

MANUAL  
PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA  
**ESTRATEGIA DE  
GOBIERNO EN LÍNEA**  
EN LÍNEA EN LAS ENTIDADES  
DEL ORDEN NACIONAL DE LA  
REPÚBLICA DE COLOMBIA  
2012-2015

@DERECHOS RESERVADOS



**MinTIC**

Ministerio de Tecnologías de la Información  
y las Comunicaciones

# COLABORADORES

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través del Programa Gobierno en línea construyó entre 2011 y 2012 el presente documento con base en el análisis estratégico y prospectivo del futuro del Gobierno en línea en Colombia. De igual forma este trabajo se enriqueció con los aportes generados por diferentes entidades gubernamentales del orden nacional, así como con insumos provistos por las otras ramas del poder y la ciudadanía.

# IMPORTANTE

El presente documento determina los lineamientos que deben seguir las entidades públicas y los particulares que desempeñan funciones públicas en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia.

Dada la dinámica propia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), la información de este Manual se actualizará periódicamente, con la colaboración de las entidades públicas y de otros actores relacionados con la Estrategia, con el fin de mantener a los responsables de impulsar y desarrollar la Estrategia de Gobierno en línea en las diferentes entidades públicas:

- Informados sobre los contenidos y servicios que deben ofrecer a la ciudadanía a través de medios electrónicos,
- Siempre al día en las últimas tendencias relacionadas con el Gobierno en línea,
- Articulados con el enfoque estratégico para implementar la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia.

Por esta razón, la información de este Manual ha sido y será objeto de revisión constante. Las nuevas versiones se publicarán en los medios informativos con que cuente la Estrategia de Gobierno en línea.

Cualquier referencia en este documento a un producto, proceso o servicio específico, no debe entenderse ni constituye un reconocimiento, aceptación, aval, endoso de responsabilidad por calidad, idoneidad o cualquier otro atributo o condición de este producto, proceso o servicio, o de la idoneidad, profesionalismo o cualquier otro atributo o condición de productor o proveedor.

Ni la Estrategia de Gobierno en línea, ni cualquiera de los funcionarios, empleados, contratistas, o vinculados a ella, otorgan ningún tipo de garantía, expresa o implícita, incluyendo las de comercialización o de aptitud para una finalidad particular, o asume alguna responsabilidad legal por la exactitud, integridad, o utilidad de información que se obtenga de este documento. En ningún momento la Estrategia de Gobierno en línea será responsable por cualquier daño legal, indirecto, consiguiente, incidental, o perjudicial que surja por el uso del material escrito en este documento, o de sus referencias a otras fuentes de información.

Este documento está dirigido a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en el orden nacional, en sus distintos sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas y en tal sentido, los criterios y prácticas incorporados en las versiones anteriores del Manual, que no estén expresamente consignados en esta versión, no se aplican y no son vinculantes. En el caso de las entidades territoriales deberá hacerse referencia al Manual para la implementación de la Estrategia en el orden territorial.

En cada Componente se especifican los criterios que se deben cumplir en los sitios web adicionales al principal de la entidad. Los sitios web correspondientes a sistemas de información, deberán cumplir por lo menos los criterios correspondientes a usabilidad y accesibilidad de la Actividad “Centrar la atención en el ciudadano” del Componente de Elementos Transversales.

# ELEMENTOS QUE INTEGRAN CADA COMPONENTE.

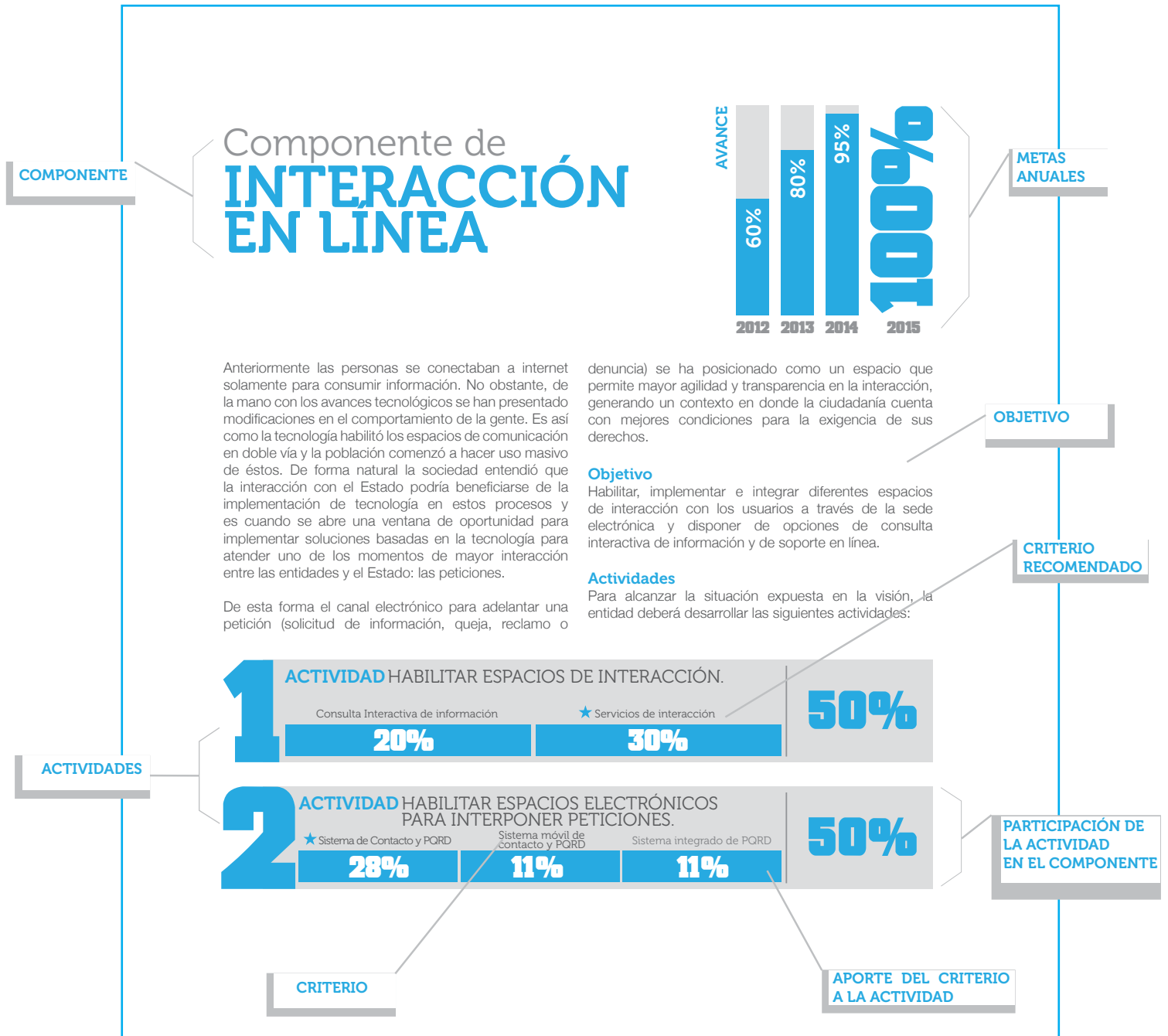


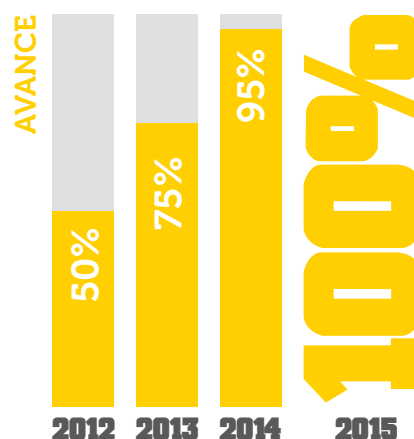
Figura 3. elementos del manual 3.1



# ELEMENTOS TRANSVERSALES

Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la república de Colombia.

# Componente de ELEMENTOS TRANSVERSALES



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

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

- El planeta entero ha tornado su atención en los temas ambientales, buscando sostenibilidad en el manejo de los recursos y la tecnología no es ajena a esta situación, incluso puede ser un elemento que potencialice la obtención de resultados. Por esta razón la gestión de tecnología en la entidad, durante todo el proceso de implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, debe inclinarse por soluciones que impactan de forma positiva el ambiente.
- La sostenibilidad y mejoramiento de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea depende de elementos institucionales y de planeación que permitan articular el uso de la tecnología con los objetivos misionales de las entidades. Así mismo, se requiere toda una estrategia de monitoreo, de forma tal que se puedan establecer avances y correctivos que permitan la adopción de buenas prácticas y tendencias tanto locales como globales.

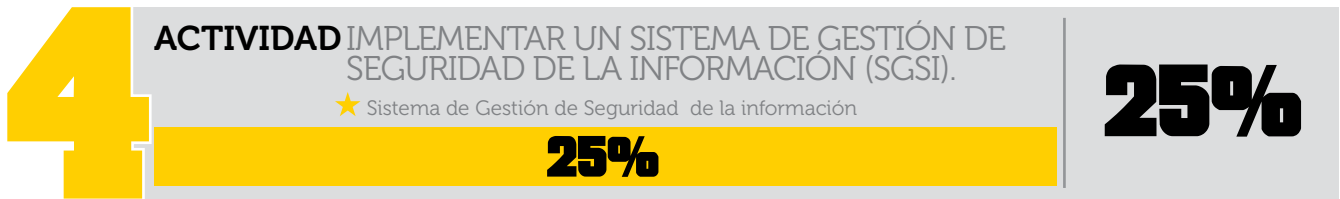
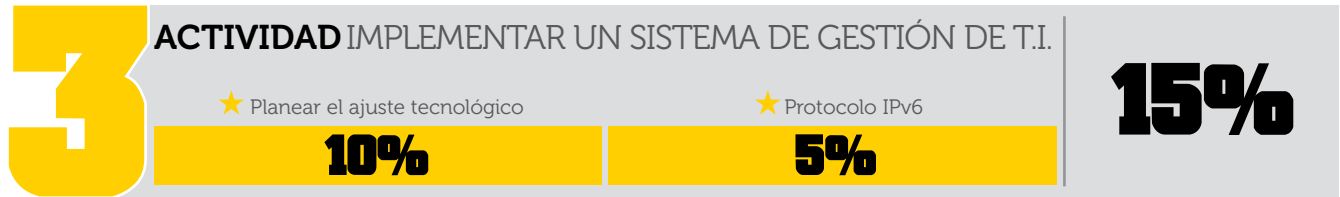
## Objetivo

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

## Actividades

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





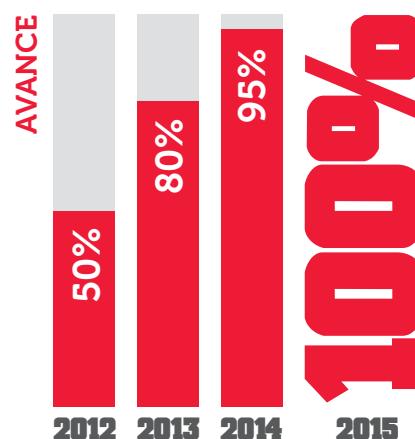


# INFORMACIÓN EN LÍNEA

Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.



# Componente de INFORMACIÓN EN LÍNEA



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

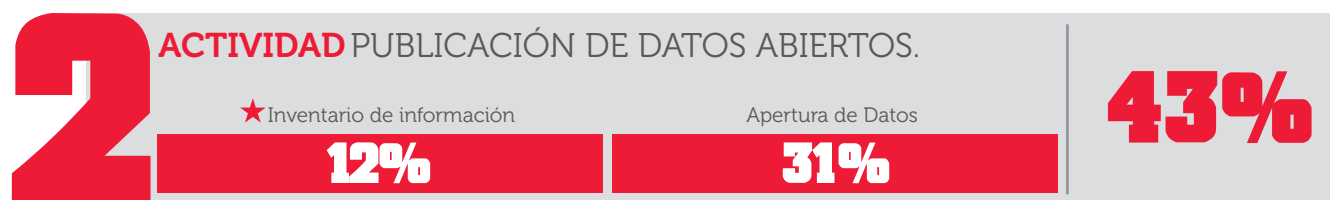
Adicionalmente la información que poseen las entidades conforma un bien público, el cual puede ser utilizado por terceros en la creación de valor para la ciudadanía en general a través de esquemas de datos abiertos, los cuales ofrecen una ventana de oportunidad para la generación de más y mejores servicios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

## Objetivo

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

## Actividades

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

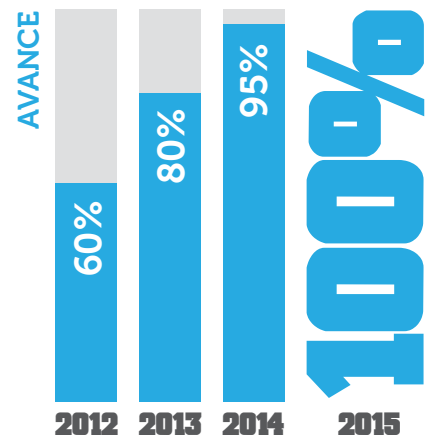




# INTERACCIÓN EN LÍNEA

Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.

# Componente de INTERACCIÓN EN LÍNEA



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

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

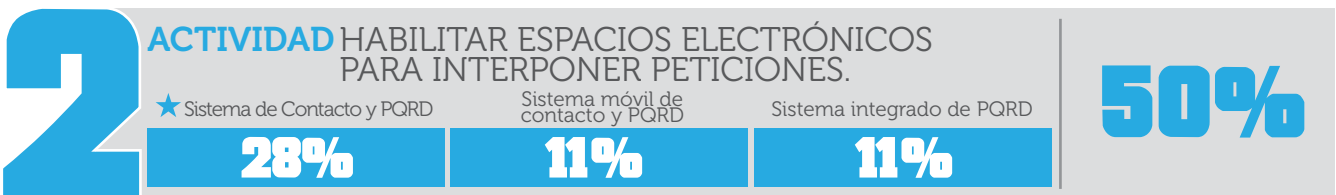
### Objetivo

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

### Actividades

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

De esta forma el canal electrónico para adelantar una

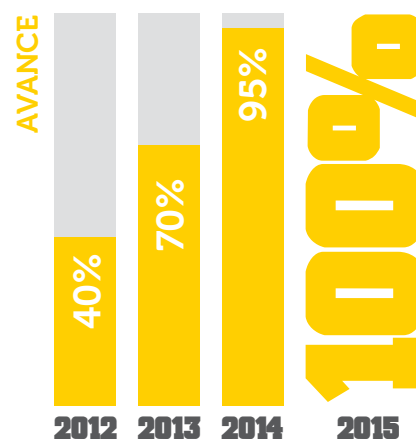




# TRANSACCIÓN EN LÍNEA

Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.

# Componente de TRANSACCIÓN EN LÍNEA



Si bien la penetración del internet en 2012 aún dista de ser la ideal, las conexiones de banda ancha vienen incrementando gradualmente y en mayo de este año ya llegaban a 5,2 millones<sup>1</sup>. De forma paralela los usuarios de las entidades cada vez más hacen parte la generación digital (el 66% de los internautas son menores de 35 años<sup>2</sup>) y a su vez reconocen en los medios electrónicos una oportunidad para obtener de forma ágil servicios del Estado (el 88% de los ciudadanos y el 89% de las empresas sabe que puede relacionarse con el Estado haciendo uso del internet. Por otra parte el 47% de los ciudadanos y el 73% de las empresas han hecho uso de trámites en línea<sup>3</sup>).

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

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

## Objetivo

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

## Actividades

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



<sup>1</sup> Las metas del Ministerio de TIC estiman 8,8 millones de conexiones a Internet en el 2014. Plan Vive Digital [www.vivedigital.gov.co](http://www.vivedigital.gov.co)

<sup>2</sup> Cifras del Ministerio TIC de mayo del 2012

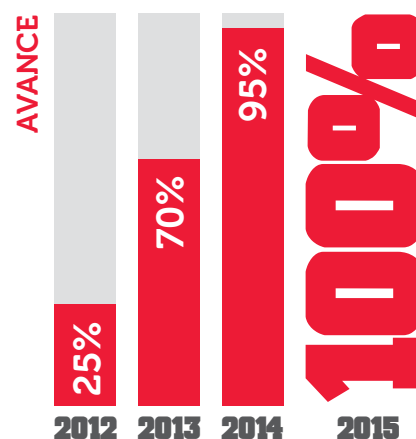
<sup>3</sup> Resultados de la implementación de la metodología de monitoreo y evaluación en ciudadanos y empresas a 2011



# TRANSFORMACIÓN

Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.

# Componente de TRANSFORMACIÓN



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

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

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

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

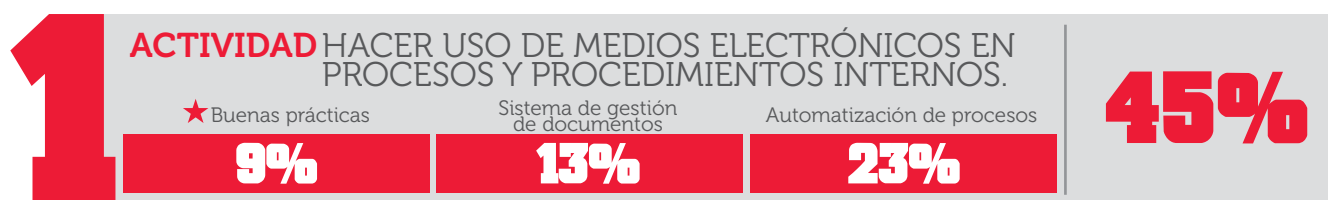
Actualmente la tecnología y la normatividad impulsan el avance tanto en la automatización de procesos internos como en la interoperabilidad entre las entidades.

## Objetivo

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

## Actividades

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



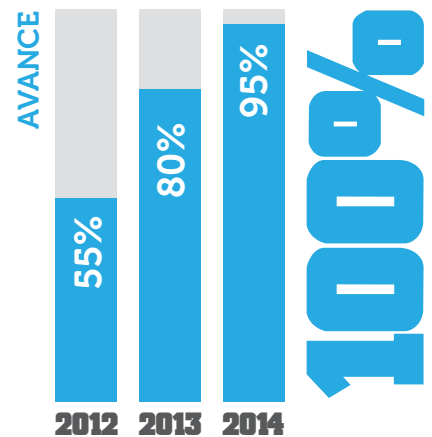


# DEMOCRACIA EN LÍNEA

Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.



# Componente de DEMOCRACIA EN LÍNEA



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

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

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

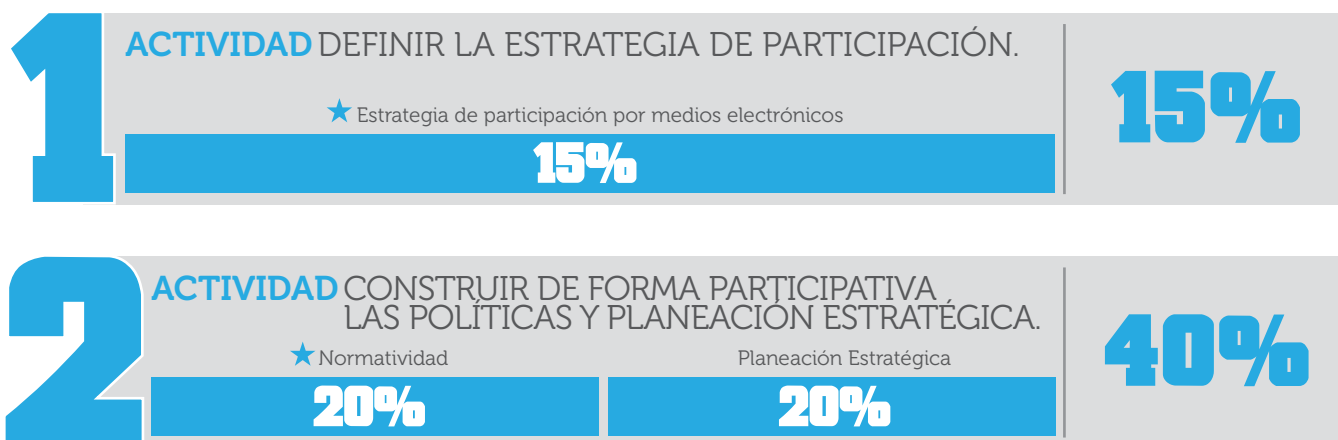
así como en los derechos ciudadanos a participar en la construcción de lo público, las organizaciones empiezan a abrir sus problemas a la sociedad en general, buscando actores que tengan soluciones disponibles en menor tiempo y a mejores costos.

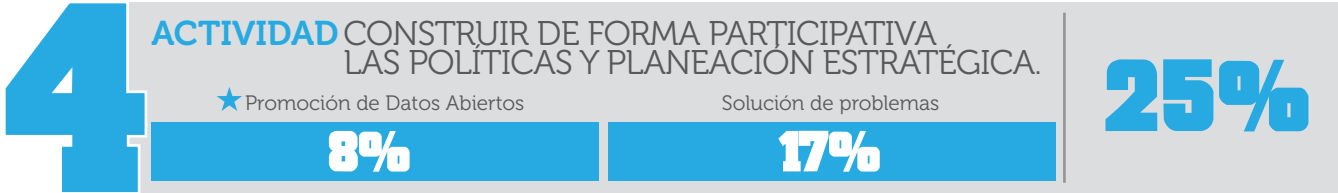
## Objetivo

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

## Actividades

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





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

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

## 1

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

## 2

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

## 3

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

## 4

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

# 5

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

# 6

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

# ANEXO 1

## ACTIVIDADES, CRITERIOS Y HERRAMIENTAS

1. Componente de Elementos Transversales.
2. Componente de Información en línea.
3. Componente de Interacción en línea.
4. Componente de Transacción en línea.
5. Componente de Transformación.
6. Componente de Democracia en línea.

# 1. Componente de ELEMENTOS TRANSVERSALES

Actividad: Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea.  
Porcentaje: 30%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p><b>Comité de Gobierno en línea (7,5%)</b></p>	<p>Dado el alcance de la Estrategia de Gobierno en línea, su cumplimiento por parte de cada entidad requiere el liderazgo de los representantes legales. Por ello, cada entidad cuenta con un Comité de Gobierno en línea y Antitrámites, el cual está formalmente constituido a través de un acto administrativo firmado por el representante legal.</p> <p>El Comité de Gobierno en línea y Antitrámites deberá estar integrado, como mínimo por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un representante de la alta dirección.</li> <li>• El líder de Gobierno en línea, el cual es designado oficialmente por el representante legal (puede ser el mismo líder de eficiencia administrativa).</li> <li>• El jefe de la oficina responsable de Planeación o su delegado, del nivel asesor.</li> <li>• El jefe de la oficina responsable de Atención al Ciudadano o su delegado, del nivel asesor.</li> <li>• El jefe de la oficina responsable de Comunicaciones y/o Prensa o su delegado, del nivel asesor.</li> <li>• El jefe de la oficina responsable de Sistemas y/o Informática y/o su delegado, del nivel asesor.</li> <li>• El jefe de la oficina responsable de Control Interno o su delegado, del nivel asesor.</li> <li>• El jefe de la oficina responsable de Archivo o su delegado, del nivel asesor.</li> <li>• El jefe de la oficina Jurídica o su delegado, del nivel asesor.</li> <li>• El responsable de seguridad de la información (de ser distinto del responsable de Sistemas).</li> <li>• El responsable de interoperabilidad (de ser distinto del responsable de Sistemas).</li> <li>• El responsable de administrar la información de los trámites y servicios (de ser distinto de los cargos nombrados anteriormente).</li> <li>• Los representantes de cada Dirección y/o Área y/o Programa de la entidad como invitados, de acuerdo con las temáticas a tratar.</li> </ul> <p>Las funciones de este Comité también pueden ser asumidas por otras instancias de coordinación con que cuentan las entidades como el Comité de Desarrollo Institucional, el Comité de Coordinación Estratégico, el Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno o aquellos de carácter estratégico, casos en los cuales debe incorporar en sus funciones la dirección de la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, así como la representación alguna(s) dependencia(s) de las establecidas para el comité de Gobierno en línea.</p>	<p><b>Normativa</b></p> <p>Resolución de creación del Comité. Directiva Presidencia 04 de 2012 (líder de eficiencia administrativa).</p>

	<p>De igual forma, el Comité deberá articular su gestión a nivel institucional Vcon los temas y espacios destinados para el Servicio al Ciudadano y a nivel sectorial con los Comités Sectoriales de Desarrollo Administrativo..</p>	
<p><b>Planeación del Gobierno en línea (7,5%)</b></p>	<p><b>Planeación institucional y/o sectorial de GEL (2,5%)</b> Cada entidad debe tener en cuenta el Gobierno en línea en planeación con el fin de garantizar la institucionalización de la Estrategia.</p> <p>Las entidades cabeza de sector incluye dentro de su planeación, a través de los planes indicativos o de desarrollo, y de los planes de acción, la Estrategia de Gobierno en línea, señalando los proyectos, las metas, indicadores, responsables, recursos necesarios y los mecanismos de seguimiento para todas las entidades de dicho sector.</p> <p>De igual manera, cada Ministerio o cabeza de sector, define un esquema de acompañamiento y seguimiento sectorial, el cual se oficializa mediante actas, cronogramas o planes de trabajo definidos al comienzo de cada año.</p> <p><b>Plan de acción (5%)</b> Con base en los lineamientos y tiempos definidos en el Decreto de Gobierno en línea y el presente Manual, cada entidad cuenta con una planeación anual que incluya las actividades relativas a la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.</p> <p>Dicha planeación debe estar alineada con los objetivos estratégicos sectoriales e institucionales, de forma tal que la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea responda a las acciones que la entidad desarrolla en el mejoramiento y ampliación en la prestación de sus servicios así como en la optimización de su funcionamiento interno.</p> <p>Dicho plan deberá ser elaborado y publicado en el sitio web de cada entidad y remitido al Programa Gobierno en línea, con base en los lineamientos que éste dispone en coordinación con otras entidades y programas que impulsan temas afines como: racionalización de trámites, servicio al ciudadano, eficiencia administrativa, rendición de cuentas, y anticorrupción.</p>	<p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Lineamientos para la elaboración de la planeación de la implementación de Gobierno en línea disponible en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p><b>Publicidad</b> Sitio web de la entidad</p>
<p><b>Estrategia de Apropiación (7,5%)</b></p>	<p><b>Capacitación en Gobierno en línea (4%)</b> Con el fin de institucionalizar el conocimiento en temas de Gobierno en línea en todos los servidores públicos, cada entidad incluye dentro de su plan de capacitación para los servidores públicos, la Estrategia de Gobierno en línea.</p> <p>Dicho plan debe contener acciones sobre, mínimo las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de Gobierno en línea.</li> <li>• Transparencia y publicidad de la información.</li> <li>• Datos abiertos y servicios de valor agregado<sup>4</sup></li> </ul>	<p><b>Apoyo de GEL</b> Oferta de cursos y seminarios de Gobierno en línea disponible en la opción Prepárese en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p>Enlace con otras Actividades y Componentes</p>

<sup>4</sup>La publicación, mantenimiento y actualización de los datos publicados y la apertura de nuevos datos, involucra a los servidores públicos de diversos procesos y no sólo a las áreas de tecnología pues los responsables de tales procesos donde se generan los datos quienes conocen la naturaleza de los mismos y es necesario un entendimiento del alcance, el objeto y los beneficios de publicar datos abiertos. Por esta razón la entidad debe implementar las acciones definidas en su plan de capacitación, en el componente de datos abiertos, dirigidas a los responsables de dichos datos.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura del servicio.</li> <li>• Calidad de los servicios.</li> <li>• Participación y control ciudadano.</li> <li>• Optimización de procesos.</li> <li>• Seguridad informática y seguridad de la información.</li> <li>• Medios electrónicos en el procedimiento administrativo y Política de Cero Papel.</li> <li>• Estándares de TI.</li> <li>• Tecnología verde.</li> <li>• Accesibilidad y usabilidad.</li> <li>• Interoperabilidad y colaboración interinstitucional.</li> <li>• Ciudadano digital.</li> </ul> <p>Las acciones de capacitación podrán ser acordadas con el Programa Gobierno en línea pero es necesario que las mismas queden incluidas dentro del plan de capacitación de la entidad.</p> <p><b>Promoción y divulgación en la entidad (2,5%)</b></p> <p>En la medida en que se va implementado la Estrategia de Gobierno en línea la entidad requiere de una divulgación focalizada en diferentes temas.</p> <p>Por ello la entidad realiza acciones de promoción y divulgación en temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de Gobierno en línea.</li> <li>• Transparencia y publicidad de la información.</li> <li>• Datos abiertos y servicios de valor agregado.</li> <li>• Cultura del servicio.</li> <li>• Calidad de los servicios.</li> <li>• Participación y control ciudadano.</li> <li>• Optimización de procesos.</li> <li>• Seguridad informática y seguridad de la información.</li> <li>• Medios electrónicos en el procedimiento administrativo y Política de Cero Papel.</li> <li>• Estándares de TI.</li> <li>• Tecnología verde.</li> <li>• Accesibilidad y usabilidad.</li> <li>• Interoperabilidad y colaboración interinstitucional.</li> </ul> <p><b>Mejoramiento (1%)</b></p> <p>Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación en la entidad y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en su estrategia de apropiación de la Estrategia de Gobierno en línea.</p>	
<p><b>MONITOREO Y EVALUACIÓN</b></p>	<p><b>Esquema de monitoreo y evaluación (5,5%)</b></p> <p>La entidad implementa un esquema que le permita realizar el monitoreo y la evaluación. Para esto debe definir las metodologías, los indicadores, los responsables, las herramientas y la periodicidad en que realizará dicho monitoreo y evaluación y realizar el levantamiento de la línea de base, de manera que permita evidenciar el ahorro en tiempos y costos tanto para los usuarios como para la entidad en la implementación de servicios de Gobierno en línea.</p>	<p><b>Gobierno como Plataforma</b></p> <p>Sitio web de monitoreo de Gobierno en línea, disponible a través de <a href="http://www.programa.gobiernoen-linea.gov.co">www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</a></p> <p><b>Colaboración</b></p> <p>Comunidad de Gobierno en línea, disponible a través de <a href="http://www.programa.gobiernoen-linea.gov.co">www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</a></p>



Como mínimo, se deben establecer las siguientes variables:

- Disminución porcentual ponderada en el tiempo promedio para procesar los trámites y servicios en línea, tanto para la entidad como para los usuarios.
- Porcentaje de trámites y servicios procesados en línea (parcial y totalmente) con relación al total de trámites procesados en línea y de manera presencial.
- Incremento porcentual de los trámites y servicios procesados en línea.
- Porcentaje de trámites y servicios totalmente en línea disponibles.
- Porcentaje de usuarios satisfechos con la prestación de trámites y servicios en línea frente al total de usuarios que los califican.
- Seguridad ante los ataques informáticos.
- Ahorro anual en COP\$ para la entidad y para los usuarios derivado de la prestación de los trámites y servicios en línea prestados.
- Disminución porcentual para las entidades públicas en los costos de procesamiento originado por la prestación de los trámites y servicios en línea.
- Porcentaje de las normas políticas, planes, programas y proyectos que se han discutido en línea en el año en curso.
- Porcentaje de consultas públicas a través de medios electrónicos.
- Porcentaje de servicios de intercambio de información implementados (tanto al interior de cadenas de trámites así como los relacionados con suplir la necesidad de información de otras entidades)

Para ello, la entidad puede hacer uso de los siguientes mecanismos, entre otros:

- Encuestas aplicadas a sus usuarios por diversos medios.
- Grupos focales con usuarios.
- Realimentación por medios sociales.

Las encuestas y demás herramientas de evaluación pueden ser tomadas del sistema de calidad o del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Se recomienda que dentro de dicho esquema se habiliten herramientas de interacción, como mecanismos complementarios, para recibir observaciones de los ciudadanos.

La periodicidad de las mediciones pueden seguir lo establecido en el sistema de calidad y los resultados deben ser publicados por la entidad.

### **Reporte de la implementación de la Estrategia GEL (2%)**

Con el objeto de contar con indicadores que permitan la toma de decisiones en cuanto a la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, la entidad reporta sus avances en el instrumento de Monitoreo y Evaluación del Programa Gobierno en línea trimestralmente.

Casos exitosos documentados por Gobierno en línea o por las entidades.

### **Normatividad/ Política**

Ley 872 de 2003. Artículo 4.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<b>Caracterización de usuarios (15%)</b>	<p>El objetivo de esta actividad es que la entidad conozca de una manera mucho más detallada a sus usuarios, de forma tal que sus actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios (de información, interacción y participación) giren en torno a la solución de las necesidades del público objetivo.</p> <p>Para lograr lo anterior, cada entidad realiza estudios que permitan conocer como mínimo los siguientes elementos de los diferentes grupos de usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento (o su equivalente cuando se trate de grupos de usuarios conformados por organizaciones).</li> <li>• Necesidades en la interacción con la entidad.</li> </ul> <p>Para esto se puede tener como referencia y apoyo la Guía para caracterización de usuarios desarrollada por el Programa Gobierno en línea.</p> <p>Para el desarrollo de los ejercicios de caracterización se recomienda que sean adelantados gradualmente frente a los procesos activos de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios.</p> <p>Los estudios deben ser actualizados periódicamente con base en un análisis de tendencias en cuanto a tecnología, comportamiento de los usuarios, preferencias e intereses, experiencias y buenas prácticas del sector a nivel local y global.</p>	<p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Guía para caracterización de usuarios disponible en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p><b>Gobierno como Plataforma</b> Centro de Innovación de Gobierno en línea.</p> <p><b>Normatividad/ Política</b> Artículo 4 de la Ley 872 de 2003</p>
<b>Estrategia de Promoción (5%).</b>	<p>La entidad implementa acciones de promoción dirigidas a los usuarios, en donde se den a conocer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios implementados y los cambios realizados.</li> <li>• Los espacios de participación.</li> <li>• La oferta de información disponible en el sitio web.</li> <li>• Los conjuntos de Datos Abiertos disponibles.</li> </ul> <p>Para esto, la entidad implementa las acciones o estrategias de comunicación definidas en su plan de comunicaciones, para dar a conocer a todos los ciudadanos, por diversos medios la información enunciada.</p>	<p><b>Publicidad</b> Sitio web de la entidad. Redes sociales de la entidad. Estrategia de mercadeo de la entidad.</p>
<b>Accesibilidad (5%)</b>	<p><b>Nivel de conformidad A (2%)</b> La entidad cumple el nivel de conformidad A en todos sus desarrollos web, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854 y los hace exigibles en los contratos con terceros.</p> <p>Para el caso de sub titulación de videos y transcripción de audios la entidad podrá realizar una priorización y establecer un plan de trabajo para dar cumplimiento a estos criterios.</p>	<p><b>Lineamientos Nacionales</b> NTC 5854 sobre Accesibilidad</p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Anexo 3: Accesibilidad nivel de cumplimiento AAA (triple A)</p>

	<p>Adicionalmente las entidades deberán implementar de forma transversal un lenguaje claro al ciudadano, para lo cual deben seguir las recomendaciones que se establezcan al respecto, que por el momento corresponden al documento de trabajo “Guía de Lenguaje Ciudadano para la Administración Pública Colombiana” del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p><b>Nivel de conformidad AA (Doble A) (2%)</b> La entidad cumple el nivel de conformidad AA, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854 y los hace exigibles en todos sus desarrollos que contraste con terceros.</p> <p>Para el caso de sub titulación de videos en directo y uso de lenguaje de señas la entidad podrá realizar una priorización y establecer un plan de trabajo para dar cumplimiento a estos criterios, teniendo en cuenta la caracterización de sus usuarios.</p> <p><b>Nivel de conformidad AAA (Triple A) (1%)</b> La entidad cumple el nivel de conformidad AAA, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854 y el Anexo 3 sobre Accesibilidad contenido en el presente manual y los hace exigibles en todos sus desarrollos que contraste con terceros.</p> <p>Para verificar este aspecto se deberán utilizar herramientas de validación automática y validaciones manuales.</p> <p>Es recomendable utilizar más de una herramienta para validar la accesibilidad. Se sugiere tener en cuenta aquellas que son referenciadas en el sitio Web de la Web Accessibility Initiative (<a href="http://www.w3.org/WAI/">http://www.w3.org/WAI/</a>) de la W3C, las cuales se encuentran en la sección denominada “Evaluating Accessibility”</p>	
<p><b>Usabilidad (5%)</b></p>	<p>Los diferentes espacios en línea con los que cuenta la entidad, a través de los cuales presta trámites y servicios (incluyendo los de información, interacción y participación), conforman la sede electrónica de la entidad. Por lo tanto, debe haber una estandarización en la prestación de servicios por los diferentes canales, así como una integración de espacios de interacción.</p> <p><b>Directrices básicas (2%)</b> El sitio web de la entidad cumple con las siguientes directrices de usabilidad que se encuentran en el documento denominado “Lineamientos y metodologías en usabilidad para el Gobierno en línea”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arquitectura de Información</li> <li>• Todas las directrices de impacto 4 y 5 excepto el capítulo de Pruebas de Usabilidad</li> </ul> <p><b>Directrices complementarias (1%)</b> El sitio web de la entidad cumple con las directrices de usabilidad de impacto 1, 2 y 3 que se encuentran en el documento denominado “Lineamientos y metodologías en usabilidad para el Gobierno en línea”. Igualmente, aplica las pruebas de usabilidad contempladas en el capítulo 5 del mencionado documento.</p>	<p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Lineamientos y metodologías en Usabilidad para Gobierno en línea disponible en <a href="http://www.programa.gobiernoen-linea.gov.co">www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</a></p> <p>Lineamientos gráficos de Presidencia de la República.</p> <p><b>Normatividad/ Política</b> Ley 1437 de 2011.</p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Criterio Servicios de interacción de la Actividad Habilitar espacios de interacción del Componente de Interacción.</p> <p>Anexo 2 Información mínima a publicar.</p>

## Estándares del sitio Web (2%)

### Dominio

El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato .gov.co, .edu.co o .mil.co. Las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta y las Instituciones de Investigación, pueden tener dominio .com o .org, pero deben habilitar adicionalmente el dominio .gov.co.

### Escudo de Colombia

El escudo de la República de Colombia deberá ubicarse en la parte superior derecha y debe cumplir con los lineamientos de imagen que establezca la Alta Consejería para las Comunicaciones. Este se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación.

### Imagen Institucional

La imagen de identidad institucional deberá estar ubicada en la parte superior izquierda, a la misma altura del escudo de la República de Colombia. Esta se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación. Igualmente, esta debe enlazar a la página de inicio desde cualquier lugar de navegación.

### Actualización

En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web. También es válido que cada sección tenga su fecha de actualización.

### Mapa del sitio

Se debe incluir un mapa del sitio Web en la página de inicio a través del cual se permita acceder como mínimo a todas las secciones y subsecciones del mismo. Al mapa, se debe tener acceso directo desde cualquier página del sitio.

### Navegación

Se debe tener acceso directo y claro a la página de inicio, desde cualquier página de la sede electrónica.

### Motor de búsqueda

En la página inicial se debe habilitar un mecanismo de búsqueda de los contenidos del sitio web. Se recomienda el uso de herramientas que permitan el refinamiento por palabras clave y combinaciones. Se recomienda utilizar búsqueda federada (no limitada únicamente al propio portal). El motor de búsqueda interno debe aparecer en todas las páginas y ubicado preferiblemente en la parte superior derecha.

### Atención al ciudadano

Con el objeto de hacer más fácil la búsqueda y el uso de aquellos servicios o canales de interacción con cualquier entidad, por parte de los ciudadanos, en la parte superior de la página inicial del sitio web de la entidad, debe existir una sección denominada “Atención al Ciudadano” en la cual se ubique como mínimo lo siguiente:

- Enlace a preguntas y respuestas frecuentes
- Enlace al Calendario de actividades
- Enlace a un glosario o diccionario de términos usados en el sitio web y los documentos publicados.
- Enlace a ayudas para navegar en el sitio
- Enlace al sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- Enlace a los servicios de atención en línea
- Enlace a la opción de suscripción a servicios de información,
- Enlace a la oferta de empleos.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enlace a la oferta de trámites y servicios.</li> <li>• Enlace a la opción de seguimiento a trámites y servicios.</li> <li>• Enlace al espacio para notificaciones a terceros (referente a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1437 de 2011).</li> </ul> <p><b>Participación ciudadana</b> La entidad crea en su sitio web una sección específica denominada “Participación ciudadana”<sup>5</sup> en donde publica el listado todas las instancias formales de participación que, por norma, deben existir, así como otros espacios de participación ciudadana habilitados por la entidad para interactuar con los usuarios.</p> <p><b>Estrategia estandarización gubernamental</b> En cuanto a la diagramación y diseño gráfico, la Alta Consejería para las Comunicaciones podrá determinar los lineamientos de estandarización que deben seguir las entidades del gobierno sin detrimento a lo establecido por el presente Manual (a excepción de la ubicación del escudo de Colombia y de la imagen institucional).</p> <p><i>Los anteriores Criterios aplican a sitios web adicionales. Para el caso de la sección de Atención al Ciudadano, dependerá del contexto en el que se desarrolla el sitio web.</i></p>	
--	--	--

Actividad: Implementar un sistema de gestión de tecnología  
Porcentaje: 15%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p><b>Planeación del ajuste tecnológico (10%)</b></p>	<p><b>Análisis y caracterización de la infraestructura (4%)</b> Con el fin de determinar las condiciones tecnológicas de cada entidad y definir los ajustes a que haya lugar para garantizar el soporte y la prestación de servicios por medios electrónicos y la interoperabilidad, cada entidad realiza un análisis de la infraestructura tecnológica, los riesgos sobre seguridad física y del entorno y seguridad informática y el crecimiento de la capacidad de la infraestructura, incluyendo un plan para la recuperación ante desastres. Para esto puede tomar como insumo el Anexo 2 del documento Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.</p> <p>La caracterización debe contemplar la evaluación de los sistemas que soportan la operación y prestación de servicios de la entidad.</p>	<p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Anexo 2 del documento Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0 disponible en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a>.</p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Actividad de Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información del Componente de Elementos Transversales.</p>

<sup>5</sup> Para las entidades que no cuenten con atención al ciudadano, podrán denominar la sección como “Atención al usuario” o “Atención al cliente”

	<p><b>Planeación (4%)</b> Con base en el análisis de infraestructura y tomando en cuenta los trámites y servicios que ya presta hacia el ciudadano por medios electrónicos y aquellos nuevos que optimizará y automatizará y considerando, además, los procesos internos que optimizará dentro de la política de cero papel, la entidad debe diseñar una estrategia para mejorar dicha infraestructura (hardware, software, redes, conectividad). Esta planeación debe verse reflejada en la que se haga para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.</p> <p><b>Tecnología verde (2%)</b> La entidad implementa un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos incluyendo las opciones de reutilización a través de otros programas institucionales con los que cuente el Gobierno nacional.</p> <p>La entidad implementa estrategias de computación en la nube, hace uso de esquemas de computación por demanda o usa centros de datos centralizados que generen ahorros de consumo de energía.</p>	<p><b>Normatividad/ Política</b> Resoluciones 1511 y 1297 de 2010 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.</p>
<p><b>Protocolo de Internet IPv6 (5%)</b></p>	<p><b>Planeación (1%)</b> La entidad define su plan de transición de IPv4 a IPv6 en coordinación con lo que defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p><b>Implementación (3%)</b> La entidad inicia la transición al protocolo IPv6 en convivencia con IPv4. Esta actividad debe iniciar a más tardar en 2013.</p> <p><b>Monitoreo (1%)</b> La entidad monitorea, evalúa y mejora la adopción de Ipv6.</p>	<p><b>Recursos Web</b> <a href="http://www.mintic.gov.co/ipv6/">http://www.mintic.gov.co/ipv6/</a></p>

Actividad: Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información  
Porcentaje: 25%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p><b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI (25%)</b></p>	<p>La entidad debe establecer su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información tanto para sus procesos misionales como para los de apoyo. De igual forma, dicho sistema debe contemplar el análisis de riesgos y las medidas a implementar en el modelo de apertura de datos de la entidad.</p> <p><b>Planear (2,5%)</b> La entidad planea la implementación del SGSI siguiendo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir el alcance del SGSI</li> <li>• Definir la política de seguridad de la información para la entidad.</li> <li>• Definir el inventario de activos de información.</li> <li>• Realizar el análisis de riesgo</li> <li>• Seleccionar los controles a implementar</li> <li>• Definir el plan de tratamiento del riesgo</li> <li>• Preparar la Declaración de aplicabilidad</li> </ul>	<p><b>Lineamientos internos</b> Sistema de gestión de calidad de la entidad. Modelo Estándar de Control Interno</p> <p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Lineamientos y anexos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0 disponible en <a href="http://www.programa.gobiernoonline.gov.co">www.programa.gobiernoonline.gov.co</a></p>

### **Hacer (15%)**

La entidad pone en marcha el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la planeación y desarrollando las siguientes actividades:

- Ejecutar el plan de tratamiento del riesgo
- Documentar los controles
- Implementar las políticas
- Implementar entrenamiento
- Gestionar la operación y los recursos
- Implementar las respuestas a incidentes

### **Verificar (3,75%)**

Una vez puesto en marcha el SGSI, la entidad da inicio a una fase en la que se realiza seguimiento y medición del funcionamiento del mismo, para esto se deberán desarrollar las siguientes actividades:

- Ejecutar el Plan operacional
- Verificar el inventario de activos de información
- Realizar revisiones de eficiencia
- Realizar revisiones del nivel de riesgo residual
- Realizar la revisión interna del SGSI
- Realizar la revisión por la dirección del SGSI
- Registrar el impacto en el SGSI

### **Actuar (3,75%)**

La entidad establece unas condiciones de sostenibilidad del SGSI, para lo cual deberá desarrollar las siguientes actividades:

- Implementar las mejoras identificadas
- Tomar medidas preventivas y correctivas
- Aplicar lecciones aprendidas
- Comunicar los resultados
- Garantizar el objetivo del SGSI
- Revisar la Política de Seguridad, el Alcance del SGSI, los Activos de información, el Riesgo residual.

### **Enlace con otras**

#### **Actividades y Componentes**

Criterio de Estrategia de Apropriación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.



# 2. Componente de INFORMACIÓN EN LÍNEA

Actividad: Publicación de información  
Porcentaje: 57%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p><b>Implementación de la Política editorial y de actualización (8%)</b></p>	<p>La provisión de información a través de medios electrónicos, hace necesario que al interior de cada entidad se defina una política que permita tener claro e institucionalizado este proceso.</p> <p>Por ello, la entidad implementa la política editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web incluyendo la periodicidad de actualización y la dependencia responsable, teniendo en cuenta lo que establece el presente Manual al respecto. Dicha política debe estar documentada y aprobada oficialmente por el director de la entidad.</p>	<p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b></p> <p>Criterio de Publicación de información de la Actividad Publicación de Información del Componente de Información.</p>
<p><b>Publicación de información (40%)</b></p>	<p><b>Publicación de información básica (27%)</b></p> <p>La entidad publica en su sitio web:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información General</li> <li>• Datos de Contacto</li> <li>• Servicios de información</li> <li>• Normatividad, políticas y lineamientos</li> <li>• Información financiera y contable</li> <li>• Información sobre planeación, gestión y control</li> <li>• Información sobre la Contratación</li> <li>• Información sobre Trámites y Servicios</li> <li>• Información sobre el recurso humano</li> </ul> <p>Para ello, debe seguir los lineamientos señalados en el Anexo 2 de este Manual denominado “Información mínima a publicar”.</p> <p>Dicha información debe publicarse en un formato que permita reutilizarla.</p> <p><b>Información en audio y/o video (2%)</b></p> <p>Con el objeto de que la información pueda ser consultada por diversos públicos y de manera mucho más fácil e interactiva, es conveniente que se haga uso de diferentes formatos.</p> <p>Para esto, la entidad debe ofrecer información relevante para sus usuarios en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad. Los archivos deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una breve descripción de su contenido</li> <li>• Fecha de elaboración</li> </ul> <p>La información relevante a que se hace referencia puede ser determinada a partir de consulta a los usuarios o del análisis de las estadísticas de uso del sitio web.</p> <p>Las características de accesibilidad para este tipo de elementos, serán validadas en el criterio de accesibilidad del Componente de Elementos Transversales.</p>	<p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b></p> <p>Anexo 2: Información mínima a publicar.</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de SGSI de la Actividad Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p> <p><b>Normatividad/Política</b></p> <p>Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011</p> <p>Ley vigente de acceso a la información.</p>



	<p><b>Información principal en otro idioma (4%)</b>  La información principal de la entidad debe estar disponible en inglés: información General, datos de Contacto, información sobre trámites y servicios.</p> <p>En el caso de aquellas entidades cuya población objetivo incluye comunidades étnicas, deben disponer toda la información dirigida directamente a ellas en las lenguas de dichas comunidades. Para esto debe tener en cuenta la Caracterización de sus usuarios.</p> <p><b>Información adicional en otro idioma (3%)</b>  Toda la página principal y las principales secciones (según la caracterización de sus usuarios) deben estar disponibles en otro idioma, mínimo en inglés.</p> <p>El uso de traducción automática podrá ser utilizado cuando dichas herramientas ofrezcan una calidad semántica y gramatical suficiente como para ofrecer información oficial en otro idioma. La entidad deberá validar dicha calidad en cada caso.</p> <p>Los anteriores Criterios aplican a sitios web adicionales. Para el caso de la información mínima a publicar ver el detalle en el Anexo 2 “<i>Información mínima a publicar</i>”</p> <p><b>Mejoramiento (4%)</b>  Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación en la entidad y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en el proceso de publicación de información, satisfaciendo las necesidades de los usuarios frente a ésta.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a la información publicada, así como tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	<p>Ley vigente de protección de información personal.  Ley 1474 de 2011  Artículo 2.2.5 Decreto 734 de 2012  Ley 734- 2002 Artículo 34 Numeral 36.</p> <p><b>Lineamientos nacionales</b>  NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)</p>
<p><b>Acceso Multicanal (9%)</b></p>	<p><b>Acceso vía móvil (8%)</b>  La entidad dispone de un sitio para acceso vía móvil o una aplicación para dispositivos móviles con la información de la entidad, de acuerdo con el análisis y caracterización de usuarios realizado.</p> <p>Los contenidos a ser provistos pueden ser definidos a través de mecanismos como consultas a los usuarios o revisando las estadísticas de monitoreo del sitio web en donde aparece la información más consultada.</p> <p><b>Acceso vía televisión digital (1%)</b>  La entidad provee información a través de Televisión Digital Terrestre de acuerdo con el análisis y caracterización de usuarios realizado.</p> <p>Los anteriores Criterios aplican a sitios web adicionales.</p>	<p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b>  Anexo 2: Información mínima a publicar.</p> <p>Criterios de Caracterización de usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p>

		<p>Criterio de SGSI de la Actividad Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p><b>Recursos Web</b>  <a href="http://www.w3.org/TR/mobile-bp/">http://www.w3.org/TR/mobile-bp/</a>  <a href="http://www.w3.org/standards/webdesign/mobilweb">http://www.w3.org/standards/webdesign/mobilweb</a>  <a href="http://merkur.fundacionctic.org/index.php.es">http://merkur.fundacionctic.org/index.php.es</a></p>
--	--	---

Actividad: Publicación de datos abiertos  
 Porcentaje: 43%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p><b>Inventario de información (12%)</b></p>	<p><b>Elaboración del Inventario (7,2%)</b></p> <p>Para avanzar en la publicación de datos abiertos no sensibles por parte de las entidades, se requiere realizar previamente un inventario de la información que está bajo la responsabilidad de cada entidad para posteriormente determinar aquellos que se van a publicar en formatos abiertos reutilizables (Ver Glosario). Para esto debe hacer uso del instrumento proporcionado por el Programa Gobierno en línea para el efecto.</p> <p>Dado que existen restricciones legales para publicar cierto tipo de información, se requiere hacer una revisión jurídica sobre estos aspectos. Por ello, la entidad debe identificar las limitaciones de tipo legal para publicar la información que administra y reflejar este análisis en el Inventario.</p> <p><b>Publicación del inventario de información (4,8%)</b></p> <p>La entidad debe publicar el Inventario en su sitio web, en la sección denominada “Atención al ciudadano”.</p>	<p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b></p> <p>Lineamientos para la implementación de Datos Abiertos en Colombia.</p> <p>Guía para la Apertura de Datos en Colombia.</p> <p>Formato de Inventario de Información.</p> <p>Marco jurídico actual para la implementación de Datos Abiertos en Colombia.</p> <p>Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p><b>Normatividad/Política</b></p> <p>Constitución política, artículo 20.</p> <p>Ley vigente de protección de información personal.</p> <p>Ley vigente de acceso a la información.</p> <p>Ley 1273 de 2009 sobre protección de la información y de los datos.</p> <p>Leyes específicas sobre clasificación, confidencialidad y reserva.</p>

		<p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b></p> <p>Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p><b>Publicidad</b></p> <p>Sitio web de la entidad</p>
<p><b>Apertura de datos (31 %)</b></p>	<p><b>Priorización y plan de apertura de datos (3%)</b></p> <p>Luego de la realización del inventario de información y la publicación del mismo, se deben determinar aquellos datos prioritarios o que generan un mayor valor para los usuarios de los mismos.</p> <p>Para esto, la entidad realiza ejercicios de priorización con el inventario de información publicado, para determinar su plan de apertura. Esto lo debe hacer con el apoyo de los usuarios quienes pueden ayudar a determinar los datos más importantes para ellos. Por tanto, la entidad se apoya en herramientas de interacción u otros canales y mecanismos que permitan preguntar a los usuarios sus necesidades frente a los datos.</p> <p>Adicionalmente debe tener en cuenta la dificultad que implica conformar los conjuntos de datos.</p> <p><b>Documentación de los datos (5%)</b></p> <p>La entidad debe describir los datos identificados en la priorización de manera que sean comprensibles para todos los usuarios. Para esto deberá avanzar año a año según su plan de apertura.</p> <p>El resultado esperado de esta etapa es la ficha con la descripción de los metadatos comunes de cada de los conjuntos de datos a publicar.</p> <p><b>Estructuración de los datos (5%)</b></p> <p>La entidad adelanta la preparación del archivo con el conjunto de datos a cargar en un formato estructurado. Para realizar dicha estructuración la entidad deberá tener en cuenta las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elegir el formato para la publicación de los datos</li> <li>2. Diligenciamiento del encabezado del archivo a cargar</li> <li>3. Generación de archivo estructurado</li> </ol> <p><b>Publicación de los conjuntos de datos (15%)</b></p> <p>Con base en la priorización realizada, la entidad carga y publica los conjuntos de datos en la plataforma dispuesta para ello por el Programa Gobierno en línea y bajo los estándares y lineamientos definidos por el mismo. De igual forma la entidad podrá hacer la publicación en catálogos de datos regionales, sectoriales o institucionales, referenciándolos en el Catálogo de Datos del Estado Colombiano (<a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>).</p>	<p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b></p> <p>Lineamientos para la implementación de Datos Abiertos en Colombia.</p> <p>Guía para la Apertura de Datos en Colombia.</p> <p>Lenguaje Común de Intercambio de Información en el contexto de los Datos Abiertos en Colombia.</p> <p>Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b></p> <p>Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Estrategia de Promoción de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p>

### **Mejoramiento (3%)**

Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación en la entidad y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en el proceso de publicación de conjuntos de datos abiertos, buscando satisfacer la demanda de datos de la entidad.

Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a los conjuntos de datos abiertos, de forma tal que pueda realizar nuevos procesos de priorización.

### **Recursos Web**

[www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co)  
[www.aplicaciones.gov.co](http://www.aplicaciones.gov.co)

### **Lineamientos nacionales**

NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)

# 3. Componente de INTERACCIÓN EN LÍNEA

Actividad: Habilitar espacios de interacción  
Porcentaje: 50%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p><b>Consulta interactiva de información (20%)</b></p>	<p><b>Consulta a bases de datos (13%)</b> La entidad habilita servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano, garantizando la protección de la información y los datos personales de los usuarios y la seguridad de la información.</p> <p>Este tipo de servicios de consulta facilita el acceso a la información pública ya que no requiere que el ciudadano realice una solicitud para ello y deberán ser definidos de la mano con las necesidades de los usuarios del sitio web.</p> <p><b>Información interactiva (7%)</b> La entidad implementa aplicativos interactivos para la consulta de información, como mapas, gráficas, sistemas de información geográfica u otros. Dicha información puede ser buscada y presentada de acuerdo con diferentes criterios de búsqueda y organización, por parte del usuario.</p> <p>En cuanto a mapas web, visores geográficos, servicios web geográficos y sistemas de información geográfica -SIG la entidad deberá implementar los requerimientos mínimos que garanticen su consulta y su uso, basado en conceptos de estandarización, de protección y de interoperabilidad en concordancia con lo que establezca la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales -ICDE.</p> <p>Tenga en cuenta que la implementación de estas aplicaciones interactivas debe cumplir con los estándares de accesibilidad para elementos no textuales definidos en la norma de accesibilidad NTC 5854.</p>	<p><b>Lineamientos nacionales</b> Lineamientos de la Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales (ICDE) en temas de gestión y publicación de información geográfica.</p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p>
<p><b>Servicios de Interacción (30%)</b></p>	<p><b>Soporte en línea (6%)</b> La entidad habilita chats o salas de conversación, medios sociales o video chats como mecanismos de atención al usuario en línea. La entidad definirá las condiciones para su operación, las cuales deberán ser plenamente visibles para los usuarios y se debe garantizar su correcto funcionamiento en los periodos establecidos, estableciendo las asignaciones de recurso humano requeridas.</p> <p>El uso de asistencia en línea a través de herramientas como el chat, tiene ventajas que pueden ser aprovechadas por las entidades y por los ciudadanos. Algunas de ellas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad para relaciones de cualquier tipo.</li> <li>• Sincronización en las conversaciones (en tiempo real).</li> <li>• Posibilidad de anonimato.</li> <li>• Ausencia de censura técnica.</li> <li>• Sensación inmediata de atención al cliente y reduce los costos operativos como el teléfono, el personal y fax.</li> </ul> <p>Para determinar el uso de esta herramienta, es recomendable hacerlo con base en el análisis y caracterización de usuarios que realiza la entidad.</p> <p>La interacción por este espacio debe dar cuenta de un lenguaje claro para el ciudadano.</p>	<p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p>

La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia.

### **Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS (4%)**

La entidad debe ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan el acceso a contenidos como por ejemplo noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados entre otros. Dicha suscripción debe tener en cuenta lo siguiente:

- Al momento de realizar dicha suscripción, se proveen mensajes electrónicos que indiquen la recepción de la solicitud respectiva. Esto para el caso del correo electrónico.
- La suscripción debe indicar claramente el tipo de información a enviar por parte de la entidad y las condiciones para ello.
- Debe permitir suspender la suscripción cuando el usuario así lo considere.
- La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.

### **Base de datos de correos autorizados para comunicaciones y notificaciones (3%)**

La entidad crea un servicio de registro unificado de usuarios y correos electrónicos en donde éstos pueden autorizar el recibo de comunicaciones y notificaciones sobre sus actuaciones frente a la entidad. Lo anterior en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.

Esta base de datos debe estar alimentada por los campos de registro de correo electrónico que para este efecto se hayan incluido en formularios de peticiones, trámites y servicios.

### **Suscripción a servicios de información al móvil (5%)**

La entidad debe ofrecer la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil, de aquella información que la entidad considere de mayor impacto y de acuerdo con el análisis y caracterización de los usuarios, realizados previamente. Dicha suscripción debe tener en cuenta lo siguiente:

- Al momento de realizar dicha suscripción, se proveen mensajes electrónicos que indiquen la recepción de la solicitud respectiva.
- La suscripción debe indicar claramente el tipo de información a enviar por parte de la entidad y las condiciones para ello.
- Debe permitir la autorización del usuario para recibir mensajes
- Se debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las Leyes 1266 de 2008, Ley 1273 de 2009, como procedimientos para proteger la información personal.
- Debe permitir suspender la suscripción cuando el usuario así lo considere.

### **Encuestas de opinión (3%)**

La entidad dispone encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas relacionados con la finalidad

Anexo 2 Información mínima a publicar.

### **Normatividad /Política**

Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.

### **Lineamientos nacionales**

NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)

	<p>de la entidad y de interés de los particulares, con el objeto de recolectar la percepción de los usuarios como insumo para la toma de decisiones de la entidad. Se recomienda mantener un histórico de las encuestas y sus resultados.</p> <p>Dichas encuestas pueden ser habilitadas a través del sitio web de la entidad o mediante mecanismos a través de telefonía móvil.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p><b>Avisos de confirmación (6%)</b> Cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o suscripciones en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.</p> <p>De igual forma la entidad debe diseñar un mensaje de error para cuando las aplicaciones por la cuales se prestan los trámites y servicios presenten fallos.</p> <p><i>Los anteriores Criterios aplican a sitios web adicionales, respondiendo al contexto en el que se desarrolla cada sitio web.</i></p> <p><b>Mejoramiento (3%)</b> Con base en las necesidades de los usuarios de la entidad, los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en la prestación de servicios de interacción.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a los espacios existentes, así como tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	
--	--	--

Actividad: Habilitar espacios para interponer peticiones  
Porcentaje: 50%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p><b>Sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. (28%)</b></p>	<p><b>Espacio para contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (26%)</b> En la sección de “Atención al Ciudadano” se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud. Esto, en concordancia con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el Título II de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) o la Ley Estatutaria que sobre derecho de petición genere el Congreso de la República.</p>	<p><b>Normatividad /Política</b> Ley 1437 de 2011. Ley 1474 de 2011. Decreto 019 de 2012. Decreto 1122 de 1999. Ley estatutaria que se expida sobre el derecho de petición.</p>



	<p>El sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias debe cumplir con las características mínimas descritas en el Anexo No.4 “Alcance y características mínimas del sistema de peticiones, quejas y reclamos”.</p> <p>De igual forma el formulario debe poder ser diligenciado por niños y adolescentes en concordancia con lo planteado por el Artículo 12 del Decreto 019 de 2012 y las ayudas deben dar cuenta de esta población objetivo.</p> <p>La entidad debe contemplar la integración de otros espacios de comunicación electrónica, tales como correos electrónicos, foros, salas de conversación y redes sociales, entre otros, según lo establecido en la Ley 1437 de 2011, la cual permite que las peticiones puedan ser interpuestas por cualquier medio idóneo.</p> <p>Este Criterio aplica a sitios web adicionales. En este caso debe establecerse un enlace con el sistema unificado con el que cuenta la Entidad.</p> <p><b>Mejoramiento (2%)</b> Con base en la realimentación de los usuarios del sistema de contacto y PQRD, los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en sus sistema de contacto y PQRD.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la normatividad que se expida al respecto, la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a la información publicada, así como tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	<p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b></p> <p>Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información disponible en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p><b>Lineamientos nacionales</b> NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)</p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Anexo 4 Alcance y características mínimas del sistema de peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>Criterio de Caracterización de Usuarios de la Actividad Central la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p>
<p><b>Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (11%)</b></p>	<p>El sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias puede ser utilizado a través de dispositivos móviles. La plataforma y esquema de operación a utilizar dependerá de la caracterización de los usuarios de la entidad.</p>	<p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Criterio de Caracterización de Usuarios de la Actividad Central la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p><b>Recursos Web</b> <a href="http://www.w3.org/TR/mobile-bp/">http://www.w3.org/TR/mobile-bp/</a>  <a href="http://www.w3.org/standards/webdesign/mobilweb">http://www.w3.org/standards/webdesign/mobilweb</a>  <a href="http://merkur.fundacionctic.org/index.php.es">http://merkur.fundacionctic.org/index.php.es</a></p>



<p><b>Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (11%)</b></p>	<p><b>Integración de canales de comunicación (6%)</b>  El sistema centraliza todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan por los diversos medios o canales.</p> <p><b>Integración con organismos de control y superintendencias. (5%)</b>  El sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias se encuentra integrado con las plataformas unificadas de quejas y/o denuncias que hayan desarrollado los organismos de control y las superintendencias.</p>	<p><b>Normatividad /Política</b>  Constitución política, artículo 23.  Ley 1437 de 2011.  Ley vigente de protección de la información personal.</p> <p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b>  Marco de interoperabilidad para Gobierno en línea.   Guía de uso del marco de interoperabilidad.   Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información.   Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p>
---	---	--

# 4. Componente de TRANSACCIÓN EN LINEA

Actividad: Disponer trámites y servicios en línea  
Porcentaje: 100%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p><b>Formularios para descarga (5%)</b></p>	<p>La entidad, en concordancia con el artículo 26 del Decreto Ley 019 de 2012, pone a disposición gratuita de los particulares, a través del Portal del Estado Colombiano – PEC (haciendo uso del SUIT), todos los formularios cuya diligencia se exija para la realización de los trámites y servicios de acuerdo con las disposiciones legales.</p> <p>Los formularios se deben acompañar de un demo, guía o ayuda de diligenciamiento y debe contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.</p> <p>Para el diseño de formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información. Los formularios del orden nacional que se utilicen en entidades del orden territorial o entes autónomos deben conservar el logotipo del Ministerio al cual pertenezcan.</p>	<p><b>Normatividad /Política</b> Artículo 26 Decreto Ley 019 de 2012.</p> <p><b>Lineamientos nacionales</b> NTC 5854</p> <p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información disponible en <a href="http://www.programa.gobiernoen-linea.gov.co">www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</a></p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p>
<p><b>Certificaciones y constancias en línea (15%)</b></p>	<p>La entidad habilita mecanismos electrónicos que permitan obtener totalmente en línea, las certificaciones y constancias que se expidan y que no constituyan un trámite de acuerdo con el Sistema Único de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública - SUIT.</p> <p>Las certificaciones y constancias que puedan ser consultadas por terceros deberán garantizar la protección de la información y los datos personales de los usuarios.</p> <p>Las certificaciones y constancias a implementar pueden ir dirigidas a los ciudadanos, las empresas o los servidores públicos de otras entidades o de la misma entidad.</p>	<p><b>Normatividad /Política</b> Artículo 26 Decreto Ley 019 de 2012 Ley 1437 de 2011.</p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p>

	<p>Tenga en cuenta que de forma adicional, el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012 faculta a las entidades para enviar certificaciones de descuentos realizados en pagos a la dirección electrónica que haya registrado el beneficiario, al igual que invita a implementar en el sitio web, un mecanismo para que los beneficiarios puedan consultar y descargar los comprobantes de pago con el detalle de los descuentos y retenciones que le fueron practicados. Lo anterior debe verse de forma alineada con lo establecido por la Ley 1437 de 2011 frente a la necesidad de una aceptación por parte del ciudadano del envío al correo electrónico de notificaciones.</p>	
<p><b>Trámites y servicios en línea (65%)</b></p>	<p>La entidad automatiza y presta en línea todos sus trámites y servicios que cuenten con una relación costo/beneficio &lt; 1 (lo cual implica que los beneficios son mayores a los costos). Cuando el impacto no pueda verse en una unidad monetaria, también podrá hacer uso de una relación costo/efectividad.</p> <p>Cuando la entidad decida no automatizar un trámite o servicio (al igual que alguna de sus etapas) deberá justificar la razón por la cual no lleva a cabo el desarrollo requerido.</p> <p>Para la automatización deberá realizar las siguientes actividades:</p> <p><b>Caracterización, análisis y priorización de los trámites y servicios de la entidad (7,5%)</b></p> <p>El objetivo de estas actividades es el de identificar y priorizar las acciones o proyectos a implementar para la optimización y automatización de trámites y servicios, la implementación de políticas y estándares de seguridad de la información y para planear la ruta crítica a seguir en la automatización.</p> <p>Para adelantar estas tareas la entidad deberá seguir los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en la Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites.</p> <p>Adicionalmente se debe tomar como referencia el Plan de Acción de racionalización de trámites enviado al DAFP y complementar la información con los servicios de la entidad.</p> <p>Se debe tener en cuenta que en los requisitos para el desarrollo de los trámites y servicios, la entidad deberá observar lo establecido en el Artículo 9 del Decreto 019 de 2012 y contemplar su implementación en coordinación con el Programa Gobierno en línea.</p> <p>Adicionalmente, durante el análisis la entidad deberá establecer si las etapas resultantes del proceso de racionalización son automatizables y cuál es la mejor opción para hacerlo. Para esto podrá tener como referencia el documento de Lineamientos detallados para la implementación de procesos administrativos electrónicos desarrollados por el Programa Gobierno en línea así como otros documentos que publique el Programa y que permitan establecer la equivalencia funcional entre el proceso físico y el electrónico.</p>	<p><b>Lineamientos nacionales</b></p> <p>Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites disponible en <a href="http://www.dafp.gov.co">www.dafp.gov.co</a> sección de Publicaciones.</p> <p>NTC 5854 de Accesibilidad</p> <p>NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)</p> <p>Lineamientos definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano disponible en <a href="http://www.servicioalciudadano.gov.co">www.servicioalciudadano.gov.co</a> sección Herramientas.</p> <p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b></p> <p>Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información.</p> <p>Lineamientos detallados para la implementación de procesos administrativos electrónicos.</p> <p>Guía de atención al ciudadano – cliente por múltiples canales.</p> <p>Guía de Diseño e Implementación de Servicios por Múltiples Canales</p> <p>Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoen-linea.gov.co">www.programa.gobiernoen-linea.gov.co</a></p>

### Automatización (35%)

Dentro del proceso de automatización la entidad deberá contemplar, según sea requerido, la implementación de las siguientes herramientas que permiten el desarrollo en línea de trámites y servicios:

#### Formulario en línea

- Deben acompañarse de un demo o guía de diligenciamiento y deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.
- Para el diseño o automatización de nuevos formularios se deben utilizar los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información.
- La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.
- Deben tener en cuenta lo señalado para ellos en la norma NTC 5854 sobre accesibilidad y los lineamientos de usabilidad.

Adicionalmente éstos deberán tener un espacio para inscribir el correo electrónico del usuario y una opción para que éste indique si desea o no utilizar este canal para recibir comunicaciones y notificaciones frente al trámite o servicio solicitado. Lo anterior en concordancia con lo expuesto en el Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011.

Los formularios del orden nacional que se utilicen en entidades del orden territorial o entes autónomos deben conservar el logotipo del Ministerio al cual pertenezcan.

#### Plazos de respuesta

Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, el usuario debe ser informado sobre el plazo de respuesta a su solicitud, el cual debe ser consistente con la información que la entidad publica en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

En este caso se pueden usar varios mecanismos de respuesta:

- Mensaje al correo electrónico.
- Ventanas que se despliegan al momento de realizar la transacción.
- Mensaje al móvil o cualquier otro dispositivo una vez realizada la transacción.
- Información en la web previa a la ejecución del trámite.

#### Autenticación electrónica

Se deben disponer de mecanismos de autenticación electrónica de los usuarios con base en la caracterización de trámites y servicios realizada y los requerimientos normativos de cada caso. Para cumplir con este criterio se podrá hacer uso de herramientas transversales que se utilicen en el Estado para este efecto. Tenga en cuenta que debe incluir un campo de correo electrónico para que el usuario autorice las comunicaciones y notificaciones por esta vía, articulado con la Base de datos de correos autorizados para comunicaciones y notificaciones mencionada en el Componente de Interacción.

#### Avisos de confirmación

Cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o envíos de información en línea, se deben proveer mensajes electrónicos que den acuse de recibo.

### Normatividad/Política

Decreto Ley 019 de 2012.  
Ley 1437 de 2011.  
Ley 872 de 2003. Artículo 4.  
Ley 527 de 1999.

### Enlace con otras Actividades y Componentes

Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.

Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.

Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.

Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.

Criterio de Cadenas de trámites, de la Actividad Intercambiar información entre entidades del Componente de Transformación.

De igual forma la entidad debe diseñar un mensaje de error para cuando las aplicaciones por las cuales se prestan los trámites y servicios presenten fallos.

#### Consulta del estado

La entidad habilita un mecanismo para que el usuario pueda consultar y hacer seguimiento al estado de sus trámites y servicios, sin importar el canal mediante el cual se realizó el proceso. Significa que no sólo se trata de aquellos trámites electrónicos sino de todos los que se realizan ante la entidad. Lo anterior implica que el trámite o servicio debe contar con la opción de generar un número de radicación.

#### Pago electrónico

La entidad debe habilitar mecanismos para el pago en línea, cuando los trámites o servicios así lo requieran. Dentro de tales mecanismos se pueden incluir el débito, crédito, tarjetas prepago y otros que se encuentran disponibles en el mercado, tomando en cuenta la normatividad vigente al respecto.

#### Estampado cronológico

En todas las transacciones que se realicen de manera electrónica, se debe garantizar el registro de la fecha y la hora en la cual sucede la transacción para su archivo y conservación y la posterior consulta de los documentos electrónicos, teniendo en cuenta las políticas de archivo y la conservación de las transacciones electrónicas, definidas por la entidad o por el Archivo General de la Nación y la Ley 527 de 1999 y la normatividad que al respecto emita el gobierno.

#### Firmado (digital o electrónico)

La entidad debe hacer uso de la firma digital o electrónica dentro de los servicios generados por la entidad en medios electrónicos, dando estricta aplicación a lo dispuesto por la Ley 527 de 1999, según lo requerido en cada caso, y la normatividad que al respecto emita el gobierno.

Para garantizar las transacciones electrónicas, se debe tener en cuenta que no todas las transacciones deben tener firma digital, ya que el virtud de la Ley 527 de 1999, el uso de mensaje de datos sin firma tiene plena validez jurídica.

Se debe usar mecanismos de firma que utilicen medios electrónicos en la generación de documentos, cuando el documento requiera garantizar su autenticidad, integridad y no repudio.

#### Acto Administrativo electrónico

Cuando un trámite o un servicio produzca un acto administrativo, la entidad debe contemplar la posibilidad de emitirlo de forma electrónica. Para esto debe tener en cuenta lo establecido sobre el tema en la Ley 1437 de 2011 y la normatividad que al respecto emita el gobierno.

#### Notificación electrónica

La entidad debe habilitar un mecanismo de notificación electrónica para los trámites y servicios implementados de manera electrónica, de acuerdo con la caracterización y teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en cuanto a notificación en sus diferentes modalidades y aplicaciones y la normatividad que al respecto emita el gobierno. Para cumplir con este criterio se podrá hacer uso de herramientas transversales que se utilicen en el Estado

para este efecto.

#### **Punto unificado del ciudadano/empresa**

La entidad debe contemplar que el resultado de la ejecución de trámites y servicios en línea deberá ser dispuesto, para consulta por parte del usuario, en el punto unificado de relación con el Estado una vez éste haya sido desarrollado y se encuentre en producción. Lo anterior se realizará con base en los lineamientos del Marco de interoperabilidad y los que se generen para el efecto.

#### **Definir el esquema de atención por múltiples canales (4%)**

La prestación de servicios, la ejecución de trámites, la realización de ejercicios de participación y la publicación de información y datos, requieren de un soporte institucional que garantice la integración de procesos para la atención al ciudadano. Por ello, la entidad debe definir un esquema de atención al ciudadano, por diferentes canales electrónicos, señalando como mínimo:

- Dependencias o instancias responsables de la gestión de los diferentes canales.
- Medios de atención: listado y descripción de los canales presenciales y electrónicos de atención, funcionalidades, horarios y características.
- Estándares y lineamientos de atención a través de los diferentes canales.
- Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales, que incluya actividades, periodicidad, responsables, y gestión de excepciones.

La entidad debe tener en cuenta que debe disponer de mecanismos para el acceso gratuito a medios electrónicos para la realización de procedimientos y trámites administrativos según lo establecido por el artículo 53 de la Ley 1437 de 2011.

Para definir el esquema de atención por múltiples canales la entidad debe tener en cuenta la Caracterización de sus usuarios, pues cada nuevo canal definido debe partir de las necesidades identificadas. Adicionalmente puede usar como soporte la Guía de atención al ciudadano - cliente por múltiples canales desarrollada por Gobierno en línea.

Finalmente, la entidad debe contemplar la inclusión de medidas para atender a las personas en situación de discapacidad y las poblaciones vulnerables.

#### **Implementación de canales alternativos para la prestación de trámites y servicios (13,5%)**

Partiendo del esquema de atención por múltiples canales, la entidad implementa canales alternativos para la prestación de trámites y servicios.

Para este proceso la entidad puede utilizar la Guía de Diseño e Implementación de Servicios por Múltiples Canales desarrollada por Gobierno en línea.

Adicionalmente, según lo definido en el esquema de atención por múltiples canales y lo que establece el artículo 53 de la Ley 1437 de 2011, para la atención por medios electrónicos la entidad deberá asegurar mecanismos

	<p>suficientes y adecuados de acceso gratuito.</p> <p><b>Mejoramiento (5%)</b>  Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad, de los niveles de satisfacción de los usuarios y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en prestación de trámites y servicios, buscando satisfacer permanentemente las necesidades de los usuarios.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá revisar la realimentación que obtenga de sus usuarios frente a los trámites y servicios prestados, así como tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	
<p><b>Ventanillas Únicas (15%)</b></p>	<p>La experiencia para el usuario al desarrollar trámites y servicios en línea puede verse optimizada gracias a la agrupación de los procedimientos según temáticas, intereses, o poblaciones afines en ventanillas únicas, logrando una reducción de requisitos y presentando una cara unificada del Estado.</p> <p>Por esta razón la entidad organiza la totalidad de sus trámites y servicios en línea en ventanillas únicas, para lo cual deberá desarrollar las siguientes actividades:</p> <p><b>Priorización y planeación (5%)</b>  La entidad realiza ejercicios de organización y agrupación de los trámites y servicios, tomando en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Focalización en un grupo de usuarios.</li> <li>• Concentración en temáticas comunes.</li> <li>• Momentos esenciales del ciudadano (MECs).</li> </ul> <p>Con base en lo anterior y tomando en cuenta la caracterización y análisis de sus usuarios, la entidad define su estrategia y determina los trámites, servicios, cadenas de trámites a agrupar, señalando los tiempos, recursos, actividades y responsables.</p> <p>Dentro de dicha estrategia se incluye un esquema unificado de identificación, seguimiento, notificación, historial de interacción, entre otros.</p> <p><b>Implementación (10%)</b>  La entidad debe implementar las soluciones para ventanillas únicas priorizadas que van hacia el ciudadano, el empresario o el servidor público y que generan impacto en la competitividad del país o mejora de calidad de vida.</p> <p>De igual forma la entidad debe tener en cuenta el desarrollo que soporte la implementación de lo establecido por el Artículo 9 del Decreto 019 de 2012, en coordinación con el Programa de Gobierno en línea.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p>Para el caso de las ventanillas únicas, en donde existe un</p>	<p><b>Lineamientos nacionales</b>  NTC 5854 de Accesibilidad</p> <p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b>  Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información.</p> <p>Disponible en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p><b>Normatividad /Política</b>  Ley 1437 de 2011.</p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b>  Actividad de Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p>



único registro para acceder a varios trámites y/o servicios se debe ofrecer el espacio para registrar el correo electrónico, en el cual se debe disponer de la opción para que el usuario autorice las notificaciones o comunicaciones de la entidad a través de éste medio. Lo anterior en concordancia con lo expuesto en el Artículo 54 de la Ley 1437 de 2011

Criterios de Caracterización de Usuarios, Accesibilidad y Usabilidad de la Actividad  
Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.



# 5. Componente de TRANSFORMACIÓN

Actividad: Hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos y estrategia de Cero Papel.  
Porcentaje: 45%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p><b>Buenas Prácticas (9%)</b></p>	<p>“Si bien la estrategia de Cero Papel tiene un componente de gestión documental y tecnológico importante, se pueden alcanzar reducciones significativas con los recursos que actualmente disponen las entidades” (Buenas prácticas para reducir el consumo de papel).</p> <p>La entidad reduce el consumo de papel a través de la implementación de buenas prácticas. Para esto se debe tener como referencia el documento de Buenas Prácticas para reducir el consumo de papel elaborado por el Programa Gobierno en línea y desarrollar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer un diagnóstico y establecer la línea base: ¿cuánto papel se consume?</li> <li>• Identificar oportunidades clave</li> <li>• Adoptar buenas prácticas y promover el cambio de cultura</li> <li>• Seguimiento y monitoreo</li> </ul>	<p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Buenas prácticas para reducir el consumo de papel.</p> <p>Cómo comenzar una estrategia de Cero Papel en su entidad.</p> <p>Cuestionarios Uso de papel en la entidad y Reducción del consumo de papel en oficinas.</p> <p>Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p><b>Normatividad/Política</b> Directiva presidencia 04 de 2012.</p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p>
<p><b>Documentos electrónicos (13%)</b></p>	<p>La entidad incorpora esquemas de gestión de documentos electrónicos, con base en el análisis de los procesos y negocios de la entidad. Para esto se deben desarrollar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar requisitos y necesidades.</li> <li>• Evaluar sistemas existentes.</li> <li>• Definir estrategias y diseñar el sistema.</li> <li>• Implementar el esquema de gestión de documentos.</li> <li>• Implementar seguimiento y mejoramiento.</li> </ul>	<p><b>Lineamientos nacionales</b> NTC/ISO 15489-1</p> <p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Marco de interoperabilidad para Gobierno en línea.</p>

	<p>Se deben tener en cuenta los elementos definidos en la ley 1437 de 2011, especialmente en lo referente al expediente electrónico.</p>	<p>Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.</p> <p>Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoonlinea.gov.co">www.programa.gobiernoonlinea.gov.co</a></p> <p><b>Normatividad/Política</b> Ley 1437 de 2011. Circular Externa 02 de 2012 Archivo General de la Nación. Circular Coinfo 04 de 2010.</p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Criterio de Trámites y servicios en línea, Actividad de Disponer trámites y servicios en línea del Componente de Transacción (en especial el resultado de la caracterización de procesos).</p>
<p><b>Procesos y procedimientos internos electrónicos (23%)</b></p>	<p>La entidad automatiza todos los procesos y procedimientos críticos en la entidad, para lo cual deberá desarrollar las siguientes actividades:</p> <p><b>Caracterización de procesos y procedimientos (4%)</b> El objetivo de esta actividad es el de servir de base para identificar y priorizar las acciones o proyectos a implementar para la incorporación de la política de cero papel y la automatización de procesos.</p> <p>Con base en el MECI y el Sistema de Calidad que haya implementado, la entidad identifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos Misionales</li> <li>• Procesos Estratégicos</li> <li>• Procesos de Apoyo</li> <li>• Procesos de Evaluación</li> </ul> <p>Adicionalmente, en cada uno de dichos procesos identifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entradas</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Salidas</li> <li>• Registros, formatos y demás documentos asociados</li> <li>• Roles y responsables de la información</li> <li>• Estado de automatización</li> <li>• Trámites y servicios asociados a dichos procesos</li> <li>• Grado en que se han reemplazado los documentos en papel por electrónicos</li> <li>• Elementos tecnológicos que intervienen en el proceso</li> </ul>	<p><b>Lineamientos nacionales</b> NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública) MECI</p> <p>Guía Nacional para la simplificación, el mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites disponible en <a href="http://www.dafp.gov.co">www.dafp.gov.co</a> sección de Publicaciones.</p> <p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Lineamientos detallados para la implementación de procesos administrativos electrónicos.</p> <p>Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.</p> <p>Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoonlinea.gov.co">www.programa.gobiernoonlinea.gov.co</a></p>

- (aplicaciones, servidores, equipos de red, equipos de seguridad de red, etc.) y grado de implantación
- Existencia de herramientas para la gestión documental como Tablas de Retención (y su grado de implementación), Plan de Gestión Documental, Gestión de seguridad de la información

Esta información debe consignarla en los formatos de que disponen las entidades, de acuerdo con su sistema de calidad.

### **Análisis, priorización y racionalización de procesos (4%)**

El insumo para esta actividad es la caracterización de procesos y lo que se busca con este análisis es tener los insumos necesarios para realizar una priorización de procesos internos que se optimizarán y automatizarán. Por ello, en éste análisis debe llevar a la identificación de lo siguiente:

- Procesos que impactan la eficiencia en la organización.
- Procesos dentro de los cuales se produce intercambio de información con otras entidades o entre dependencias de la misma entidad, bien sea como un requisito (entrada) o como un producto (salida).
- Procesos con los cuales se iniciará la implementación de Cero Papel y los actos administrativos que podrán manejarse de manera electrónica.

Se debe tener en cuenta el plan de acción construido frente a la directiva 04 de 2012 de Eficiencia Administrativa.

Para lo anterior es necesario tener en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en cuanto a los documentos electrónicos, el expediente electrónico y las notificaciones.

### **Automatización (12%)**

La entidad automatiza los procesos y procedimientos críticos haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con las definiciones establecidas por la normatividad vigente e implementando los Lineamientos detallados para la implementación de procesos administrativos electrónicos del Programa Gobierno en línea.

Para el caso de los procesos relacionados con la contratación la entidad debe vincularse al Sistema Electrónico para la Contratación Pública, conforme con lo establecido en la normatividad vigente en cuanto al uso del mismo de forma transaccional.

### **Mejoramiento (3%)**

Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en la automatización de sus procesos y procedimientos internos.

Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.

### **Normatividad /Política**

Directiva Presidencia 04 de 2012.  
Ley 1437 de 2011.  
Ley 527 de 1999.

### **Enlace con otras Actividades y Componentes**

Criterio de SGSI de la Actividad Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información del Componente de Elementos Transversales.

Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.

Actividad: Intercambiar información entre entidades.  
Porcentaje: 55%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p><b>Cadenas de trámites (27,5%)</b></p>	<p>Para que la experiencia de los usuarios sea completamente en línea, es necesario que cuando un trámite automatizado requiere del producto de otra entidad, este último se pueda gestionar en línea también de forma sincronizada. Par lograr lo anterior la entidad debe desarrollar las siguientes actividades:</p> <p><b>Lenguaje común de intercambio (5%)</b> La entidad debe implementar el lenguaje común de intercambio en todos los trámites y servicios en los que se efectúe intercambio de información.</p> <p>En caso de no encontrarse definido el elemento de dato requerido, debe incluir la actividad de conceptualización dentro de sus planes de implementación.</p> <p><b>Identificación, análisis, priorización y optimización de cadenas de trámites (5%)</b> La entidad identifica, analiza, prioriza y optimiza las cadenas de trámites que lidera.</p> <p>Las entidades que participan de una cadena pero no la lideran deben aportar al proceso de optimización.</p> <p><b>Automatización (12,5%)</b> La entidad debe implementar las soluciones para las cadenas de trámites que lidera o en las que participa luego de un proceso de identificación y priorización.</p> <p>Para hacer optimización y automatización de las cadenas de trámites se puede usar la Guía de optimización de cadenas de trámites que desarrolló el Programa de Gobierno en línea.</p> <p>Igualmente, puede apoyarse en el documento denominado Marco para la Interoperabilidad del Gobierno en línea.</p> <p>De igual forma la entidad debe tener en cuenta el desarrollo que soporte la implementación de lo establecido por el Artículo 9 del Decreto 019 de 2012, en coordinación con el Programa de Gobierno en línea.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p><b>Publicación de los servicios en el catálogo (5%)</b> Los servicios de intercambio de información que sean de interés para más de una entidad deben publicarse en el catálogo de servicios de intercambio. Para esto debe seguir el procedimiento establecido por el Programa Gobierno en línea.</p>	<p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Guías de identificación, priorización y optimización de cadenas de trámites.</p> <p>Marco de interoperabilidad para Gobierno en línea y su Guía de uso.</p> <p>Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información.</p> <p>Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.</p> <p>Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p><b>Normatividad/Política</b> Decreto 019 de 2012. Ley vigente de protección de información personal. Ley 962 de 2005.</p> <p><b>Gobierno como Plataforma</b> Plataforma de interoperabilidad de Gobierno en línea. Red de alta velocidad del Estado Colombiano - RAVEC.</p>

## Servicios de intercambio de información (27,5%)

El intercambio de información entre entidades es vital para el cumplimiento de la misión de la administración pública. No obstante los sistemas de información no hablan siempre el mismo lenguaje, existe información sometida a reserva y en algunas ocasiones se concibe que la información es un activo institucional que se debe preservar bajo el control de quien lo ostenta.

Para lograr los niveles de colaboración que requiere el Estado para actuar como uno solo, la entidad debe desarrollar las siguientes actividades orientadas hacia la prestación de servicios de intercambio de información:

### Identificación (3%)

La entidad identifica los diferentes escenarios de interoperabilidad según el tipo de intercambio de información a realizar. Para identificar el escenario la entidad debe hacer uso de la Guía para el uso del Marco de Interoperabilidad.

### Conceptualizar los elementos de dato (4%)

Una vez identificados los intercambios de información a realizar, la entidad conceptualiza los elementos de dato que no hagan parte aún del Lenguaje común de intercambio.

Para realizar esta tarea la entidad puede apoyarse en la Guía de uso del Lenguaje común de intercambio de información.

### Automatizar los servicios (12%)

La entidad desarrolla los servicios de intercambio prioritarios siguiendo lo establecido en el Marco de Interoperabilidad en los diferentes dominios y niveles.

### Publicar los servicios en el catálogo (4%)

La entidad publica los servicios automatizados en el Catálogo de servicios provisto por el Programa Gobierno en línea.

La entidad debe contemplar lo establecido en el artículo 227 de la Ley 1450 de 2011 y el artículo 27 de la Ley 1437 de 2011 sobre el intercambio de información.

### RAVEC (2%)

Para el intercambio de información, la entidad debe hacer uso de la RAVEC y contar con un esquema de provisión de infraestructura adecuado. De no disponer del servicio de la RAVEC, deberá hacer uso de un canal equivalente.

### Mejoramiento (2,5%)

Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en el intercambio de información con otras entidades.

Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.

## Lineamientos en la Arquitectura de GEL

Marco de interoperabilidad para Gobierno en línea y su Guía de uso.

Guía para el uso del Marco de Interoperabilidad.

Guía de uso del lenguaje común de intercambio de información.

Lineamientos para la implementación del modelo de seguridad de la información 2.0.

Disponibles en [www.programa.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co)

## Normatividad/Política

Decreto 235 de 2010.

Artículo 227 de la Ley 1450 de 2011.

Ley 1437 de 2011.

Ley vigente de protección de información personal.

## Gobierno como plataforma

Plataforma de interoperabilidad de Gobierno en línea.

Catálogo de servicios (<http://tramitador.gov.co>)

RAVEC.

## Enlace con otras Actividades y Componentes

Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.

## Lineamientos nacionales

NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)

# 6. Componente de DEMOCRACIA EN LINEA

Actividad: Definir la estrategia de participación  
Porcentaje: 15%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p><b>Estrategia de participación por medios electrónicos (15%)</b></p>	<p><b>Planeación (2%)</b> Para impulsar la participación ciudadana, es conveniente que cada entidad realice un ejercicio previo que permita planear las iniciativas que apoyarán este componente.</p> <p>Para ello, la entidad debe identificar las iniciativas o temáticas que va a implementar con el apoyo de medios electrónicos, definiendo cómo realizará la implementación (Cronograma, responsables, recursos, actividades, canales electrónicos a utilizar). Esta planeación puede hacerse de manera anual o con un horizonte mayor y deberá hacer parte de la estrategia de participación con la que cuente la entidad.</p> <p>La estrategia de participación por medios electrónicos debe incluir temas de rendición de cuentas, consulta de normatividad, consulta sobre la planeación, apertura de datos y los espacios para poner a consideración otras situaciones que se puedan abordar desde el enfoque de innovación abierta.</p> <p>Para realizar este ejercicio debe basarse en la caracterización de sus usuarios.</p> <p>Adicionalmente la entidad identifica las normas que regulan la participación ciudadana en materia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y rendición de cuentas</li> <li>• Formulación de políticas, planes, programas y proyectos</li> </ul> <p>Igualmente, la entidad identifica otros espacios de participación ciudadana relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Solución de problemas que afecten a sus grupos de interés.</li> </ul> <p><b>Datos para establecer contacto para la participación (1%)</b> La entidad cuenta con bases de datos que contienen información discriminada de las organizaciones sociales y grupos de interés relacionados con su misión, así como de cada uno de sus usuarios/clientes para convocarlos para la participación.</p> <p>Esta información es importante pues los ejercicios de participación requieren realizar convocatorias masivas o específicas y para esta tarea es conveniente identificar el público objetivo.</p>	<p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p> <p>Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p><b>Lineamientos nacionales</b> NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión pública)</p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Caracterización de Usuarios, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterio de Monitoreo y Evaluación, de la Actividad Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea, del Componente de Elementos Transversales.</p>



	<p><b>Convocatoria (2%)</b> Con el fin de que los ciudadanos conozcan las iniciativas y temas que se adelantarán en participación ciudadana, la entidad publica en su sitio web la estrategia para la implementación de los espacios de participación y convoca (por medios electrónicos) a los interesados a participar en el proceso de consulta.</p> <p><b>Discusión (3%)</b> Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad, de la realimentación de los usuarios dentro de los procesos de participación y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en los procesos y espacios de participación para la construcción de políticas, planeación, solución de problemas y control social.</p> <p><b>Realimentación y resultados (2%)</b> La entidad publica el documento definitivo de la estrategia de participación en la sección denominada "Participación ciudadana" así como las respuestas y resultados de la discusión de la estrategia. Estos documento debe ser estructurados haciendo uso de un lenguaje claro para el ciudadano.</p> <p><b>Mejoramiento (5%)</b> Con base en los resultados de la implementación del Esquema de monitoreo y evaluación de la entidad, de la realimentación de los usuarios dentro de los procesos de participación y de los avances reportados al Programa Gobierno en línea, la entidad realiza acciones de mejoramiento en los procesos y espacios de participación para la construcción de políticas, planeación, solución de problemas y control social.</p> <p>Las acciones de mejoramiento identificadas derivan en ajustes y actualizaciones de la estrategia para la participación.</p> <p>Para llevar a cabo una estrategia de mejoramiento la entidad deberá tener en cuenta buenas prácticas, y documentar las propias para que otras entidades hagan uso de éstas. De igual forma deberá guiar sus acciones de mejoramiento dentro de un marco de innovación en el uso de tecnología al interior de la entidad y en la relación con sus usuarios.</p>	
--	---	--

Actividad: Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica.  
Porcentaje: 40%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p><b>Uso de medios electrónicos en el proceso de construcción de normatividad (20%)</b></p>	<p><b>Convocatoria (5%)</b> La entidad debe publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando. Esto aplica para aquellas normas que afecten directamente a los ciudadanos, usuarios o clientes de los servicios de cada entidad (se exceptúa de convocatoria la normatividad de emergencia).</p> <p>La entidad convoca a los interesados a participar en el proceso de consulta, según la caracterización de sus usuarios.</p>	<p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p>

	<p>La convocatoria debe realizarse informando las condiciones de dicha participación y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.</p> <p>La convocatoria no debe entenderse como un momento previo, sino como un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso. Los medios usados para realizar dicha promoción incluyen, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto y video clips educativos para motivar la participación en el proceso, complementarios a estrategias de comunicación a través de la radio o prensa.</p> <p><b>Consulta (5%)</b> La entidad habilita mecanismos electrónicos para consultar a sus usuarios sobre la normatividad publicada para consulta. Dichos mecanismos pueden ser foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro. La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p><b>Realimentación (5%)</b> La entidad publica los resultados de la consulta anterior, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los ciudadanos.  Con base en ello, determina los ajustes en los documentos puestos a consulta.</p> <p><b>Resultados (5%)</b> La entidad publica el documento de normatividad definitivo que incorpora observaciones y recomendaciones recibidas. La entidad difunde por medios electrónicos a los participantes en el proceso de participación el documento de normatividad definitivo.  La entidad debe tener en cuenta el documento Guía: desarrollo de ejercicios de participación.</p>	<p>Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.  Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p><b>Normatividad/Política</b> Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011.</p>
<p><b>Uso de medios electrónicos en el proceso de planeación de la entidad. (20%)</b></p>	<p><b>Convocatoria (5%)</b> La entidad debe publicar temas de planeación que abre para consulta, según lo establecido en su estrategia de participación. Esto aplica para aquellos planes, programas o proyectos que afecten directamente a los ciudadanos, usuarios o clientes de los servicios de cada entidad.  La entidad convoca a los interesados a participar en el proceso de consulta, según la caracterización de sus usuarios.  La convocatoria debe realizarse informando las condiciones de dicha participación y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.  La convocatoria no debe entenderse como un momento previo, sino como un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso. Los medios usados para realizar dicha promoción incluyen, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto y video clips educativos para motivar la participación en el proceso, complementarios a estrategias de comunicación a través de la radio o prensa.</p>	<p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.  Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.  Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Criterio de Estrategia de Apropiación de la Actividad de</p>



	<p><b>Consulta (5%)</b> La entidad habilita herramientas electrónicas para consultar a sus usuarios sobre la planeación. Dichas herramientas pueden ser foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p><b>Realimentación (5%)</b> La entidad publica los resultados de la consulta anterior, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los ciudadanos.</p> <p>Con base en ello, determina los ajustes en los documentos y/o decisiones puestos a consulta.</p> <p><b>Resultados (5%)</b> La entidad pública el documento de planeación definitivo que incorpora observaciones y recomendaciones recibidas.</p> <p>La entidad difunde por medios electrónicos a los participantes en el proceso de participación el documento de planeación definitivo.</p> <p>La entidad debe tener en cuenta el documento Guía: desarrollo de ejercicios de participación.</p>	<p>Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p>
--	--	--

Actividad: Abrir espacios para el control social.  
Porcentaje: 20%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p><b>Uso de medios electrónicos en los espacios y procesos de rendición de cuentas (20%)</b></p>	<p><b>Convocatoria (4%)</b> La entidad convoca a los interesados a participar en los espacios y procesos de rendición de cuentas, según la caracterización de sus usuarios.</p> <p>La convocatoria debe realizarse informando las condiciones de dicha participación y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.</p> <p>La convocatoria no debe entenderse como un momento previo, sino como un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso. Los medios usados para realizar dicha promoción incluyen, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto y video clips educativos para motivar la participación en el proceso, complementarios a estrategias de comunicación a través de la radio o prensa.</p> <p>Para esto debe tener en cuenta lo establecido por el CONPES 3654 de 2010 y los documentos técnicos que se deriven de éste.</p> <p><b>Consulta (4%)</b> La entidad habilita herramientas electrónicas para consultar a sus usuarios sobre los temas que deben ser incluidos en los espacios y procesos de rendición de cuentas. Dichas herramientas pueden ser foros, chats, blogs, mensajes de</p>	<p><b>Lineamientos Nacionales</b> Manual único de Rendición de Cuentas del DAFP y DNP.</p> <p><b>Lineamientos en la Arquitectura de GEL</b> Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p> <p>Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p>Normatividad/Política CONPES 3654 de 2010</p>

	<p>texto, redes sociales o cualquier otro.</p> <p>El objetivo de esta actividad es el de conocer los temas sobre los cuales quieren recibir respuesta los ciudadanos y de esta manera incluirlos en la audiencia de rendición de cuentas.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p><b>Realimentación (4%)</b> La entidad publica los resultados de la consulta anterior, identificando frecuencias y prioridades establecidas por los ciudadanos.</p> <p>Con base en ello, incluye dentro de los espacios y procesos de rendición de cuentas, los temas propuestos y priorizados por la ciudadanía en la consulta.</p> <p><b>Discusión (4%)</b> La entidad realiza jornadas de rendición de cuentas. Durante dicha jornadas la entidad habilita cualquiera de los siguientes canales: chat, línea telefónica, mensajes de texto, redes sociales, foro o blog.</p> <p>La entidad debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia e informar al ciudadano sobre la manera de hacerlo.</p> <p><b>Resultados (4%)</b> La entidad pública los resultados de las jornadas de rendición de cuentas, incluyendo la participación por diversos medios realizada durante el ejercicio, así como el informe respectivo. La entidad difunde por medios electrónicos a los participantes de los procesos de rendición de cuentas los resultados de dichas jornadas.</p> <p>La entidad debe tener en cuenta el documento Guía: desarrollo de ejercicios de participación.</p>	<p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b> Criterio de Estrategia de Apropriación de la Actividad de Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea del Componente de Elementos Transversales.</p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p>
--	---	--

## Actividad. Abrir espacios de innovación abierta.

Puntaje: 25%

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTAS
<p><b>Promoción del uso de datos abiertos (8%)</b></p>	<p>Los conjuntos de datos que publica la entidad cobran valor en la medida en que sean utilizados por terceros. Para promocionar que dichos conjuntos sean utilizados la entidad habilita espacios tanto físicos como electrónicos para presentar los datos que posee e invitar a los posibles interesados a que hagan uso de éstos. Dichos mecanismos pueden ser ferias y eventos de desarrolladores, así como foros virtuales, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales o cualquier otro.</p>	<p><b>Lineamientos en la Arquitectura GEL</b> Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p>

		<p>Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b></p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p><b>Normatividad/Política</b> Artículo 230 de la Ley 1450 de 2011</p> <p><b>Gobierno como Plataforma</b> Centro de innovación de Gobierno en línea.</p>
<p><b>Consulta para la solución de problemas (17%)</b></p>	<p><b>Convocatoria (5%)</b> Con base en la estrategia de participación, la entidad debe publicar los temas a los cuales quiere buscar solución a través de espacios de innovación abierta.</p> <p>La entidad convoca a los interesados a participar en el proceso de consulta para la solución de problemas, según la caracterización de sus usuarios.</p> <p>La convocatoria debe realizarse informando las condiciones de dicha consulta (recursos involucrados, estímulos, derechos de autor, tipo de vinculación, entre otras) y suministrando los materiales, datos, documentos o soportes necesarios.</p> <p>La convocatoria no debe entenderse como un momento previo, sino como un espacio permanente de promoción para la participación en todo el proceso. Los medios usados para realizar dicha promoción incluyen, sitio web, correo electrónico, telefonía móvil, redes sociales, mensajes de texto y video clips educativos para motivar la participación en el proceso, complementarios a estrategias de comunicación a través de la radio o prensa.</p> <p><b>Espacios para la propuesta de soluciones (6%)</b> La entidad habilita espacios tanto presenciales como electrónicos para adelantar los procesos de solución de problemas. Dichos mecanismos pueden ser centrales de desarrollo, eventos de creativos y desarrolladores, foros, chats, blogs, mensajes de texto, redes sociales, plataformas especializadas o cualquier otro.</p>	<p><b>Lineamientos en la Arquitectura GEL</b> Guía para el desarrollo de ejercicios de participación.</p> <p>Lineamientos y recomendaciones para el uso de medios sociales en el Estado colombiano.</p> <p>Disponibles en <a href="http://www.programa.gobiernoenlinea.gov.co">www.programa.gobiernoenlinea.gov.co</a></p> <p><b>Enlace con otras Actividades y Componentes</b></p> <p>Criterios de Caracterización de Usuarios y Estrategia de promoción, de la Actividad Centrar la atención en el usuario del Componente de Elementos Transversales.</p> <p><b>Gobierno como Plataforma</b> Centro de innovación de Gobierno en línea.</p>

**Resultados (6%)**

La entidad publica los resultados obtenidos del proceso.

La entidad difunde por medios electrónicos a los participantes los resultados de los procesos de innovación abierta adelantados.

La entidad debe tener en cuenta el documento Guía: desarrollo de ejercicios de participación.

# ANEXO 2

## INFORMACIÓN MÍNIMA A PUBLICAR

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
<b>Información General de la Entidad:</b> La siguiente información debe estar publicada y agrupada en una sola sección:	
<b>Información básica en el Portal del Estado Colombiano</b>	<p>La entidad publica su información general y los canales de atención al ciudadano en <a href="http://www.gobiernoonline.gov.co">www.gobiernoonline.gov.co</a>. Así mismo, el vínculo al sitio Web de la entidad es válido y la información básica de la entidad disponible coincide con la información publicada en el sitio Web de la entidad.</p> <p>Este Criterio aplica a sitios web adicionales: El enlace de los sitios web adicionales debe publicarse en la sección de información de interés de cada entidad en el Portal del Estado Colombiano.</p>
<b>Misión y visión</b>	<p>La entidad publica su misión y visión, de acuerdo con la norma de creación o reestructuración o según lo definidas en el sistema de gestión de calidad de la entidad.</p>
<b>Objetivos y funciones</b>	<p>La entidad publica sus funciones, de acuerdo con la norma de creación o reestructuración. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.</p> <p>Este Criterio aplica a sitios web adicionales: Se deben publicar los objetivos y funciones en el contexto del propósito del sitio web.</p>
<b>Organigrama</b>	<p>La entidad publica, de una manera gráfica y legible, la estructura organizacional de la entidad.</p>
<b>Directorio de entidades</b>	<p>La entidad publica el listado de entidades que integran el mismo sector/rama/organismo, con enlace al sitio Web de cada una de éstas, en el caso de existir.</p>
<b>Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.</b>	<p>La entidad publica el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas. Así mismo publica los datos de contacto de los principales grupos de interés y/u organizaciones sociales o poblacionales.</p>
<b>Datos de Contacto:</b> La entidad debe publicar en el pié de página los siguientes datos para establecer contacto. Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web.	
<b>Teléfonos y líneas gratuitas y fax</b>	<p>Teléfonos, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva).</p>
<b>Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad.</b>	<p>Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad.</p> <p>La entidad debe establecer los responsables de manejar este correo electrónico.</p>
<b>Correo electrónico para notificaciones judiciales</b>	<p>Dirección de correo electrónico para notificaciones judiciales (ley 1437 de 2011 y Directiva presidencial 05 de 2012).</p> <p>Este correo debe estar de igual forma disponible en el Portal del Estado Colombiano, en el campo correspondiente de los datos de contacto de la entidad.</p> <p>El correo para notificaciones judiciales debe estar configurado de forma tal</p>

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
	<p>que envíe acuse de recibo al remitente de forma automática.</p> <p>La entidad debe establecer los responsables de manejar este correo electrónico.</p>
<b>Horarios y días de atención al público.</b>	Horarios y días de atención al público.
<b>Localización física</b>	Localización física, incluyendo ciudad y departamento.
<b>Sucursales o regionales</b>	Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales que tenga la entidad.
<b>Datos de contacto con funcionarios</b>	Enlace a la información a los datos de contacto de la planta de personal. la entidad.
<b>Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales</b>	La entidad debe tener un enlace que dirija a las políticas de seguridad de la información y protección de datos personales. la entidad.
<b>Servicios de Información.</b> Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web.	
<b>Preguntas y respuestas frecuentes</b>	La entidad ofrece una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta. Esta información deberá estar contenida en la sección de Servicios de Información al Ciudadano de acuerdo con los criterios definidos para el componente de Interacción.
<b>Glosario</b>	La entidad ofrece un glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad. Esta información deberá estar contenida en la sección de Atención al Ciudadano, de acuerdo con los criterios definidos para el componente de Interacción.
<b>Noticias</b>	La entidad habilitar, una sección que contenga las noticias más relevantes para la entidad y que estén relacionadas con su actividad.
<b>Información para niños</b>	La entidad diseña y publica información dirigida para los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva. En este último caso, deben seguirse los lineamientos establecidos en la norma NTC 5854 sobre elementos no textuales.
<b>Calendario de actividades</b>	La entidad habilita un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad.
<b>Normatividad, políticas y lineamientos:</b> Se deben publicar la normatividad que rige a la entidad, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma. De igual forma se deben publicar las políticas, manuales o lineamientos que produzca la entidad. Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la relación de la norma con la temática desarrollada por el sitio web adicional).	
<b>Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos</b>	<p>Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.</p> <p>De igual forma el listado de normatividad disponible deberá contar con la identificación de la norma y la descripción corta de la misma.</p>

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
	<p>Se deben publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición de acuerdo con los principios de oportunidad y publicidad.</p> <p>En la medida en que el Sistema Único de Información Normativa vaya habilitando las funcionalidades de consulta focalizada, las entidades deberán hacer uso de dicho sistema.</p>
<b>Decretos</b>	<p>Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.</p> <p>De igual forma el listado de normatividad disponible deberá contar con la identificación de la norma y la descripción corta de la misma.</p> <p>Se deben publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición.</p> <p>En la medida en que el Sistema Único de Información Normativa vaya habilitando las funcionalidades de consulta focalizada, las entidades deberán hacer uso de dicho sistema.</p>
<b>Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general</b>	<p>Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.</p> <p>De igual forma el listado de normatividad disponible deberá contar con la identificación de la norma y la descripción corta de la misma.</p> <p>Se deben publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición.</p> <p>En la medida en que el Sistema Único de Información Normativa vaya habilitando las funcionalidades de consulta focalizada, las entidades deberán hacer uso de dicho sistema.</p>
<b>Políticas/ lineamientos/ manuales</b>	<p>Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de documento y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.</p> <p>El listado deberá contener una breve descripción de los documentos.</p>
<p><b>Información Financiera y Contable.</b> Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la identificación de la información relativa al sitio web adicional).</p>	
<b>Presupuesto aprobado en ejercicio</b>	<p>La entidad debe publicar el presupuesto en ejercicio detallado, que es el aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicables por tipo de entidad. Se deben publicar los presupuestos de ingresos y gastos.</p> <p>Se debe publicar igualmente, la ejecución, mínimo cada 3 meses.</p>
<b>Información histórica de presupuestos</b>	<p>La entidad debe publicar la información detallada del presupuesto de ingresos y gastos, aprobado y ejecutado, de dos (2) años anteriores al año en ejercicio, con corte a diciembre del periodo respectivo.</p>
<b>Estados financieros</b>	<p>La entidad debe publicar los estados financieros de las dos últimas vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.</p>



ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
<b>Planeación, Gestión y Control.</b>	
<b>Políticas, planes o líneas estratégicas</b>	Las entidades deben publicar sus políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo su plan estratégico vigente.
<b>Plan de acción</b>	<p>La entidad debe publicar el plan de acción en el cual se especifiquen los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión, de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).</p> <p>Se debe publicar su avance, mínimo cada 3 meses.</p> <p>Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la identificación de la información relativa al sitio web adicional).</p>
<b>Programas y proyectos en ejecución</b>	<p>La entidad debe publicar, como mínimo, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia. Los proyectos de inversión deben ordenarse según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, según lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).</p> <p>Se debe publicar el avance en su ejecución, mínimo cada 3 meses.</p>
<b>Entes de control que vigilan a la entidad</b>	La entidad debe publicar la relación de todas las entidades que vigilan la entidad y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma. Para ello se debe indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.) y la forma como un particular puede comunicar una irregularidad ante la entidad responsable de hacer el control sobre ella (dirección, correo electrónico, teléfono o enlace al sistema de denuncias si existe).
<b>Informes de Gestión</b>	<p>La entidad publica, como mínimo, los siguientes informes del periodo en vigencia y del inmediatamente anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe enviado al Congreso/Asamblea/Concejo, según aplique. Se debe publicar dentro del mismo mes de enviado.</li> <li>* Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría Nacional, de acuerdo con la periodicidad definida. Se debe publicar dentro del mismo mes de enviado.</li> <li>* Informe de rendición de cuentas a los Ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición. Se debe publicar dentro del mismo mes de realizado el evento.</li> </ul> <p><i>Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la identificación de la información relativa al sitio web adicional).</i></p>
<b>Metas e indicadores de gestión</b>	<p>La entidad publica la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.</p> <p>Se debe publicar su estado, mínimo cada 3 meses.</p>

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
	<p><i>Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la identificación de la información relativa al sitio web adicional).</i></p>
<p><b>Planes de Mejoramiento</b></p>	<p>La entidad publica los Planes de Mejoramiento vigentes (exigidos por los entes de control internos o externos)</p> <p>Los planes de mejoramiento de acuerdo con los hallazgos de la Contraloría, se deben publicar de acuerdo con la periodicidad establecida por la ésta, dentro del mismo mes de su envío.</p> <p>Se cuenta con un enlace al sitio web del organismo de control en donde se encuentren los informes que éste ha elaborado sobre la entidad.</p>
<p><b>Otros Planes</b></p>	<p>La entidad publica otros planes relacionados con temas anticorrupción, rendición de cuentas, servicio al ciudadano, antitrámites y los demás que solicite la normatividad vigente.</p> <p>Si la entidad realiza un plan de acción unificado es válido la publicación de éste.</p>
<p><b>Reportes de control interno</b></p>	<p>La entidad publica el informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo con lo señalado en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).</p> <p>Dicho informe se debe publicar cada cuatro meses según lo establecido por el Sistema Integrado de Gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p>
<p><b>Informes de empalme</b></p>	<p>La entidad publica el informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo.</p> <p>Se debe publicar cuando haya un cambio del representante legal y antes de desvincularse de la entidad.</p>
<p><b>Información para población vulnerable</b></p>	<p>La entidad publica las normas, la política, los programas y los proyectos dirigidos a población vulnerable (madre cabeza de familia, desplazado, personas en condición de discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, desplazados, reinsertados), de acuerdo con su misión.</p> <p>Cuando se trate de programas o proyectos, debe publicar el avance de los mismos, cada 3 meses.</p>
<p><b>Programas sociales</b></p>	<p>La entidad publica el listado de beneficiarios de los programas sociales, incluyendo, como mínimo: madre cabeza de familia, desplazado, personas en condición de discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, desplazados, reinsertados, de acuerdo con su misión.</p>
<p><b>Defensa judicial</b></p>	<p>Las entidades deben publicar, trimestralmente un informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de demandas.</li> <li>• Estado en que se encuentra.</li> <li>• Pretensión o cuantía de la demanda.</li> <li>• Riesgo de pérdida</li> </ul> <p>La entidad podrá hacer enlace a la información que publique la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación siempre y cuando ésta permita identificar claramente los elementos enunciados anteriormente.</p>

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
<b>Informe de archivo</b>	La entidad publica la Tabla de Retención Documental y el Programa de Gestión Documental.
<b>Contratación</b>	
<b>Plan de compras</b>	<p>La entidad publica el Plan de compras de la vigencia respectiva.</p> <p>Se debe publicar su ejecución, de acuerdo con la periodicidad de los reportes que establezca Colombia Compra Eficiente.</p>
<b>Publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública</b>	<p>La entidad debe publicar en el SECOP todos sus procesos de contratación según lo establecido en el artículo 2.2.5 del Decreto 734 de 2012.</p> <p>Para facilitar el acceso a esta información la entidad debe contar con una sección de contratación que permita al usuario identificar la información publicada en el SECOP.</p> <p>Se podrá presentar un listado de procesos de contratación (con la identificación y objeto del proceso) en el que cada proceso se enlace con la información respectiva publicada en el SECOP. Es válido de igual forma generar un enlace que dirija a la información publicada por la entidad en el SECOP.</p> <p>El ingreso a esta sección debe estar ubicado en la página de inicio.</p> <p>De igual forma, las entidades deberán contar con un espacio ubicado en la misma sección donde se deberán publicar los avisos de apertura de licitación siguiendo lo establecido en el numeral 3 del artículo 30 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 32 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 224 del Decreto 019 de 2012. Lo anterior sin perjuicio de poder hacer una mayor publicidad en otras secciones del sitio web.</p> <p>Aquellas entidades que tienen un régimen de contratación especial deberán publicar sus procesos en el sitio Web de la entidad, incluyendo los documentos soportes respectivos, en un lugar visible o en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública.</p>
<b>Trámites y Servicios</b>	
<b>Listado de trámites y servicios</b>	<p>La entidad publica, en un lugar plenamente visible de la página inicial, un enlace a la sección de trámites y servicios, donde se proporcione un listado con el nombre de cada trámite o servicio, enlazado a la información sobre éste en el Portal del Estado Colombiano (PEC), en el cual cada entidad debe subir, a través del SUIT, los formatos que exige para cada trámite o servicio. En los casos en que el trámite o servicio pueda realizarse en línea, deberá existir junto a su nombre un enlace al punto exacto para gestionarlo en línea. Este enlace debe estar disponible de igual forma en el PEC.</p> <p>La información de los trámites y servicios que se publica en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, debe estar actualizada, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Este Criterio aplica a sitios web adicionales según el contexto del propósito del sitio web (en este caso es válido hacer el enlace al sitio web principal, siempre y cuando sea clara la identificación de la información relativa al sitio web adicional).</p>
<b>Informe de peticiones, quejas y reclamos</b>	La entidad publica semestralmente un informe de todas las peticiones recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema.

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
<b>Recurso Humano.</b>	
<b>Manual de funciones</b>	La entidad publica en su sitio web el manual de funciones y competencias. La entidad publica estos documentos cada vez que se cambian o ajustan.
<b>Perfiles de los servidores públicos principales</b>	<p>La entidad publica en su sitio web el perfil y hoja de vida de sus servidores públicos principales, según su organigrama. La entidad debe actualizar esta información cada vez que hay ingresa un funcionario o cada vez que se desvincula.</p> <p>Es válido hacer el enlace con la información que dispone el DAFP a través del sistema SIGEP a este respecto, siempre y cuando el enlace lleve directamente a la información del servidor.</p>
<b>Asignaciones salariales</b>	<p>La entidad publica en su sitio web la escala salarial correspondiente a las categorías de todos los servidores que trabajan en la entidad, independientemente de su calidad de empleados, asesores, consultores o cualquier otra modalidad de contrato. Igualmente, se debe publicar la escala de viáticos. Se actualiza cada vez que hay cambios en la escala salarial.</p> <p>Es válido hacer el enlace con la información que publique el DAFP a este respecto en sus portales o sistemas de información, siempre y cuando el</p>
<b>Datos de contacto</b>	La entidad publica los datos de contacto de toda la planta de personal, incluyendo contratistas. Los datos a publicar son: Nombre completo, profesión, cargo, correo electrónico, número de teléfono. Se actualiza cada vez que hay cambio de servidores públicos.
<b>Evaluación del desempeño / Acuerdos de Gestión</b>	<p>La entidad publica los resultados de la evaluación a funcionarios, así como el seguimiento a los acuerdos de gestión de los funcionarios principales. La publicación se hará de acuerdo con la periodicidad definida para este tipo de procesos al interior de la entidad.</p> <p>Es válido hacer el enlace con la información que publique el DAFP a este respecto en sus portales o sistemas de información, siempre y cuando el enlace lleve directamente a la información de la entidad.</p>
<b>Ofertas de empleo</b>	<p>La entidad publica la oferta de empleos, e incluye en esta sección la convocatoria para los de prestación de servicios. Igualmente, debe publicar los resultados de los procesos de oferta de empleos, incluyendo los de prestación de servicios. Se actualiza cada vez que se terminan los procesos de selección, dentro de la semana respectiva.</p> <p>Si los empleos son provistos a través de concursos liderados por la Comisión Nacional del Servicio Civil, la entidad deberá especificar el listado de cargos que están en concurso y el enlace respectivo a la Comisión Nacional del Servicio Civil para obtener mayor información.</p>

# **ANEXO 3**

ACCESIBILIDAD NIVEL DE  
CUMPLIMIENTO AAA (TRIPLE A)

A continuación se presentan los criterios de la NTC 5854 para el nivel de cumplimiento AAA (triple A), detallando cuáles son de obligatorio cumplimiento y cuáles opcionales.

REQUISITO	DESCRIPCIÓN	ENTIDADES
3.1.2.7. Auto descripción ampliada (grabada)	Opcional.	Recomendado para entidades que cuenten en gran medida dentro de sus usuarios con población con discapacidad visual o entidades que voluntariamente quieran acoger este requisito para beneficio o ampliación de su población destino en la población con discapacidad visual.
3.1.2.8. Medio alternativo (grabado).	Opcional	Recomendado para entidades que cuenten en gran medida dentro de sus usuarios con población con discapacidad visual o entidades que voluntariamente quieran acoger este requisito para beneficio o ampliación de su población destino en la población con discapacidad visual.
3.1.2.9. Sólo audio (en directo)	Opcional	Recomendado para entidades que cuenten en gran medida dentro de sus usuarios con población sorda usuaria de castellano escrito o entidades que voluntariamente quieran acoger este requisito para beneficio o ampliación de su población destino en la población sorda.
3.1.4.6. Contraste (mejorado)	Opcional	Recomendado para entidades que cuenten en gran medida dentro de sus usuarios con población con discapacidad visual o entidades que voluntariamente quieran acoger este requisito para beneficio o ampliación de su población destino en la población con baja visión.
3.1.4.7. Sonido de fondo bajo o ausente	Opcional	Recomendado para entidades que cuenten en gran medida dentro de sus usuarios con población con hipoacusia o entidades que voluntariamente quieran acoger este requisito para beneficio o ampliación de su población destino en la población con hipoacusia
3.1.4.8. Presentación visual	Obligatorio	Todas las entidades.
3.1.4.9. Imágenes de texto (sin excepciones)	Obligatorio	Todas las entidades.
3.2.1.3. Teclado (sin excepciones)	Obligatorio	Todas las entidades.
3.2.2.3. Sin tiempo	Obligatorio	Todas las entidades.
3.2.2.4. Interrupciones	Obligatorio	Todas las entidades.

REQUISITO	DESCRIPCIÓN	ENTIDADES
3.2.2.5. Re-autenticación	Obligatorio	Todas las entidades.
3.2.3.2. Tres destellos	Obligatorio	Todas las entidades.
3.2.4.8. Ubicación	Obligatorio	Todas las entidades.
3.2.4.9. Propósito de los enlaces (sólo enlaces)	Obligatorio	Todas las entidades.
3.2.4.10. Encabezados de sección	Obligatorio	Todas las entidades.
3.3.1.3. Palabras inusuales	Obligatorio	Todas las entidades.
3.3.1.4. Abreviaturas	Obligatorio	Todas las entidades.
3.3.1.5. Nivel de lectura	Opcional	Recomendado para entidades que cuenten en gran medida dentro de su población con población con niveles educativos de Básica, con problemas para la lectura, con deficiencia cognitiva o para las cuales el castellano sea su segunda lengua, o para las entidades que voluntariamente quieran acoger este requisito para beneficio o ampliación de su población destino en la población con estas características.
3.3.1.4. Pronunciación	NA	NA
3.3.2.5. Cambios a petición	Obligatorio	Todas las entidades.
3.3.3.5. Ayuda	Obligatorio	Todas las entidades.
3.3.3.6. Prevención de errores	Obligatorio	Todas las entidades.

# **ANEXO 4**

ALCANCE Y CARACTERÍSTICAS DEL  
SISTEMA DE PETICIONES QUEJAS,  
RECLAMOS Y DENUNCIAS



NOTA: tenga en cuenta lo que establece la Ley 1437 de 2011 sobre las peticiones y el uso de medios electrónicos.

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Responsable del sistema	El sistema debe tener un responsable de su administración, el cual debe estar claramente identificado en el documento de Política Editorial y de Actualización.
Asignación de turnos	El sistema debe manejar una asignación de turnos según lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 sin perjuicio de lo establecido en el numeral 6 del artículo 5 y el artículo 20 de la misma Ley y el artículo 13 del Decreto 0019 de 2012.
Archivos de soporte	Se debe habilitar un espacio para que los usuarios del sistema envíen documentos o archivos (texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, entre otros) de soporte de sus actuaciones ante la entidad. Para esto la entidad debe establecer un sistema de seguridad en la recepción de dichos documentos.
Seguimiento en línea	<p>Con el objeto de que el ciudadano que interpuso una solicitud, petición, queja, reclamo o denuncia, pueda realizar seguimiento a su estado y a la respuesta, la entidad debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en.</p> <p>Para esto la entidad debe contemplar que las peticiones pueden llegar por diversos canales y el usuario debe poder hacer seguimiento independiente del medio que utilizó.</p> <p>Igualmente, al interior de la entidad se debe contar con mecanismos de monitoreo para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</p>
Uso de formularios estandarizados	<p>El registro de la solicitud debe hacerse a través de formularios electrónicos que permitan identificar y seleccionar el tipo de solicitud. Dichos formularios deben habilitar su uso por parte de niños y adolescentes.</p> <p>Los formularios de peticiones, quejas y reclamos deben hacer uso del lenguaje común de intercambio de información.</p> <p>Debe permitir al ciudadano elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta.</p> <p>Los formularios no deberán establecer requisitos adicionales a lo estipulado en la ley. En cuanto a las peticiones se deberá observar lo establecido en la Ley 1437 de 2011 o en la Ley estatutaria que para el efecto expida el Congreso de la República.</p> <p>Los formularios deberán contar con una validación de campos que permitan indicar al ciudadano si le hace falta incluir alguna información. Si el ciudadano insiste en la radicación con elementos faltantes, el formulario debe permitir la radicación y dejar constancia, en el acuse de recibo, de los requisitos o documentos faltantes en los términos del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011.</p>
Ayudas	<p>Para el uso adecuado de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, debe existir un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. Estas ayudas deben dar cuenta del uso que pueden dar niños y adolescentes del sistema</p> <p>Los formularios deben estar acompañados de un demo o guía de diligenciamiento y deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.</p>

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
	<p>Se deben indicar otros medios a través de los cuales se pueden hacer solicitudes, los requisitos y condiciones para ello y el funcionario responsable ante el cual se puede hacer la solicitud, de acuerdo con la ley.</p> <p>De igual forma la entidad debe publicar la dirección y los datos de contacto y el horario de atención de las oficinas o dependencias en donde se pueda realizar la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario, de acuerdo con lo establecido en Decreto 1122 de 1999.</p>
Acuse de recibido	<p>Al momento de realizar una solicitud se debe generar un mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad, indicando la fecha y hora de la recepción así como el número de registro de la petición y la copia de la petición realizada con el detalle de los archivos de soporte enviados.</p> <p>En dado caso de presentarse una falla en el sistema, éste deberá arrojar un mensaje propio del aplicativo que indique el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario. La entidad debe tener en cuenta que este acuse de recibo debe incluir la constancia de falta de documentos en los casos estipulados en el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011.</p>
Seguridad de la información y los datos personales	Se debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia.

# ANEXO 5

## GUÍAS Y ESTÁNDARES PARA EL GOBIERNO EN LÍNEA EN COLOMBIA

Hacen referencia a una serie de orientaciones que se requieren para dinamizar el proceso de evolución de las entidades en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea. Dichos habilitantes son de tipo político, normativo, de monitoreo y evaluación y su gestión está a cargo del Programa Gobierno en línea. La construcción de los mismos será un proceso gradual es decir, que se irán construyendo según se requieran.

### Transversales

- El Programa Gobierno en línea debe publicar la metodología para la realización de diagnósticos que permitan determinar la línea de base de las entidades a las cuales va dirigido este Manual en cuanto al cumplimiento del mismo.
- El Programa Gobierno en línea debe publicar la metodología para la realización de la planeación para dar cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en línea.
- El Programa Gobierno en línea diseña un esquema de acompañamiento y capacitación, de acuerdo con las necesidades de las entidades, los ciudadanos y las empresas y los pone en ejecución.
- El Programa Gobierno en línea diseña o ajusta el sistema de monitoreo y evaluación para determinar el avance, uso, calidad e impacto del Gobierno en línea en Colombia y lo pone en marcha.
- El Programa Gobierno en línea define y divulga los lineamientos de accesibilidad a ser aplicados por las entidades del Estado Colombiano y los privados que ejercen funciones públicas.
- El Programa Gobierno en línea define y divulga los lineamientos de usabilidad a ser aplicados por las entidades del Estado Colombiano y los privados que ejercen funciones públicas.
- El Programa Gobierno en línea define y divulga los lineamientos de seguridad de la información a ser aplicados por las entidades del Estado Colombiano y los privados que ejercen funciones públicas.

### Información

- El Programa Gobierno en línea define el esquema para la implementación de Datos Abiertos.

### Interacción

- El Programa Gobierno en línea define lineamientos para medios sociales.

### Transformación

- El Programa Gobierno en línea define un esquema de notificación electrónica.
- El Programa Gobierno en línea define un esquema de implementación de la autenticación electrónica.
- El Programa Gobierno en línea define un esquema para la implementación de la política de Cero Papel.
- El Programa Gobierno en línea define lineamientos para documentos y procedimientos electrónicos.
- El Programa Gobierno en línea define lineamientos para digitalización certificada.
- El Programa Gobierno en línea define lineamientos para el intercambio de comunicaciones oficiales.
- El Programa Gobierno en línea define lineamientos para aplicaciones de gestión de documentos electrónicos de archivo.
- El Programa Gobierno en línea define lineamientos para la prestación de servicios por múltiples canales.
- El Programa Gobierno en línea define los lineamientos para el Estado Colombiano en cuanto a: Plataformas comunes, estándares de TI, Seguridad, Arquitectura.
- El Programa Gobierno en línea define los lineamientos para la interoperabilidad.

# **ANEXO 6**

## GLOSARIO

- **Accesibilidad:** Acceso universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios (W3C World Wide Web Consortium). En el contexto colombiano, ha venido asumiéndose como las condiciones que se incorporan en sitios y herramientas web que favorecen el que usuarios en condiciones de deficiencia tecnológica, física o sensorial o en condiciones particulares de entornos difíciles o no apropiados, puedan hacer uso de estos recursos de la Web.
- **Activo:** Cualquier cosa que tiene valor para la organización NTC-ISO /IEC 27001
- **Análisis de Riesgo:** Uso sistemático de la información para identificar las fuentes y estimar el riesgo NTC-ISO /IEC 27001
- **Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.
- **Archivamiento Web:** Proceso de recolección de fracciones o partes de la World Wide Web y la garantía de que la colección se conserva en un archivo o sistema de información para futuros investigadores, historiadores y público en general.
- **Automatizar:** Hace referencia a la incorporación de herramientas tecnológicas a un proceso o sistema.
- **Back Office:** En términos empresariales, hace referencia a la parte donde tienen lugar las tareas destinadas a la gestión de la propia empresa y con las cuales el cliente no tiene un contacto directo. En el ámbito tecnológico, se refiere a los sistemas automáticos que respaldan las acciones que acompañan a una transacción.
- **Cadena de Trámites:** La relación que se establece entre los trámites en función de los requisitos exigidos para su realización, los cuales se cumplen a través de otros trámites o servicios prestados por otras entidades, genera las cadenas de trámites.
- **Ciclo vital del documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en los archivos de gestión y archivos administrativos y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.
- **Chief Technology Officer – CTO:** Dentro de una organización, es el encargado de realizar procesos de transformación de procesos y recursos en tecnología con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos de la misma. Usualmente combina un fuerte conocimiento técnico y científico con habilidades gerenciales e involucra la realización de actividades de investigación y desarrollo tecnológico y la formulación de estrategias de largo plazo.
- **Confidencialidad:** Propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas
- **Conjunto de datos:** Es un conjunto de variables y datos asociados
- **Control ciudadano:** El Control Ciudadano es una modalidad de participación ciudadana en los asuntos públicos con contenidos de vigilancia, crítica, seguimiento, evaluación, deliberación y sanción social, condicionada a la autonomía e independencia de los actores sociales y a los poderes sociales que disponga para producir consecuencias <sup>6</sup>.
- **Datos abiertos:** Son todos aquellos datos primarios (sin procesar) que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

#### Las principales características de los datos abiertos son:

- **Completos:** Los datos públicos no deben estar sujetos a privacidad u otras limitaciones. Además, deben estar electrónicamente almacenados.
- **Primarios:** Significa que debe haber una disponibilidad de la fuente primaria, sin procesamientos y sin formas agregadas.
- **Oportunos:** Ello para preservar su valor.
- **Accesibles:** La disponibilidad debe ser lo más amplia posible para los usuarios y para propósitos diversos.
- **Procesables:** Deben estar razonablemente estructurados para permitir su automatización por diversas herramientas.
- **Acceso indiscriminado:** Implica su disponibilidad para cualquier usuario, sin necesidad de su registro.
- **No-propietarios:** Deben estar disponibles en un formato donde nadie deba tener la exclusividad de su control.
- **Libres de licencias:** No deben estar sujetos a copyright, patentes, o regulaciones secretas. Una razonable privacidad, seguridad y restricciones puede ser aplicada por el gobierno u otros estamentos.

<sup>6</sup>Tomado de la Corporación Transparencia por Colombia. [www.transparenciacolombia.org.co](http://www.transparenciacolombia.org.co)

- **Disponibilidad:** Propiedad de que la información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.
- **Documento de Archivo:** Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.
- **Documento electrónico:** Documento cuyo soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico y en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital que puede ser leído o reproducido mediante el auxilio de detectores de magnetización.
- **Evaluación del riesgo:** Proceso de comparar el riesgo estimado contra criterios de riesgo dados, para determinar la importancia del riesgo. NTC-ISO /IEC 27001.
- **Front Office:** Es el lugar donde el usuario entra en contacto con la entidad y se refiere al conjunto de estructuras que gestionan la interacción con dicho ciudadano o usuario.
- **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Gestión electrónica de documentos (sistema GED):** Un sistema GED es un software que le posibilita conservarla información de la institución; por un lado la que procede de archivos físicos en papel y por otro la contenida en archivos electrónicos.
- **Innovación abierta:** son los procesos de innovación que convocan a actores externos para que aporten soluciones a problemas identificados por la entidad.
- **Integridad:** Propiedad de salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos.
- **Interoperabilidad:** El ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. (Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea, Versión 2010).
- **Ipv6:** El Protocolo de Internet versión 6, es la versión del Protocolo de Internet (IP por sus siglas en inglés) que fue diseñada para suceder al Protocolo versión 4. Ipv6 ha sido desarrollado por la Internet Engineering Task Force (IETF – <http://www.ietf.org>), para hacer frente al agotamiento de las direcciones Ipv4, y se describe en el documento estándar de Internet RFC 2460, publicado en diciembre de 1998. Aunque Ipv4 de 32 bits permite una dirección de Protocolo de Internet, y por lo tanto puede soportar 232 direcciones, Ipv6 utiliza direcciones de 128 bits, por lo que el nuevo espacio de direcciones compatible con 2128. Esta expansión permite muchos más dispositivos y usuarios en Internet, así como una mayor flexibilidad en la asignación de direcciones y la eficiencia para el direccionamiento de tráfico.
- **Marco de Interoperabilidad:** es un conjunto de elementos que orientan el intercambio de información a nivel público y está constituido por:
  - Principios y políticas que orientan los esfuerzos políticos, legales y organizacionales de las entidades, con el fin de facilitar la interoperabilidad.
  - Un modelo de administración, compuesto por un modelo de madurez, un modelo de administración y un modelo de medición.
  - Un conjunto de recomendaciones, protocolos, estándares y guías metodológicas, necesarias para que las entidades compartan información a través de servicios de intercambio de información, con el propósito de facilitar la prestación de sus servicios a ciudadanos, empresas y otras entidades públicas en Colombia.
- **Personalización:** Se refiere al proceso mediante el cual los servicios electrónicos responden a las necesidades o deseos particulares de los usuarios a quienes se destinan tales servicios. En tal caso, los servicios son adaptados de manera que toman en cuenta las particularidades de los ciudadanos o usuarios e incluso, son ellos quienes pueden realizar dicha adaptación.
- **Racionalizar:** Organizar los trámites, procesos y procedimientos de tal manera que se reduzcan a su mínima expresión, con el menor esfuerzo y costo para el ciudadano, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, mejoramiento continuo, supresión y automatización de los mismos<sup>7</sup>
- **Registro:** Acto por el que se adjudica a un documento un identificador único en el momento de su entrada en el sistema.
- **Reutilización:** El uso de documentos que obran en poder de organismos del sector público por personas físicas o

<sup>7</sup>Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública.

jurídicas con fines comerciales o no comerciales distintos del propósito inicial que tenían esos documentos en la misión de servicio público para la que se produjeron <sup>8</sup>.

- **Sede electrónica:** Es el espacio virtual multicanal integrado y multiplataforma a través del cual la entidad presta servicios de información, interacción, transacción, interoperabilidad y participación <sup>9</sup>.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad <sup>10</sup>.
- **Servicio de intercambio de información:** Forma en la que dos o más entidades coordinan su actuar desde el dominio político-legal, sociocultural, organizacional, semántico y técnico para garantizar que el intercambio de información entre ellas se realiza de forma legal, correcta y eficiente.
- **Servicios de valor agregado:** Son aquellas aplicaciones que desarrollan los particulares (terceros), a partir de los datos abiertos publicados por las entidades estatales y que benefician a los ciudadanos o usuarios.
- **Servicio en línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.
- **Simplificar.** Adoptar estrategias que implican: reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos, reducción de pasos en el trámite interno, reducción de requisitos, reducción del tiempo de duración del trámite, reducción del tiempo en los puntos de atención, aumento en la vigencia del trámite, aumento de puntos de atención, fusión del trámite <sup>11</sup>.
- **Sistema de Gestión Documental:** Sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos a lo largo del tiempo.
- **Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:** Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la administración pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano y cuyo funcionamiento es coordinado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por mandato legal. Este sistema permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.
- **Soporte documental:** Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales o medios tecnológicos empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, filmicos, informáticos, orales y sonoros.
- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
- **Trámite en línea:** Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.
- **Usabilidad:** La usabilidad es un atributo relacionado con la facilidad de uso. Más específicamente, se refiere a la rapidez con que se puede aprender a utilizar algo, la eficiencia al utilizarlo, cuán memorable es, cuál es su grado de propensión al error, y cuánto le gusta a los usuarios. Si una característica no se puede utilizar o no se utiliza es como si no existiera. (Nielsen)
- **Ventanilla Única Virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.
- **Valoración del riesgo:** Proceso global de análisis y evaluación del riesgo. NTC-ISO /IEC 27001

**Nota:** Cuando un término haga referencia a temas de archivo electrónico o Cero Papel, remitirse al Glosario creado por la iniciativa de Cero Papel, disponible en [www.programagobiernoenlinea.gov.co](http://www.programagobiernoenlinea.gov.co)

<sup>8</sup>Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de noviembre de 2003 relativa a la reutilización de la información del sector público..

<sup>9</sup>El artículo 60 de la Ley 1437 de 2011 presenta elementos adicionales sobre la sede electrónica.

<sup>10</sup>DAFP. Ibíd.

<sup>11</sup>Idem



# REFERENCIAS

- Portal del Estado Colombiano, [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co).
- Portal Único de Contratación, Sistema electrónico para la contratación pública. [www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)
- Ley 527 de 1994.
- Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo)
- Ley 962 de 2005.
- Decreto 1151 de 2008.
- Ley 1341 de 2009.
- Ley 1273 de 2009.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1450 de 2011.
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 0019 de 2012
- Metodologías para la elaboración de Diagnósticos y Planes de Acción de Gobierno en línea, 2010.
- Metodología de monitoreo y evaluación de Gobierno en línea, 2010.
- Lenguaje común de intercambio de información.
- “Concepto sobre exigibilidad de criterios triple A (AAA) a entidades del Estado” del Instituto Nacional para Ciegos – INCI. 2011.
- Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia Versión 2010.
- Marco de Interoperabilidad para el Gobierno en línea.
- Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional. Departamento Administrativo de la Función Pública, Contraloría General de la República. Bogotá agosto de 2009 Publicado por la ESAP.
- Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Adoptada en Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado. Estoril, Portugal, diciembre de 2009.
- Conpes 3654 de 2010 Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. DNP, DAFP, PPLCC.