de Contratación, y se encontró que el 83% del monto de la contratación en el Estado se hace mediante procesos de selección (por ejemplo licitación pública) y que el número de procesos de selección entre 2010 y 2011 se incrementó en un 219%. Este resultado muestra que cada vez desde el estado se está ampliando la participación de las empresas y ciudadanos en contrataciones públicas pues gracias a herramientas como el SECOP es más sencillo conocer los procesos que se están adelantando lo que repercute en mayores niveles de transparencia y eficiencia en el Estado.

Aspecto a medir	Atributo	Indicador	Ord. Nacional	Ord. Territorial	Total
Eficiencia	Tiempo de procesamiento trámites y servicios	Disminución porcentual ponderada en el tiempo promedio para procesar los trámites y servicios más demandados en línea	42	40	41
	Mejoramiento organizacional y operacional	Porcentaje de trámites y servicios procesados en línea (parcial y totalmente) con relación al total de trámites procesados en línea y de manera presencial	50	28	30
		Incremento porcentual de los trámites y servicios procesados en línea	19	209	169
		Porcentaje de trámites y servicios totalmente en línea disponibles	48	24	28
		Seguridad ante los ataques informáticos	66	61	63
		Porcentaje de entidades de orden nacional que han implementado el estándar GEL-XML para el intercambio de información con otras entidades	48	NA	48
Eficiencia	Ahorros Monetizados	Ahorro anual en COL\$ para las entidades públicas derivado de la prestación de los servicios en línea más demandados	\$ 167.282.646	\$ 971.097.206	\$ 1.138.380.000
		Disminución porcentual para las entidades públicas en los costos de procesamiento originado por la prestación de los servicios en línea más demandados	-	-	-
Participación	Procesos de participación en línea	Porcentaje de las normas políticas, planes, programas y proyectos que se han discutido en línea en el año en curso	85	67	70
		Porcentaje de consultas públicas a través de medios electrónicos	66	59	60
	Procesos de participación a través de redes sociales	Porcentaje de las normas políticas, planes, programas y proyectos que se han discutido en redes sociales en el año en curso	23	27	26
Transparencia	Gestión de las entidades públicas	Porcentaje de entidades que reportan su presupuesto planeado, organigrama y ofertas de empleos en su página WEB	95	37	44
	Visibilidad de la contratación pública	Porcentaje del monto de la contratación del estado mediante procesos de selección.	-	-	83
		Incremento de los procesos de selección en la contratación del estado	-	-	219

**Tabla 97 Impacto Entidades**



## 6.CONCLUSIONES: ¿HACIA DONDE VAMOS? LOS RETOS DE LA ESTRATEGIA

La evolución del Gobierno en línea en Colombia ha mostrado grandes avances en los últimos 4 años. Esto se ha visto reflejado por un lado en el posicionamiento del país a nivel mundial en temas de prestación de servicios y participación ciudadana por medios electrónicos, y por otro en la forma como las entidades hacen sus actividades, mejorando la forma como los ciudadanos y empresas están interactuando con el Estado.

Sin embargo, los logros que hoy en día son visibles han sido resultado de un trabajo adelantado años atrás cuando el país empezó a construir lineamientos y políticas bajo las cuales logró orientar acciones para incursionar en la sociedad de la información: Mediante Documento CONPES 3072 de 2000 se creó la política de Estado “Agenda de Conectividad”, dirigida a contribuir, mediante el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, con un sector productivo más competitivo, un Estado moderno y una comunidad con mayores oportunidades para el desarrollo. Una de sus seis estrategias fue la de Gobierno en línea, en la cual concentra actualmente sus esfuerzos el Programa Gobierno en línea, con el fin de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación. El Decreto 1151 de 2008, fortaleció la Estrategia Gobierno en línea, estableciendo las fases para su implementación y las fechas para su cumplimiento. Más recientemente, la Ley 1450 de 2011, Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, en su artículo 230 estableció el Gobierno en línea como estrategia del buen gobierno al afirmar “*Todas las entidades de la administración pública deberán adelantar las acciones señaladas por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la estrategia de Gobierno en Línea.*”

*Esta estrategia liderada por el Programa Gobierno en Línea contemplará como acciones prioritarias el cumplimiento de los criterios establecidos al respecto, así como, las acciones para implementar la política de cero papel, estimular el desarrollo de servicios en línea del Gobierno por parte de terceros basados en datos públicos, la ampliación de la oferta de canales aprovechando tecnologías con altos niveles de penetración como telefonía móvil y televisión digital terrestre, la prestación de trámites y servicios en línea y el fomento a la participación y la democracia por medios electrónicos.*

*El Gobierno implementará mecanismos que permitan un monitoreo permanente sobre el uso, calidad, nivel de satisfacción e impacto de estas acciones”.*

Todas estas acciones se han aterrizado en una Estrategia en la cual hay participación de todas las entidades públicas en sus diferentes órdenes y niveles, al igual que de aquellos privados que ejercen funciones públicas, en donde el Ministerio TIC por medio del Programa Gobierno en línea ha sido el encargado de liderar, coordinar, articular, acompañar y evaluar el Gobierno en línea en Colombia.

Gracias a todo este trabajo adelantado, el monitoreo adelantado desde el Programa Gobierno en línea a la implementación de la Estrategia, ha mostrado como año a año se ha dado un incremento en el conocimiento y uso del Gobierno en línea por parte de los ciudadanos y empresas. Es así como el Gobierno se ve beneficiado de contar con una mayor participación e interacción con unos ciudadanos cada vez más activos que se fortalecen y aprovechan las tecnologías para expresarse y hacer parte del gobierno en temas que los afectan individual y colectivamente. Esta evolución de los ciudadanos y empresas marcan una pauta para las entidades quienes deben ser las encargadas de seguir promoviendo estos espacios y de utilizar a su favor esta nueva dinámica. Con esto se espera que

aumente significativamente la utilización de canales electrónicos, logrando así, una nueva administración pública con mayores niveles de eficiencia, transparencia y un verdadero empoderamiento de la sociedad.

Adicional a lo anterior, las entidades empiezan también a reconocer las ventajas que les trae contar con herramientas tecnológicas en sus procesos internos, en su interacción con terceros y en la prestación de servicios. El fortalecimiento ciudadano, el apoyo a la participación y veeduría, son elementos que se ven incrementados gracias al uso de tecnologías y en la medida que las mismas entidades saquen provecho de lo que se ofrece, se logrará explotar verdaderamente el Gobierno en línea en el país.

Pese a todos los aspectos positivos que se derivan de la utilización de los canales electrónicos en la interacción con el Estado, todavía se presentan diferencias entre los ciudadanos y empresas que saben que pueden interactuar con entidades por medios electrónicos y aquellos que hacen uso efectivo de los mismos para trámites y servicios. El reto al cual se enfrenta cada día el Gobierno en línea en el país está asociado a que la brecha en conocimiento y uso disminuya y se exploten los beneficios derivados de la utilización de los canales electrónicos para interactuar con el Estado.

Para el caso de ciudadanos, se identificó que el acceso a medios electrónicos y su disponibilidad no parece generar barreras para la plena utilización del Gobierno en línea; sin embargo, se debe mejorar la cobertura en estratos bajos y en municipios no solo para asegurar una mayor difusión de los diferentes servicios y trámites que se ofrecen por medios electrónicos. Este es un elemento clave para incentivar el uso del Gobierno en línea, sobretodo en los municipios pequeños del país, pues se debe asegurar que se logre un acceso equitativo a las ventajas que el gobierno en línea ofrece. Así mismo es necesario identificar desde el gobierno acciones para que la ciudadanía pueda acceder a más y mejores medios electrónicos, aumente la utilización de los mismos y puedan contar con los recursos económicos para accederlos. Si bien en este momento el tema del pago no es una barrera, es un indicador que hay que seguir monitoreando para que cuando se llegue con tecnología a más rincones del país, la falta de recursos económicos no se convierta en una limitante para acceder al Gobierno en línea.

Por otro lado, la percepción decreciente sobre la seguridad se constituye en uno de los principales obstáculos para la utilización del Gobierno en línea. Los resultados encontrados demuestran que se requieren implementar procesos de seguridad de la información y seguridad informática los cuales deben ser difundidos entre el público para cambiar la tendencia de esta percepción. Este es un llamado de atención para las entidades, por cuanto esta es una barrera que se ha identificado en varias mediciones. En este punto las entidades teniendo en cuenta sus capacidades y los trámites y servicios que prestan deben focalizar su análisis en determinar las actividades que deben adelantar para que los ciudadanos superen su desconfianza en la seguridad.

Los indicadores relacionados con el conocimiento de Gobierno en línea pese a que han mostrado crecimientos, requieren profundizar en fomentar su uso para lo cual es necesario diseñar programas de divulgación y capacitación al público. Así mismo y teniendo en cuenta que existe una brecha generacional apreciable en la adopción de Gobierno en línea, sobretodo en personas mayores de 40 años, así como en el nivel socioeconómico bajo (estratos 1 y 2), se recomienda tener estrategias focalizadas por grupos de población con el fin de asegurar el uso efectivo dependiendo de las necesidades de cada grupo. Estos ejercicios de caracterización de usuarios se convierten en herramientas clave para promover la adopción del Gobierno en línea.

Aunque la participación por medios electrónicos ha tenido una tendencia creciente, no existe una confianza total en que esta participación sea efectivamente tomada en cuenta. En este sentido, en la medida que el ciudadano se vuelve más crítico y conocedor del gobierno en línea, sus criterios de satisfacción respecto a su participación y en general respecto a la prestación de cualquier servicio cada vez



se vuelve más exigente. Dado esto, se requiere una mayor difusión de los ejercicios de participación de tal forma que los ciudadanos perciban que sus opiniones son consideradas así como una mejora continua en los procesos de interrelación con los usuarios.

Por otro lado, es necesario hacer una mayor promoción de los distintos canales electrónicos pues muchas veces se considera que Gobierno en línea es solo internet. Teniendo en cuenta la nueva tendencia de dispositivos móviles, se requiere promocionar este canal para interactuar con las entidades para que cada vez el ciudadano se sienta más cerca del Estado por cualquier medio.

En las empresas se identificó que el uso de canales electrónicos para interactuar tanto con entidades como con clientes y proveedores ha presentado un incremento, lo que demuestra que la adopción de TIC en las empresas se está dando rápidamente. Sin embargo, los indicadores de utilización muestran que a menor tamaño de empresa se utilizan menos los servicios del Gobierno en línea, pero este comportamiento está más asociado a la falta de conocimiento y capacitación. Viendo el comportamiento histórico, es posible identificar que la adopción de tecnología se dio más rápido en empresas grandes pues al manejar mayores volúmenes de información la relación costo/beneficio era más evidente, pero con el paso del tiempo y ante las nuevas exigencias del mercado, ya todas las empresas empiezan a requerir de la tecnología con el fin de no quedar excluidas o relegadas de sus nichos de mercado y así mantenerse competitivas. Teniendo en cuenta esta dinámica, corresponde al gobierno y a las entidades generar incentivos y estrategias focalizadas sobretudo a las micro y pequeñas empresas para el impulsar el uso del Gobierno en línea entre ellas.

Respecto a los datos, se encontró que entre las empresas existe un bajo nivel de confianza general hacia las respuestas y retroalimentación de las solicitudes que se procesan por medios electrónicos. En general se identificó que aunque se ha dado un incremento en la participación de las empresas, estas no consideran que su participación en el diseño de planes, programas e iniciativas gubernamentales en general sea efectiva. Esta situación está mostrando que en este momento se pueden estar presentando fallas en la interacción con las empresas pues por estar atendiendo los requerimientos de los ciudadanos se están dejando de lado las necesidades y los requerimientos de este grupo. Ante esto, se invita a las entidades que analicen cómo están abordado su interacción con las empresas y diseñen incentivos y acciones puntuales para ellas, focalizando en las pequeñas y microempresas. Un ejemplo de las acciones que se pueden adelantar es promocionar la capacitación entre empleados en temáticas de Gobierno en línea tanto para la empresa como para su vida cotidiana.

En las empresas al igual que en ciudadanos, la desconfianza en la seguridad es una de las barreras para acceder al Gobierno en línea, tanto por la desconfianza en los medios electrónicos como en la seguridad que están ofreciendo las entidades para asegurar que los trámites y servicios que se realicen por estos canales cumplan estándares que protejan la información suministrada. En este aspecto las estrategias que se adelanten para los ciudadanos deben estar articuladas con las que se desarrollen para las empresas, pues al ser un tema común, requiere ser abordado de una forma integral y llegar a estos grupos con una estrategia firme y consolidada, que incremente la confianza y el uso. Sin embargo, previo a esto, las entidades deben ya tener implementados los esquemas de seguridad necesarios de tal forma que puedan suplir satisfactoriamente la demanda de sus servicios y trámites sin inconvenientes que atenten contra la seguridad de todas las transacciones que se realicen.

Finalmente para entidades los datos muestran las diferencias entre las entidades de orden nacional y territorial. Por esto, las conclusiones y recomendaciones se dividen en estos dos grupos.

En cuanto a las entidades de orden nacional, se han identificado continuos avances en la gran mayoría de los aspectos considerados, por lo tanto se invita a que sigan trabajando en las acciones que han venido adelantando y a que no bajen la marcha por cuanto cada vez más aparecerán nuevos retos en el

cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en línea. En relación a esto, las entidades deben ser muy autocríticas en sus necesidades, fortalezas, debilidades y barreras a las cuales se enfrentan día a día dentro de sus procesos de modernización y utilización de TIC y de implementación de la Estrategia.

De igual forma, el trabajo que se debe adelantar en temas de seguridad y promoción de la participación ciudadana por medios electrónicos son los principales retos a los cuales se enfrentan las entidades, pues en la medida que ellas logren identificar la mejor forma de abordar estos temas teniendo en cuenta su entorno y capacidades, logran prestar mejores servicios a la comunidad repercutiendo en el que hacer de la entidad. Un lineamiento que nunca se debe perder de vista es que el mejoramiento continuo debe ser la línea que oriente el trabajo de las entidades en la promoción del Gobierno en línea.

En lo relacionado a la implementación de la estrategia de Gobierno en línea como tal, la invitación esta dada sobretodo a trabajar permanentemente en su implementación y no a limitarse a cumplir los criterios. Los criterios son guías, sin embargo el verdadero impacto que ellos dan se fundamenta en la cómo la entidad los convierte en parte integral de sus actividades y los explota para su beneficio. Esto requiere un cambio de mentalidad, fortalecer la autocrítica, realizar evaluaciones a conciencia para determinar las debilidades y establecer estrategias realizables para superar los inconvenientes. Si bien el Programa Gobierno en línea apoya en todo este proceso, el verdadero compromiso viene de las entidades.

Así mismo y en vista a las diferencias encontradas en la implementación de la Estrategia en algunos sectores, se invita a revisar tanto desde el Programa como desde cada uno de ellos, cuáles son las limitaciones que existen para establecer planes que ayuden superar estas dificultades y puedan avanzar más rápidamente en la Estrategia.

En entidades de orden territorial, se debe seguir trabajando en temas como infraestructura y capacitación al interior de la entidad. Estos dos aspectos son vitales pues por un lado sin una buena infraestructura la implementación de la Estrategia se encuentra altamente limitada y por otro, si al interior no existe una apropiación de lo que es la Estrategia, es más lenta su puesta en marcha y lo más seguro es que no se logre aprovechar su potencial totalmente.

De igual forma, se hace una invitación a las entidades de orden territorial a que aumenten la interacción con su comunidad con el fin de aprovechar un trabajo conjunto que les permita explotar la participación ciudadana, identificar las deficiencias en la prestación de sus servicios y conocer más a sus usuarios. Con esto, contarían con insumos para hacer que la estrategia apunte a necesidades específicas, se aprovechen los recursos disponibles en temas de alto impacto y siempre se estén desarrollando acciones acorde a la realidad la entidad y de su entorno.

Por otro lado, teniendo en cuenta el rezago en el que se encuentran las entidades de orden territorial en la implementación de la Estrategia, se propone una nueva visión de la misma que les ayude a lograr una adopción más rápida del Gobierno en línea. Como ejercicio, las entidades deben identificar si las limitantes están dadas por factores económicos, resistencia al cambio al interior de la entidad, falta de planeación, desconocimiento o falta de recurso humano capacitado, entre otros. Identificadas las limitantes, las entidades pueden apoyarse en otras entidades, ya sean de mayor alcance o directamente con el Programa Gobierno en línea en busca que asesoría y apoyo que les permita subsanar su situación. Es importante tener en cuenta que la rápida evolución de la tecnología y del gobierno electrónico en el mundo, creará nuevos retos para las entidades los cuales serán mayores día a día y en la medida que ellas se preparen en tomar acciones estratégicas y focalizadas van a poder responder más fácilmente a todos los cambios.

Para concluir, es importante tener en cuenta que el compromiso para seguir avanzando en el desarrollo del Gobierno en línea en el país involucra a toda la sociedad: ciudadanos, empresas y entidades los cuales deben trabajar armónicamente para seguir avanzando en la construcción de una mejor sociedad.

## 7.BIBLIOGRAFÍA

Compendium to The measurement Framework – Abridged version WIBE TEAM, 2006

eGovernment Economics Project (eGEP), Measurement Framework Final Version, 2006.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Decreto 1151 de 2008. Disponible en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Decreto1151Abril14de2008.pdf>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Plan Vive Digital (2011). Disponible en: [http://201.234.78.242/vivedigital/files/Vivo\\_Vive\\_Digital.pdf](http://201.234.78.242/vivedigital/files/Vivo_Vive_Digital.pdf)

Norma técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000-2009

Programa Gobierno en línea. Metodología de monitoreo de Gobierno en línea en Colombia. Disponible en: [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GEL\\_MetodologiaMonitoreoEvaluacionGEL.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GEL_MetodologiaMonitoreoEvaluacionGEL.pdf)

Programa Gobierno en línea. Resultados de la aplicación de la metodología de monitoreo y evaluación para ciudadanos (2011). Disponible en: [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Agenda\\_de\\_Conectividad\\_Ciudadanos\\_VF.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Agenda_de_Conectividad_Ciudadanos_VF.pdf)

Programa Gobierno en línea. Resultados de la aplicación de la metodología de monitoreo y evaluación para empresas (2011). Disponible en: [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Agenda\\_de\\_Conectividad\\_Empresas\\_VF.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Agenda_de_Conectividad_Empresas_VF.pdf)

Programa Gobierno en línea. Resultados de la aplicación de la metodología de monitoreo y evaluación para entidades (2011). Disponible en: [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Agenda\\_de\\_Conectividad\\_Entidades\\_2011\\_VF.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Agenda_de_Conectividad_Entidades_2011_VF.pdf)

Programa Gobierno en línea. Resultados de la Evaluación “El Gobierno en línea en Colombia 2010 - 2011”. Disponible en: [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Gobiernoenlinea2010\\_2011.pdf](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Gobiernoenlinea2010_2011.pdf)

UNDESA (2012), “United Nations E-Government Survey 2012 – E-government for the people”. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>