



**Ministerio de Tecnologías de la  
Información y las Comunicaciones**  
República de Colombia



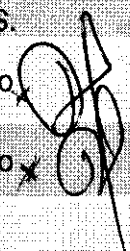
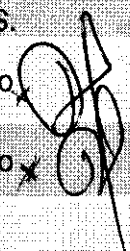
**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

# **INFORME CONSOLIDADO GOBIERNO EN LÍNEA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER**

---

Cúcuta, N. de S., Diciembre de 2011

**FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO**

<b>Título:</b>	<b>INFORME DE GOBIERNO EN LÍNEA ENERO 2010 – DICIEMBRE DE 2010 GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER SECRETARIA GENERAL PROGRAMA GOBIERNO EN LINEA</b>		
<b>Fecha elaboración aaaa-mm-dd:</b>	2011-12-12		
<b>Sumario:</b>	Contiene el informe de Gobierno en Línea correspondiente al período de Enero de 2011 al 12 de Diciembre de 2011, de la Gobernación del Departamento Norte de Santander.		
<b>Palabras Claves:</b>	Informe Gobierno En Línea, Gobernación, Norte de Santander.		
<b>Formato:</b>	DOC	<b>Lenguaje:</b>	Español
<b>Dependencia:</b>	Secretaría General		
<b>Código:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Estado:</b>	
<b>Categoría:</b>			
<b>Autor (es):</b>	Ruth Lorena Cárdenas Vianchá Coordinadora Implementación Estrategia de Gobierno en Línea - Gobernación N. de S.		
<b>Revisó:</b>	Alonso Toscano Niño 	Secretario General – Líder Comité GEL	
<b>Aprobó:</b>	Alonso Toscano Niño 	Secretario General – Líder Comité GEL	
<b>Información Adicional:</b>			
<b>Ubicación:</b>	El archivo magnético asociado al documento está localizado en:		



**Informe de Gobierno En Línea**  
**Enero de 2011 – Diciembre de 2011**  
**Gobernación del Departamento Norte de Santander**



**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>No. SOLICITUD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1.0	12/12/2011		Ruth Lorena Cárdenas Vianchá	Elaboración del documento

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>1. MARCO POLÍTICO, NORMATIVO Y CONCEPTUAL</b>	<b>7</b>
MARCO POLÍTICO	7
MARCO NORMATIVO	8
MARCO CONCEPTUAL	10
<b>2. OBJETIVOS</b>	<b>13</b>
OBJETIVO GENERAL	13
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
<b>3. AVANCES IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA</b>	<b>14</b>



## **INTRODUCCIÓN**

La Estrategia de Gobierno En Línea, en la cual concentra sus esfuerzos el Programa Gobierno en Línea, contribuye con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

La Directiva Presidencial No. 2 de 2000, la Ley 812 de 2003 y la Ley 1151 de 2007 fortalecen la Estrategia de Gobierno En Línea. Así mismo, la Directiva Presidencial No. 10 de 2002, la Ley 790 de 2002 y el Documento CONPES 3248 de 2003 introducen disposiciones en lo concerniente al Gobierno En Línea como proceso estructural de la renovación y modernización de la administración pública. En el Documento CONPES 3292 de 2004 y la Ley 962 de 2005 se precisan acciones para facilitar las relaciones de los ciudadanos y empresarios con la administración pública. Y el Decreto 2170 del 2002, el Documento CONPES 3249 de 2003, el Decreto 2434 de 2006 y la Ley 1150 de 2007, fortalecen la transparencia y eficiencia en la contratación pública con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC, el Decreto 1151 de 2008 define claramente el accionar en materia de Gobierno En Línea por parte de la Administración Pública colombiana. Finalmente, la Ley 1341 del 30 de julio de 2009 Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC- se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.

Los principios que rigen a la Estrategia de Gobierno En Línea son seis: Gobierno centrado en el ciudadano; visión unificada del Estado; acceso equitativo y multi-canal; Gobierno En Línea es más que tecnología; protección de la información del individuo y; credibilidad y confianza en el Gobierno En Línea. Para su desarrollo, se han establecido tres ejes de acción, los cuales se deben impulsar en las tres ramas del poder público (ejecutivo, legislativo y judicial) y en los tres niveles territoriales (nacional, departamental y municipal): mejorar la provisión de servicios a los ciudadanos y las empresas; fortalecer la transparencia del Estado y la participación ciudadana y; mejorar la eficiencia del Estado. Estos ejes de acción son el norte de trabajo de las entidades públicas para la construcción colectiva del Gobierno En Línea mediante un proceso gradual y evolutivo para la implementación de la Estrategia, que consta de cinco fases de desarrollo: información, interacción, transacción, transformación y democracia en línea.

Para el desarrollo del Gobierno En Línea, los siguientes son los roles que deben ejecutar cada uno de los actores que se interrelacionan en ésta:

**Programa Gobierno en Línea.** Su rol es el de promover el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración pública para mejorar el acceso, costos y calidad de los servicios que presta el Estado al ciudadano. Sus principales acciones son:

- Establecer los lineamientos y los tiempos que deben seguir las entidades públicas para ofrecer información, trámites y servicios a través de medios electrónicos.
- Establecer el apoyo que permita implementar de manera adecuada la Estrategia de Gobierno En Línea.
- Coordinar y acompañar a las entidades públicas que implementan la Estrategia de Gobierno En Línea.
- Definir el seguimiento y el grado de avance de las entidades públicas con respecto a la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea.
- Administrar conocimiento, para compartirlo entre las entidades que implementan la Estrategia de Gobierno En Línea.



**Informe de Gobierno En Línea  
Enero de 2011 – Diciembre de 2011  
Gobernación del Departamento Norte de  
Santander**



**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

**Entidades.** Las entidades juegan un papel muy importante dentro del Gobierno en Línea, ya que son ellas las que permitirán que éste progrese, en la medida en que implementen las iniciativas planteadas. Las principales acciones que deben llevar a cabo son:

- Atender a los ciudadanos, las empresas y el mismo Estado.
- Ejecutar los proyectos relacionados con la Estrategia de Gobierno En Línea y reportar su avance.
- Utilizar los recursos que provee la Estrategia de Gobierno En Línea para su implementación.
- Compartir experiencias, mejores prácticas y lecciones aprendidas.

En el marco de la Estrategia de Gobierno En Línea, las entidades, en coordinación con el Programa Gobierno en Línea, han establecido acciones que tendrán el propósito de implementar la Estrategia; las cuales aparecen registradas en los Planes de Acción resultantes del Diagnóstico. Sus avances, se reportan a través de informes presentados por el representante legal de la entidad.

El presente documento elaborado por la Gobernación de Norte de Santander, evidencia los avances obtenidos en la entidad por el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea, en el período comprendido entre Enero del 2011 y diciembre del 2011 con respecto a la Implementación de la Estrategia; de acuerdo a los criterios y fases establecidas en el Manual de Implementación, definido por el Ministerio de Comunicaciones mediante el Decreto 1151 de 2008; así mismo; es enviado a los correos electrónicos [info@gobiernoenlinea.gov.co](mailto:info@gobiernoenlinea.gov.co) y [contacto@gobiernoenlinea.gov.co](mailto:contacto@gobiernoenlinea.gov.co), y permanece publicado en la sección de Gobierno en Línea del sitio Web de la entidad para conocimiento de los ciudadanos.

Con este informe; se busca mostrar el avance de la implementación de la estrategia en la Administración Departamental y las acciones realizadas para tal fin. Se espera que sirva de soporte para la gestión del Programa Gobierno en Línea en Norte de Santander.

## 1. MARCO POLÍTICO, NORMATIVO Y CONCEPTUAL

### MARCO POLÍTICO

Las declaraciones normativas y de política que sirven de soporte para la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea y para la elaboración de los diagnósticos sectoriales, pueden ser abordadas a partir de disposiciones surgidas en el ámbito internacional pero también considerando el ámbito legal interno. En el primer caso, se puede mencionar que en Diciembre de 2003, se reunieron en Suiza los representantes de diversos estados y organizaciones internacionales, con motivo de la primera fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información y en dicho espacio se reconoció que "...la construcción de una Sociedad de la Información integradora requiere nuevas modalidades de solidaridad, asociación y cooperación entre los gobiernos y demás partes interesadas, es decir, el sector privado, la sociedad civil y las organizaciones internacionales<sup>1</sup>".

Dentro de los principios fundamentales de la declaración que surgió a partir de esta cumbre, se estableció que los gobiernos y todas las partes interesadas en la promoción de las TIC para el desarrollo, tienen como función importante la construcción de una Sociedad de la Información centrada en la persona. Para ello, se definieron unas líneas de acción, dentro de las cuales se señala que las aplicaciones de las TIC pueden apoyar el desarrollo sostenible en la administración pública, los negocios, la educación y capacitación, la salud, el empleo, el medio ambiente, la agricultura y la ciencia, en el marco de ciberestrategias nacionales.

Específicamente, en cuanto a Gobierno Electrónico, la cumbre estableció que se habían de tomar medidas en los siguientes ámbitos:

- Implementar estrategias de gobierno electrónico centradas en aplicaciones encaminadas a la innovación y a promover la transparencia en las administraciones públicas y los procesos democráticos, mejorando la eficiencia y fortaleciendo las relaciones con los ciudadanos.
- Concebir a todos los niveles iniciativas y servicios nacionales de gobierno electrónico que se adapten a las necesidades de los ciudadanos y empresarios, con el fin de lograr una distribución más eficaz de los recursos y los bienes públicos.
- Apoyar las iniciativas de cooperación internacional en la esfera del gobierno electrónico, con el fin de mejorar la transparencia, responsabilidad y eficacia en todos los niveles de gobierno<sup>2</sup>.

Estas declaraciones han servido de fundamento para la definición y puesta en marcha de numerosas estrategias a nivel global y al interior de cada una de las naciones. En el caso colombiano, sin embargo, hay que decir que el marco normativo del uso de las herramientas tecnológicas que se ponen al servicio de los ciudadanos y su implementación en la administración pública, parte de la Constitución Política en donde se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (art. 20), y además en el derecho de que todas las personas pueden acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley (art. 74), es decir, que existe un derecho a la información en el ámbito privado y con mayor razón si se trata de las actuaciones públicas. Adicionalmente, el Gobierno En Línea ha sido un tema tratado en el país incluso al nivel del Consejo de Ministros.

<sup>1</sup> Cumbre Mundial sobre el Sociedad de la Información: Declaración de Principios

<sup>2</sup> Cumbre Mundial sobre el Sociedad de la Información: Plan de Acción



**Informe de Gobierno En Línea**  
**Enero de 2011 – Diciembre de 2011**  
**Gobernación del Departamento Norte de Santander**



**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

## **MARCO NORMATIVO**

La Ley 489 de 1998 que define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública, en su artículo 36 creó el Sistema General de Información Administrativa, integrado, entre otros, por los subsistemas de organización institucional, de gestión de recursos humanos, materiales y físicos, y el de desarrollo administrativo. También en el artículo 37 se establece que los sistemas de información de los organismos y entidades de la Administración Pública servirán de soporte al cumplimiento de su misión, objetivos y funciones, darán cuenta del desempeño institucional y facilitarán la evaluación de la gestión pública a su interior así como, a la ciudadanía en general.

Paralelamente, se ha venido fomentando el uso de las tecnologías de información y la comunicación en el Estado. Por ejemplo, el CONPES 2739 de 1994 en donde se expidió la política nacional de ciencia y tecnología<sup>3</sup>, reconoce que la capacidad de generar y aplicar conocimiento pasa por la capacidad de tener acceso a información, poder procesarla y utilizarla eficientemente, y por tanto se fijan como metas: desarrollar en el país una capacidad para utilizar la informática y los computadores en la educación y la ciencia; facilitar el acceso a la información, tanto a través de redes nacionales, como de redes internacionales y promover el desarrollo de estándares que faciliten la integración en informática.

En 1997, se creó el Consejo Nacional de Informática que presentó algunos lineamientos en este tema. En el Plan de Desarrollo "Cambio para Construir la Paz 1998 – 2002" se definió como prioridad el desarrollo de la infraestructura colombiana de la información como apoyo a los gobiernos departamentales y locales y para incentivar el aumento de la competitividad del sector productivo.

De otra parte, en el año 1999 se expidió la Ley 527, mejor conocida como Ley de Comercio Electrónico, mediante la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, el comercio electrónico, las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación, entre otras disposiciones. Los objetivos planteados con esta norma fueron los de eliminar los obstáculos mercantiles, procurar un marco legal seguro donde las transacciones se den en un ámbito confiable, contribuir con la armonización jurídica, y promover la economía y la eficiencia del comercio internacional. En resumen, se perseguía dotar de seguridad jurídica las transacciones y operaciones realizadas a través de mensajes de datos.

Así mismo, atendiendo los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo 1998-2002, se adoptó como política de Estado la Agenda de Conectividad mediante el CONPES 3072 del 9 de febrero de 2000, y se estableció como objetivo el fomento del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación o TIC. Igualmente, en la directiva presidencial No. 2 de agosto de 2000 se definió la estrategia de Gobierno En Línea del Programa Agenda de Conectividad que establece, como uno de sus objetivos, el proveer al Estado la conectividad que facilite la gestión en línea de los organismos gubernamentales y apoye su función de servicio al ciudadano.

Para materializar los proyectos del Programa Agenda de Conectividad se estableció, a través del Decreto 127 de 2001, un programa Presidencial para el Desarrollo de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones que se le denominó también Agenda de Conectividad, asignándole, entre otras, las funciones de: formular y proponer políticas, planes y programas que garanticen el acceso y la implantación de nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, con el fin de fomentar su uso, como soporte del crecimiento y aumento de la competitividad; apoyar al Estado en el desarrollo de la conectividad a las redes de comunicaciones, para facilitar y optimizar la gestión de los organismos gubernamentales y la contratación administrativa; elaborar el diagnóstico de necesidades y de sistemas y redes de comunicación para la

<sup>3</sup> En desarrollo de la Ley 29 de 1990, Ley de fomento de la investigación científica y el desarrollo tecnológico.



**Informe de Gobierno En Línea  
Enero de 2011 – Diciembre de 2011  
Gobernación del Departamento Norte de  
Santander**



**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

definición, coordinación y difusión de planes y programas del Gobierno Nacional; y evaluar de manera permanente la forma como se suministra la información sobre la gestión del gobierno, con el fin de lograr que ésta sea transparente, oportuna y confiable.

La implementación de este programa se asignó posteriormente al Ministerio de Comunicaciones, mediante el Decreto 3107 de 2003. De igual manera, en el Decreto 1620 de 2003 que modificó la estructura del Ministerio de Comunicaciones se incluyeron dentro de las funciones: desarrollar las políticas, planes y programas adoptados por el Gobierno Nacional, tendientes al mejoramiento del sector y a la difusión y acceso de los colombianos a las tecnologías de la información y la comunicación; y promover la adopción y uso de la tecnología de la información y la comunicación en las entidades públicas, particularmente para su relación con los ciudadanos.

Los lineamientos establecidos en el CONPES 3072 fueron igualmente recogidos en la Ley 812 de 2003 Plan de Desarrollo "Hacia un Estado Comunitario" que en su artículo 4 define el Programa Gobierno en Línea como una política de Estado que busca masificar el uso de las tecnologías de la información y telecomunicaciones, con el propósito de lograr que el país aproveche las tecnologías para su desarrollo económico, social y político, buscando insertar a Colombia en la sociedad del conocimiento a través de la democratización del acceso a la información, aumentando la competitividad del sector productivo, y liderando el proceso de modernización del Estado. Para lograr estos objetivos, el Programa Gobierno en Línea debía desarrollar seis estrategias, una de las cuales era la de Gobierno En Línea.

En este mismo sentido, en el documento CONPES 3248 de 2003 "Programa de Renovación de la Administración Pública" se establece que el objetivo del Gobierno electrónico es "definir una política y un conjunto de instrumentos adecuados para el manejo de la información en el sector público de modo que se garantice plena transparencia de la gestión, alta eficiencia en los servicios prestados a los ciudadanos y en las relaciones con el sector productivo y condiciones adecuadas para promover el desarrollo interno y la inserción internacional. Esta política confiere sentido a la incorporación y al uso de la tecnología informática en el desarrollo de las operaciones de las entidades estatales, tanto en sus actividades internas como en sus relaciones con otras entidades públicas y privadas, con los ciudadanos y con el sector productivo. El propósito último es facilitar las relaciones del ciudadano con la administración, e incrementar la eficiencia, la transparencia y el desarrollo territorialmente equilibrado del Estado."

En el año 2003 también se expidió el Decreto 3816 mediante el cual se creó la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública-COINFO, que tiene como funciones proponer las políticas sobre tecnologías de información y telecomunicaciones, establecer los criterios que permitan integrar los sistemas de información e impulsar la estrategia de Gobierno En Línea del Programa Gobierno en Línea<sup>4</sup>.

Desde otra perspectiva, en desarrollo del Programa de Renovación Pública, en el año 2004 se expidió el CONPES 3292 que impulsa la simplificación, racionalización, estandarización y automatización de trámites, con el fin de evitar exigencias injustificadas a los ciudadanos, así como ahorros en costos y tiempo, y propender por la utilización de las herramientas tecnológicas. Con fundamento en dicho documento se expidió la Ley 962 de 2005 más conocida como la Ley Antitrámites, que establece unos criterios para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes.

<sup>4</sup> El COINFO está integrado por los siguientes funcionarios: Vicepresidente de la República, Ministro de Hacienda y Crédito Público, Ministro de Comunicaciones, Director del Departamento Nacional de Planeación, Director del Departamento Administrativo Nacional de Estadística y Director del Departamento Administrativo de la Función Pública. Un delegado del Presidente de la República y el Director del Programa Agenda de Conectividad serán invitados permanentes de la Comisión.

Complementario a lo anterior, a través del Decreto 4110 de 2004, el Gobierno Nacional adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, mediante la cual se determinan las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad. Esta norma es de obligatoria aplicación y cumplimiento por parte de las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder y de otras entidades prestadoras de servicios y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Posteriormente, en el año 2005, mediante el Decreto 4669 se crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites -GRAT-, como instancia consultiva del Departamento Administrativo de la Función Pública en esta materia. Además se constituye como instancia orientadora y debe brindar apoyo al COINFO. También tiene dentro de sus funciones velar por la operabilidad de los sistemas de información y por el uso de medios electrónicos integrados<sup>5</sup>.

Con la Ley 1151 de 2007, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, se volvió a reconocer e institucionalizar la política de Gobierno En Línea, pues dicha Ley, en el numeral 6.2.2 establece que "...el Gobierno Nacional promoverá la formulación de una política de Gobierno electrónico que comprenda entre otros aspectos, la modernización de los esquemas de rendición de cuentas de las entidades del orden nacional; la difusión de información relevante de cada una, su gestión y sus resultados. Se avanzará en la automatización de trámites, para lo cual cada sector/rama/organismo desarrollará los sistemas de información requeridos haciendo uso de la Intranet Gubernamental que fue diseñada por la Agenda de Conectividad, y se adoptará el Sistema Electrónico para la Contratación Pública como instrumento obligatorio para adelantar las compras públicas, diseñado en el marco del Programa de Renovación de la Administración Pública".

A través del Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, se establecen los lineamientos generales que la Administración Pública debe adelantar en la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea, considerado a la fecha la norma más importante en materia de Gobierno En Línea en Colombia.

Finalmente, y como el mayor respaldo político al Gobierno En Línea, el Presidente de la República expidió Ley 1341 del 30 de julio de 2009 *Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC- se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones*. La cual tiene como uno de sus principios orientadores la masificación del Gobierno en Línea y establece que las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas para garantizar el máximo aprovechamiento de las TIC en el desarrollo de sus funciones. Apoyando el proyecto se expide el Decreto 2623 de 2009 *Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*" establece la necesidad de implementar en las entidades públicas mecanismos que conduzcan el mejoramiento de canales de atención no presencial al ciudadano.

## **MARCO CONCEPTUAL**

Hacia fines de los años noventa se comenzó a trabajar sobre el concepto de Gobierno En Línea como una manera de identificar aquellas actividades del gobierno realizadas y/o apoyadas a través del uso de las TIC. Desde ese entonces, muchas iniciativas han sido agrupadas bajo este concepto, en especial aquellas que tienen que ver con las relaciones gobierno-ciudadanos, aquellas que fortalecen o mejoran las capacidades

<sup>5</sup> El GRAT está conformado por dos delegados de cada una de las siguientes entidades: Presidencia de la República, Vicepresidencia de la República, Ministerio del Interior y de Justicia, Ministerio de Comunicaciones a través del Programa Agenda de Conectividad, Departamento Nacional de Planeación y Departamento Administrativo de la Función Pública.

democratizadoras y proyectos en los cuales el foco es el incremento de la eficiencia, calidad y efectividad de las funciones estatales.

De acuerdo con los lineamientos del Programa Agenda de Conectividad, la Estrategia de Gobierno En Línea concentra sus esfuerzos en tres ejes fundamentales:

- *Mejorar la provisión de servicios a los ciudadanos y las empresas:* Este eje considera el establecimiento de nuevas formas de relación gobierno-ciudadano que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz, con calidad y con independencia de las variables de tiempo y espacio.
- *Promover la implementación de mecanismos que faciliten la transparencia del Estado y la participación ciudadana:* Este eje se concentra en el fomento y la creación de mecanismos que permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, abriendo nuevos espacios y formas de participación ciudadana sustentado en gran parte por la publicidad de información.
- *Mejorar la eficiencia del Estado:* Este eje busca la concepción y el establecimiento de procesos al interior de las entidades del Estado que permitan la integración de los sistemas de los diferentes servicios, compartir recursos y mejorar la gestión interna en las instituciones públicas y por consiguiente la eficiencia del Estado.

El desarrollo del Gobierno En Línea debe asumirse como un proceso evolutivo, que comprende cinco fases: Información, Interacción, Transacción, Transformación y Democracia en Línea o e-Democracia. Estas fases no son dependientes una de la otra, ni tampoco necesitan que termine una para comenzar la otra. Cada una de ellas tiene distintos objetivos y exigencias en términos de costos, necesidades de conocimiento, decisión política y nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Una explicación detallada de cada una de ellas es la siguiente:

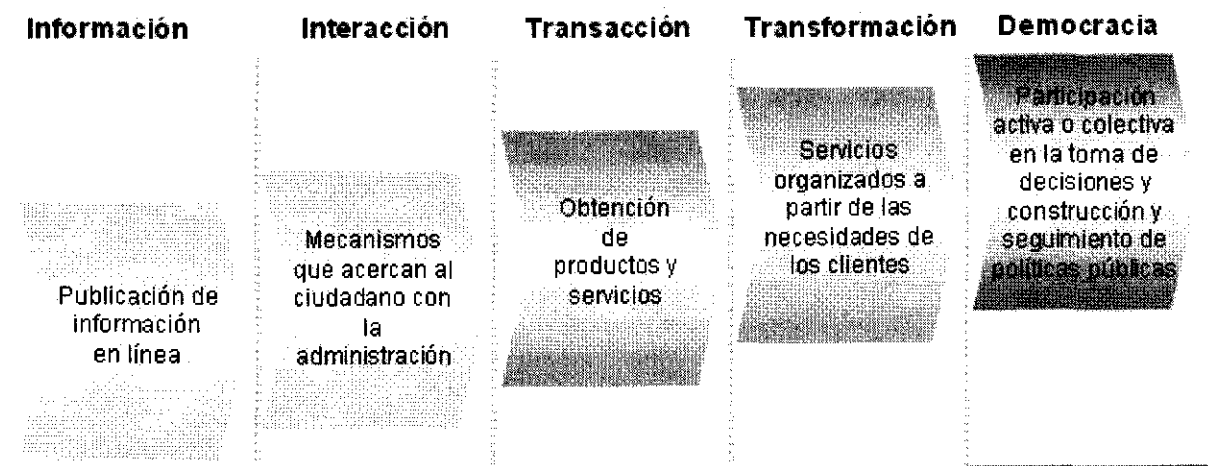
**CUADRO No. 1: DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DE GOBIERNO EN LÍNEA**

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

Como ya se mencionó, las entidades estatales avanzan por cada una de estas fases y se espera que haya un proceso evolutivo que las lleve hacia una transformación y una democracia soportada en el uso de herramientas tecnológicas; aunque este no es un proceso lineal, ya que una entidad puede encontrarse en una etapa superior sin que necesariamente haya cumplido con todos los criterios de una o varias de las anteriores.

El esquema que resume las fases es el siguiente:

**CUADRO No. 2: ESQUEMA DE LAS FASES DE GOBIERNO EN LÍNEA**



Adicionalmente, algunos conceptos que resulta importantes considerar son los siguientes:

**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. (DAFP).

**Servicio:** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

**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.

**Servicio En Línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.



**Informe de Gobierno En Línea**  
**Enero de 2011 – Diciembre de 2011**  
**Gobernación del Departamento Norte de Santander**



**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

**Cadena de Trámites:** Asociación que se establece entre trámites -sectoriales e intra-sectoriales- comunes y/o complementarios, en función de facilitar a los usuarios la adquisición de derechos o el cumplimiento de obligaciones.

**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.

**Intranet Gubernamental:** Conjunto de soluciones tecnológicas a través de las cuales se interconectan las entidades para el intercambio de información estandarizada y con adecuados niveles de servicio.

## **2. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

El objetivo general del presente Informe es establecer los avances de la implementación de la estrategia Gobierno en Línea en la Gobernación de Norte de Santander durante el período comprendido entre Enero de 2011 y Diciembre de 2011, para el conocimiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y los habitantes del Departamento.

### **Objetivos específicos**

- ❖ Puntualizar las acciones realizadas para dar cumplimiento efectivo a la Implementación de la Estrategia Gobierno en Línea en la Gobernación Norte de Santander.
- ❖ Consolidar un informe de gestión del Comité Departamental Antitrámites y de Gobierno en Línea que esté a disposición de los ciudadanos a través de la *Página Web de la entidad*.
- ❖ Dar a conocer al Programa de Gobierno en Línea la gestión realizada por parte de la Administración Departamental para contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo al servicio de los ciudadanos.

### 3. AVANCES IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
<p><b>Actualización diaria de la Página Web de la Entidad</b></p>	<p>La página Web es actualizada diariamente basándose en las exigencias establecidas en el Manual para la Implementación de la Estrategia Gobierno en línea, versión 2010. Y según la Resolución 000294 del 16 de Julio de 2010. <i>Por la cual se conforma el Comité Operativo Página Web principal y sitios secundarios; y se dictan políticas de actualización de los mismos</i>"            De igual manera son actualizadas las cuentas de redes sociales.</p>	<p>Diariamente, de acuerdo a la necesidad</p>
<p><b>Re-estructuración de la Página Web de acuerdo a los criterios establecidos en el Manual de Gobierno en Línea 2010 y al Sistema de Monitoreo y Evaluación de Gobierno en Línea</b></p>	<p>El Ingeniero encargado del diseño y manejo de la página web principal de la entidad junto con la Coordinadora de la Implementación de la Estrategia, modifican la imagen, ítems y contenidos de la página web con el fin de dar cumplimiento a los criterios establecidos en el manual de gobierno en línea 2010 y los ítems del sistema de monitoreo y evaluación de gobierno en línea.</p>	<p>Acción realizada constantemente, en pro de la mejora y cumplimiento efectivo de las directrices nacionales.</p>
<p><b>Análisis y respuesta al cumplimiento por parte de la Gobernación – Sistema de Monitoreo y Evaluación de Gobierno en Línea</b></p>	<p>Según comunicado allegado vía correo electrónico el 28 de Marzo, por el Dr. Francisco Alfonso Camargo Salas – Gerente General. Programa Agenda de Conectividad – Asunto: implementación de la Estrategia Gobierno en Línea para las entidades del Orden Territorial, Decreto 1151 de 2008. Se realizó reunión con la oficina de control interno de gestión con el fin de analizar el comunicado mencionado anteriormente, y</p>	<p>07 de abril</p>

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
	<p>verificar el cumplimiento de los ítems allí señalados, posteriormente se envió respuesta del cumplimiento, con la documentación anexa solicitada.</p>	
<p><b>Apoyo logístico para la realización del Encuentro regional de lanzamiento y modelo metodológico (Información – Interacción – Transacción). Fundación Internacional de Pedagogía Conceptual Alberto Merani</b></p>	<p>Se realizó el apoyo logístico para la elaboración del encuentro (préstamo de auditorio, invitación a municipios).</p>	<p>No se registra fecha, debido a que el evento fue cancelado por la Fundación.</p>
<p><b>Elaboración encuesta línea base</b></p>	<p>Se elaboró de diagnóstico base donde se establecen las condiciones en las que se encuentra la Entidad Territorial en los componentes institucional, marco legal, tecnología, demanda y contenidos y de servicios.</p>	<p>18 de mayo</p>
<p><b>Matriz de análisis de resultados del diagnóstico a partir de los componentes rectores del modelo de abordaje</b></p>	<p>La elaboración de la matriz DOFA a cada uno de los componentes (institucional, contenidos y servicios, demanda, tecnología) nos permite identificar las puntos claves a mejorar, las oportunidades, el establecimientos de estrategias adecuadas, para optimizar la implementación de la estrategia.</p>	<p>20 de mayo</p>
<p><b>Actualización de datos (miembros comité GELT)</b></p>	<p>Dando cumplimiento a los mandatos establecidos a nivel nacional, se actualizan datos con relación al grupo directivo miembro del comité Gobierno en Línea. Encargado de impulsar y dar desarrollar efectivamente la Estrategia en la Entidad Departamental</p>	<p>21 de Junio</p>

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
<p><b>Participación en el encuentro regional de lanzamiento y presentación de modelo metodológico información - Interacción – transacción.</b></p>	<p>Apertura del acompañamiento para la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea. Fundación Alberto Merani</p>	<p>24 de Junio</p>
<p><b>Lanzamiento línea gratuita 018000944142 – atención peticiones, quejas y reclamos</b></p>	<p>Dando cumplimiento al principio Acceso equitativo y multi-canal, al objetivo mejores servicios (promover el acceso por múltiples canales), establecidos en el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea. La entidad pone a disposición de la ciudadanía la línea gratuita para la atención de peticiones, quejas y reclamos.</p>	<p>28 de Junio</p>
<p><b>Elaboración del plan de acción para simplificación, racionalización y automatización de trámites y servicios en la Gobernación de Norte de Santander 2011 – 2012</b></p>	<p>La Administración Departamental en busca de la optimización de los trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos y supresión de trámites en la Administración pública. Establece el plan de acción dirigido por el comité GETL.</p>	<p>29 de Junio</p>
<p><b>Mantenimiento de correos electrónicos institucionales</b></p>	<p>La administración departamental en pro de mejorar las herramientas tecnológicas, para el desarrollo óptimo de su gestión, realizó contratación para suministro de internet y soporte de los correos institucionales. Contratación realizada con la empresa Global Crossing S.A.</p> <p>Esto con el fin de mejorar la capacidad de envío y recibo de mensajería virtual.</p>	<p>06 de Julio</p>

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
<p><b>Participación de los funcionarios públicos en las capacitaciones virtuales</b></p>	<p>Inscripción de funcionarios públicos en los cursos virtuales ofrecidos por el programa gobierno en línea. ( Gerencia de la seguridad de la información - Introducción a la accesibilidad de contenidos web – Centro de datos)</p>	<p>26 de Agosto</p>
<p><b>Creación de cuentas en redes sociales</b></p>	<p>La Administración Departamental con el fin de de mejorar el acceso a la información suministrada a los ciudadanos y de optimizar la interacción con los mismos, crea sus cuentas en las redes sociales más conocidas. Youtube, Facebook y twitter.</p>	<p>13 de Agosto            07 de Septiembre            06 de Octubre</p>
<p><b>Elaboración de encuesta nacional “Estándares de accesibilidad, usabilidad y redes sociales”</b></p>	<p>La Administración Departamental en pro de su participación en los diferentes programas y proyectos de nivel nacional, elabora la encuesta planteada por el programa Gobierno en Línea, que busca establecer un diagnóstico sobre la presencia de entidades públicas en redes sociales y canales Web 2.0.</p>	<p>05 de Octubre.</p>
<p><b>Capacitaciones Gobierno en Línea y sus avances</b></p>	<p>Capacitaciones en Gobierno en Línea y sus avances, dirigido a todos los funcionarios de la Administración Central</p>	<p>19 de Octubre – 25 de Octubre</p>
<p><b>Articulación Estrategia Gobierno en Línea con el cumplimiento de ítems transparencia por departamental, factor visibilidad</b></p>	<p>Se articula el cumplimiento de ítems manual gobierno en línea versión 2010, con los ítems factor visibilidad transparencia por Colombia, con el fin de complementar las dos iniciativas y dar desarrollo efectivas a las mismas</p>	<p>26 de Octubre</p>

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
<p><b>Elaboración del Plan de uso de herramientas de interacción aplicadas al ciclo de la Gestión Local</b></p>	<p>El Plan de implementación de herramientas de interacción aplicada al ciclo de la gestión local, es una herramienta que apoya el avance de la Estrategia de Gobierno en Línea. A través de ella se procura el adelanto en la modernización de las relaciones de la administración local con los ciudadanos y empresas.</p>	<p>01 de Noviembre</p>
<p><b>Modificación del Plan de acción gobierno en línea</b></p>	<p>El plan de acción gobierno en línea, es modificado de acuerdo a las últimas directrices emitidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. según sugerencia de la Fundación Alberto Merani.</p>	<p>22 de Noviembre</p>
<p><b>Elaboración de ficha de registro para el Levantamiento de la experiencias exitosas de GEL - Colombia</b></p>	<p>El Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, en el marco de dar sostenibilidad a la estrategia Gobierno en Línea y de apoyar los avances en la misma, se encuentra evaluando las experiencias exitosas que se han generado gracias al desarrollo de dicha estrategia. La Administración Departamental participa a través de la elaboración del registro de la ficha experiencias exitosas.</p>	<p>01 de diciembre</p>
<p><b>Resolución por el cual se define el procedimiento y se designa el servidor público responsable de actualizar el sitio web del</b></p>	<p>La Administración Departamental en busca de la sostenibilidad de la Estrategia Gobierno en Línea, y fundamentándose en los direccionamientos nacionales, se establece la responsabilidad del manejo de la página web principal de la entidad <a href="http://www.nortedesantander.gov.co">www.nortedesantander.gov.co</a></p>	<p>02 de diciembre</p>

<b>ACCIONES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>FECHA</b>
<p><b>Departamento Norte de Santander</b></p>	<p>Resolución N° 000578 del 02 de Diciembre de 2011. "Por el cual se define el procedimiento y se designa el servidor público responsable de actualizar el sitio web del Departamento Norte de Santander". Donde es nombrado el Ing. Luis David Pérez Chacón, Profesional Universitario, como encargado.</p>	
<p><b>Evaluación mensual de la página web principal de la entidad</b>  <a href="http://www.nortedesantander.gov.co">www.nortedesantander.gov.co</a></p>	<p>La Administración Departamental realiza mensualmente monitoreo de la página web principal de la entidad y desde el inicio del acompañamiento junto al delegado de la Fundación Alberto Merani, realizó evaluación constante del desempeño y cumplimiento de la página web principal de acuerdo al manual Gobierno en línea versión 2010, y al sistema de Monitoreo y Evaluación de Gobierno en Línea.</p>	<p>Mensualmente</p>
<p><b>Apoyar la labor desarrollada por los delegados de la Fundación Alberto Merani</b></p>	<p>La Administración Departamental se encuentra apoyando las labores realizadas por la Fundación Alberto Merani, en pro del desempeño óptimo de la Estrategia Gobierno en Línea en la entidad.</p> <p>Se realiza reuniones, se evalúa la página web principal de la entidad y se realizan cambios en pro del mejor uso de la misma. Y finalmente se elaboran los formatos sugeridos.</p>	<p>Mayo – Diciembre de 2011.</p>



**Informe de Gobierno En Línea  
Enero de 2011 – Diciembre de 2011  
Gobernación del Departamento Norte de  
Santander**



**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

**Anexo:**

**(CD) con la siguiente información:**

1. Carpeta informe control interno - Análisis y respuesta al cumplimiento por parte de la Gobernación – Sistema de Monitoreo y Evaluación de Gobierno en Línea (07 de Abril).
2. Encuesta línea base.
3. Matriz de análisis de resultados del diagnóstico a partir de los componentes rectores del modelo de abordaje.
4. Oficio Actualización de datos (miembros comité GELT)
5. Noticia - Lanzamiento línea gratuita 018000944142 – atención peticiones, quejas y reclamos
6. Plan de acción para simplificación, racionalización y automatización de trámites y servicios en la Gobernación de Norte de Santander 2011 – 2012
7. Oficios de inscripción de los funcionarios públicos en las capacitaciones virtuales
8. Plan de uso de herramientas de interacción aplicadas al ciclo de la Gestión Local.
9. Plan de acción gobierno en línea.
10. Ficha de registro para el levantamiento de la experiencias exitosas de GEL – Colombia.
11. Resolución por el cual se define el procedimiento y se designa el servidor público responsable de actualizar el sitio web del Departamento Norte de Santander.
12. Ficha de monitoreo y evaluación página web [www.nortedesantander.gov.co](http://www.nortedesantander.gov.co)