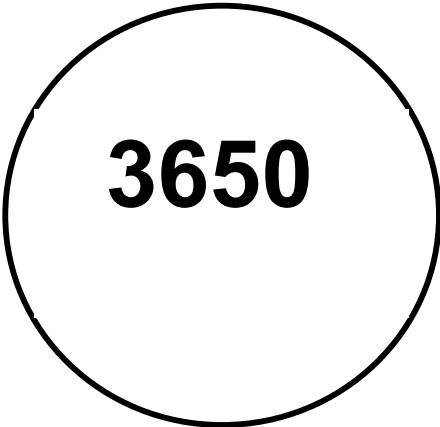


Documento Conpes

Consejo Nacional de Política Económica y Social

República de Colombia

Departamento Nacional de Planeación



3650

IMPORTANCIA ESTRATEGICA DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Departamento Administrativo de la Función Pública

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Departamento Nacional de Planeación: DIES – STEL, PRAP, COINFO

Versión aprobada

Bogotá D.C., 15 de marzo de 2010

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. ANTECEDENTES NORMATIVOS.....	3
III. MARCO CONCEPTUAL.....	5
A. Servicios de Gobierno en Línea	6
B. Intranet Gubernamental	7
IV. JUSTIFICACION	8
V. DESCRIPCION DEL PROGRAMA	9
A. Servicios de Gobierno en Línea	9
B. Intranet Gubernamental	9
VI. FINANCIACION	10
VII. RECOMENDACIONES.....	11

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento somete a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social – Conpes, la declaratoria del Programa Agenda de Conectividad - Estrategia de Gobierno en Línea que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha venido desarrollando a través del proyecto de inversión “Implementación y Desarrollo Agenda de Conectividad”, como de importancia estratégica para continuar con su implementación y promoción en el orden nacional y territorial.

II. ANTECEDENTES NORMATIVOS

El programa de Agenda de Conectividad es una Política de Estado que busca masificar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a través de la modernización de las instituciones públicas, la socialización del acceso a la información y el mejoramiento de la competitividad del sector productivo. Esta política fue aprobada a través del documento Conpes 3072 de 2000 y adoptada a través de la Directiva Presidencial 02 del mismo año. Durante este período, ha sido responsabilidad de diferentes entidades del alto Gobierno liderar y coordinar su desarrollo e implementación¹.

La estrategia de Gobierno en Línea del programa Agenda de Conectividad, es parte del Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 “Un Estado Comunitario: Desarrollo para Todos” - Ley 1151 de 2007, en donde se consolida como pieza fundamental de las acciones que se requieren para conformar un mejor Estado al servicio de los ciudadanos. En este sentido, el Decreto 1151 de 2008 establece los plazos para que en el 2012 la Administración Pública haya completado el ciclo del Gobierno electrónico llegando a la democracia en línea (Cuadro No. 1).

¹ El Programa Presidencial para el Desarrollo de las TIC, creado a través del Decreto 127 de 2001, fue líder y coordinador de Agenda de Conectividad hasta el año 2003 cuando se asignó dicha función al Ministerio de Comunicaciones, hoy Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, a través del Decreto 3107 del mismo año.

Cuadro No. 1 – Fases de la Estrategia de Gobierno en Línea (ver detalle Anexo 1)

Fase	Plazo Entidades del Orden Nacional	Plazo para Entidades del Orden Territorial
Fase de información en línea	1° de junio de 2008	1° de noviembre de 2008
Fase de interacción en línea	1° de diciembre de 2008	1° de diciembre de 2009
Fase de transacción en línea	1° de diciembre de 2009	1° de diciembre de 2010
Fase de transformación línea	1° de junio de 2010	1° de diciembre de 2011
Fase de democracia en línea	1° de diciembre de 2010	1° de diciembre de 2012

Fuente: Decreto 1151 de 2008

Si bien corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través del Programa Agenda de Conectividad la responsabilidad de coordinar la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, también corresponde a las entidades que conforman la administración pública y diferentes ramas del Estado, cumplir los lineamientos previstos en decreto 1151 de 2008² con el fin de garantizar la armonía y articulación del desarrollo de la Estrategia³.

Por su parte, la Ley 1341 de 2009, denominada Ley de TIC, tiene como uno de sus principios orientadores la masificación del Gobierno en Línea y establece que las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las TIC en el desarrollo de sus funciones. En este mismo sentido, el Decreto 2623 de 2009 “*Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*”, establece la necesidad de implementar en las entidades públicas mecanismos que conduzcan al mejoramiento de canales de atención no presencial al ciudadano, de acuerdo con lo señalado en la estrategia Gobierno en Línea.

En cuanto al contexto internacional, Colombia ha asumido compromisos regionales y mundiales para incluir en las estrategias nacionales, la promoción de administraciones modernas, más eficientes, eficaces y transparentes, mediante el ofrecimiento en línea de información a los ciudadanos, mecanismos

² Las disposiciones a que se refiere el presente decreto son de obligatorio cumplimiento para las entidades que conforman la Administración Pública, en los términos de los artículos 2 de la Ley 962 de 2005 y 39 de la Ley 489 de 1998. *Parágrafo:* Los demás organismos y ramas del Estado, seguirán los lineamientos señalados en el presente decreto de conformidad con lo previsto en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 6 de la Ley 489 de 1998, con el fin de garantizar la armonía y articulación en el desarrollo de la Estrategia Gobierno en Línea.

³ En el Anexo 2 se presenta a diciembre 31 de 2009 el resumen de los resultados a nivel nacional y territorial de cada una de las fases de la estrategia.

de control de gestión, participación, servicios, trámites y contratación estatal. Al respecto se destaca la adopción del plan de acción de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información de Ginebra (2003) y Túnez (2005) y el Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe eLAC2010 (2008).

III. MARCO CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL

El Gobierno Electrónico se define como el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

A nivel internacional, Colombia es reconocida como líder de Gobierno Electrónico en América Latina y el Caribe según el reporte mundial del Gobierno Electrónico de la Organización de Naciones Unidas (ONU), avanzando del puesto 7 al 1, en la región, y del 52 al 31, en el mundo, mejorando en 21 posiciones frente a la medición anterior (Cuadro No.2):

Cuadro No. 2 – Estadísticas ONU Gobierno Electrónico

País	Gobierno Electrónico 2010	Ranking 2010	Ranking 2008	Cambio en el Ranking
Colombia	0.6125	31	52	+21
Chile	0.6014	34	40	+6
Uruguay	0.5848	36	48	+12
Argentina	0.5467	48	39	-9
Brasil	0.5006	61	45	-16
Perú	0.4923	63	55	-8
Venezuela	0.4774	70	62	-8
Ecuador	0.4322	95	74	-21
Bolivia	0.4280	98	72	-26
Paraguay	0.4243	101	88	-13

Fuente: United Nations E-Government Development Knowledge Base ⁴

Los resultados anteriores, dan cuenta de los grandes esfuerzos realizados por las entidades públicas y de los beneficios que ha traído la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea a través de sus dos componentes: (A.) *Servicios de Gobierno en Línea* y (B) *Intranet Gubernamental*.

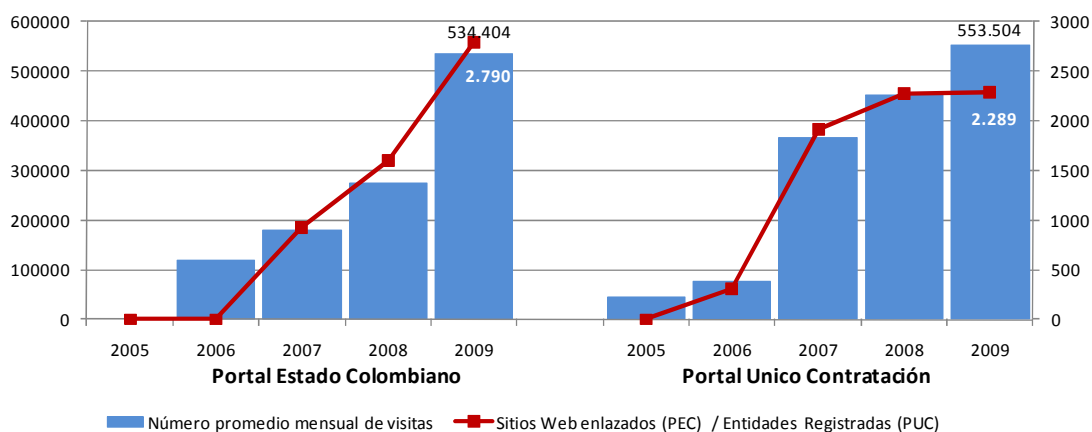
⁴ Global E-Government Survey 2010 - United Nations.

A. Servicios de Gobierno en Línea

Este componente articula, coordina y apoya el desarrollo de soluciones tecnológicas que garanticen la provisión de los servicios de Gobierno en Línea y mejoren la interacción de los ciudadanos y los empresarios con el Estado mediante el desarrollo de servicios de tres tipos: *a) Portales de acceso*, *b) Servicios Sectoriales* y *c) Servicios Transversales*.

a) Portales de acceso: Los portales de acceso son el punto de entrada de la información y servicios que las entidades públicas han provisto para los ciudadanos. Dentro de estos, vale la pena destacar el portal del Estado Colombiano⁵, www.gobiernoenlinea.gov.co y el Portal Único de Contratación, www.contratos.gov.co. En la Figuras 1 se aprecia el interés que han generado estos portales, dadas las visitas y la vinculación de nuevas entidades a las mismas.

Figura 1. Visitas a los portales colombianos



Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Gobierno en Línea

En cuanto al orden territorial, se han apoyado 1.107 entidades territoriales (alcaldías y gobernaciones), para el cumplimiento de la fase de información de Gobierno en Línea. Como resultado de lo anterior, Colombia es destacada a nivel de Latinoamérica como el único país que cuenta con el 100% de sus municipios con presencia en Internet.

⁵ El portal www.gobiernoenlinea.gov.co ha recibido distinciones como el Mejor Sitio Web Estatal 2005, otorgado por la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones y el Mejor Portal Iberoamericano 2006, otorgado por la Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones.

b) Servicios Sectoriales: Estos servicios corresponden a los desarrollados por entidades públicas de un sector en particular, para simplificar la interacción de los ciudadanos con el Estado en su propósito de obtener un bien y/o servicio de la administración pública⁶. A diciembre de 2009 se contaba con un total de 252 trámites y 289 servicios totalmente automatizados y en línea.

c) Servicios Transversales: Estos servicios involucran la cooperación y participación activa de diferentes instituciones públicas pertenecientes a diversos sectores, que en general, corresponden a sistemas de información o cadenas de trámites. A diciembre e 2009 se contaba con 6 cadenas de trámites automatizadas, de las cuales Gobierno en Línea ha apoyado la identificación, diseño o desarrollo de servicios transversales como la Ventanilla Única de Comercio Exterior- VUCE, el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP Fase I y II y el Sistema Centralizado de Consultas de Información - SCCI, PIJAO, entre otros.

B. Intranet Gubernamental

Este componente estratégico adelanta el desarrollo, implementación y operación de la plataforma tecnológica que facilita el flujo e intercambio de información, de manera estándar, entre entidades del Estado, con adecuados niveles de servicio (seguridad, disponibilidad, capacidad). La Intranet Gubernamental está compuesta por dos componentes: a) *la Plataforma de Interoperabilidad* y b) *la Infraestructura Tecnológica (Red de Alta Velocidad, Centro de Datos, Centro de Contacto Ciudadano)*.

a). Plataforma de Interoperabilidad: Corresponde al conjunto de herramientas necesarias para la interacción de soluciones y sistemas de información entre diversas entidades. Ante la incorporación permanente de entidades, trámites y servicios a la Intranet Gubernamental, se hace necesario un continuo mejoramiento del lenguaje común de intercambio de información y el mejoramiento y la implementación del marco de interoperabilidad.

⁶ Este es el caso del Registro Sanitario Electrónico del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos –INVIMA, el Registro Único de Afiliados a la Protección Social – RUAF, del Ministerio de la Protección Social y el Certificado Judicial en línea del Departamento Administrativo de Seguridad – DAS, entre otros.

b). Infraestructura Tecnológica: esta infraestructura combina tres elementos:

Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano –RAVEC: Es una red privada de datos de última tecnología que interconecta a las instituciones públicas a altas velocidades, con altos niveles de disponibilidad y seguridad, y les proporciona servicios convergentes y colaborativos para permitir una transferencia eficiente de información. A diciembre de 2009, 97 entidades del orden nacional estaban interconectadas a través de la RAVEC.

Centro de Datos: Provee la capacidad computacional para las soluciones de Gobierno en Línea, así como la infraestructura para migrar las aplicaciones y alojar los servidores de las entidades públicas. También provee mecanismos de contingencia y continuidad del negocio y almacenamiento de información misional. A diciembre de 2009, 14 entidades del orden nacional hacían uso del Centro de Datos donde además se tenían instaladas 49 aplicaciones y más de 1.000 portales de municipios

Centro de Contacto Ciudadano: Es el punto integrado de contacto donde, a través de diferentes canales como el teléfono, correo electrónico, charlas interactivas y fax, se brinda atención, respuestas inmediatas y seguimiento a las solicitudes de ciudadanos, empresas y servidores públicos. A diciembre de 2009, atendía los requerimientos recibidos por 7 entidades del orden nacional y servía de apoyo a soluciones como el Portal del Estado Colombiano, el Sistema Electrónico para la Contratación Pública y Gobierno en Línea Territorial.

IV. JUSTIFICACION

La adopción y aprovechamiento de nuevas tecnologías por parte de las entidades del Estado redundan en beneficios, tanto del Gobierno como de los ciudadanos, empresas, academia y otras organizaciones relacionadas. El desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea ha procurado incrementar la eficiencia del Estado, permitiendo la integración de los diferentes servicios, la racionalización de recursos y la disponibilidad de información al interior de las entidades. De la misma manera, incrementa la transparencia del Estado y la participación ciudadana, utilizando nuevos canales de comunicación, tanto desde el Gobierno a los ciudadanos como en sentido inverso.

Han sido importantes los avances logrados por la estrategia de Gobierno en Línea, sin embargo se presenta una incorporación permanente de entidades, trámites y servicios que hace necesario seguir

contando con recursos para acompañar el desarrollo y la implementación de la estrategia en el nivel territorial y para garantizar la continuidad y la operación de las soluciones transversales, la plataforma tecnológica y el mejoramiento y la implementación del marco de interoperabilidad.

V. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Con el fin de dar sostenibilidad y continuar con el desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea, se desarrollarán sus dos componentes de la siguiente manera:

A. Servicios de Gobierno en Línea

En la actualidad, el nivel de avance en las fases de la estrategia de Gobierno en Línea es superior en las entidades del orden nacional que en las de orden territorial. Dado lo anterior, se implementará un modelo de abordaje que involucre acciones de planeación, acompañamiento, ejecución, apropiación y monitoreo para promover el desarrollo de las fases de *Interacción* y *Transacción*, aunque la responsabilidad esto recae en cada entidad. El cuadro 3 presenta las metas definidas para que en el 2012 se encuentren 1.134 entidades avanzando en las fases de interacción y transacción.

Cuadro No. 3 – Metas Servicios de Gobierno en Línea orden territorial

AÑO	Entidades avanzando fases de interacción y transacción
2010	180
2011	615
2012	339
TOTAL	1.134

Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

B. Intranet Gubernamental

El objetivo en este componente será integrar las mejores prácticas de operación de infraestructura y soluciones que facilite la continuidad en la operatividad y funcionamiento de las soluciones transversales de Gobierno en Línea y de la infraestructura de soporte. Para esto, se contará con la operación integral de la infraestructura y de las soluciones tecnológicas de la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano –RAVEC, el Centro de Datos y el Centro de Contacto Ciudadano. De esta manera se garantizará su disponibilidad y correcto funcionamiento.

Lo anterior, traerá la vinculación de nuevas entidades a la Intranet Gubernamental y el sostenimiento de la operación integral de las soluciones tecnológicas de la plataforma de interoperabilidad, la infraestructura y servicios asociados a la misma:

Cuadro No. 4 – Metas Intranet Gubernamental (Acumuladas)

ACTIVIDAD		2010	2011	2012	2013
Operación integral de las soluciones tecnológicas de Gobierno en Línea, la plataforma de interoperabilidad y la infraestructura y servicios asociados a la Intranet Gubernamental	Entidades publicando servicios de intercambio de información en el directorio de servicios	20	25	30	35
	Directorio de servicios de interoperabilidad implementado	X			
	Entidades del orden nacional vinculadas, con presencia en Bogotá y/o donde exista RAVEC	110.	120	130	140
	Dar continuidad a la operación, administración y soporte de los portales, servicios sectoriales y transversales cumpliendo en un 96% del total de los ANS ⁷ .				
	Dar continuidad a la operación, administración y soporte a los servicios de Centro de Datos, red de alta velocidad y Centro de Contacto Ciudadano cumpliendo en un 96% del total de los ANS.				
	Dar continuidad a la operación, administración y soporte de la plataforma de interoperabilidad cumpliendo en un 96% del total de los ANS.				

Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones continuará con el desarrollo del programa descrito en este documento, proporcionando la infraestructura necesaria y los componentes y servicios que permitan el intercambio de información entre entidades, así como la mejora del acceso a los servicios por parte de los ciudadanos.

VI. FINANCIACIÓN

Con el fin de que el programa pueda ejecutar el acompañamiento descrito a las entidades territoriales y garantizar la continuidad en la operación integral de las soluciones transversales de Gobierno en Línea (plataforma de interoperabilidad, infraestructura), contará con la suma de \$ 89.990,5

⁷ ANS – Acuerdo de Nivel de Servicio

millones (pesos de 2010) programados entre las vigencias 2010 y 2013. Los recursos para el financiamiento del proyecto provienen del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

VII. RECOMENDACIONES

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación recomiendan al Conpes:

1. Declarar de importancia estratégica la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en Colombia, a través del proyecto “Implementación y Desarrollo Agenda de Conectividad”.
2. Solicitar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que adelante el trámite correspondiente para la aprobación de las vigencias futuras para el desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea.
3. Solicitar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación y Coinfo, formular los lineamientos de política que contribuyan a la sostenibilidad de la estrategia de Gobierno en Línea. Esta formulación debe estar disponible dentro de los 4 meses siguientes a la aprobación de este documento.

Anexo No. 1 – Detalle de las Fases de la Estrategia de Gobierno en Línea

Fase	Plazo Entidades del Orden Nacional	Plazo Entidades del Orden Territorial
Fase de información en línea: Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.	1° de junio de 2008	1° de noviembre de 2008
Fase de interacción en línea: Es la fase en la cual los sitios Web son actualizados con mayor regularidad y se habilita la comunicación de dos vías, de entidades con ciudadanos y empresas, con las consultas en línea e interacción con servidores públicos. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web.	1° de diciembre de 2008	1° de diciembre de 2009
Fase de transacción en línea: Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros y ofreciendo la posibilidad de navegar el sitio en cualquier otro idioma diferente al español.	1° de diciembre de 2009	1° de diciembre de 2010
Fase de transformación en línea: Es la fase en la cual se realizan cambios en la forma de operar del Estado, de forma que se eliminan los límites entre entidades y se organizan los servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, quienes pueden acceder a estos servicios por múltiples canales y/o ventanillas únicas virtuales. Para esto, las instituciones deben estar interconectadas y sus sistemas de información misionales integrados, aprovechando la Intranet Gubernamental. Adicionalmente, se habilitan herramientas de personalización para que los usuarios adapten los sitios Web a sus preferencias	1° de junio de 2010	1° de diciembre de 2011
Fase de democracia en línea: Es la fase en la cual el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno en Línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano. El Gobierno incentiva a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones y, en general, está dispuesto a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía. En esta fase las entidades ofrecen específicamente información, servicios y trámites en línea para incluir a las poblaciones más vulnerables.	1° de diciembre de 2010	1° de diciembre de 2012

Fuente: Decreto 1151 de 2008

Anexo No. 2 – Resumen de los resultados a nivel nacional y territorial de cada una de las fases de la estrategia (Diciembre de 2009)

Entidades Nacionales										
	Fase Información		Fase Interacción		Fase Transacción		Fase Transformación		Fase de e-Democracia	
Porcentaje de Avance	Número de entidades	%	Número de entidades	%	Número de entidades	%	Número de entidades	%	Número de entidades	%
0-50	19	10%	44	22%	90	46%	110	56%	118	60%
>50-80	26	13%	41	21%	24	12%	45	23%	28	14%
>80-100	152	77%	112	57%	83	42%	42	21%	51	26%
Total general	197	100%	197	100%	197	100%	197	100%	197	100%

Entidades Territoriales (Alcaldías y Gobernaciones)										
	Fase Información		Fase Interacción		Fase Transacción		Fase Transformación		Fase de e-Democracia	
Porcentaje de Avance	Número de entidades	%	Número de entidades	%	Número de entidades	%	Número de entidades	%	Número de entidades	%
0-50	66	6%	976	87%	880	78%	887	79%	1.061	95%
>50-80	816	73%	127	11%	116	10%	52	5%	59	5%
>80-100	240	21%	19	2%	126	11%	183	16%	2	0%
Total general	1.122	100%	1.122	100%	1.122	100%	1.122	100%	1.122	100%

Fuente: Ministerio de TIC – Gobierno en Línea