



Ministerio de Comunicaciones
República de Colombia



**Gobernación
de Norte de
Santander**

**INFORME CONSOLIDADO DE GOBIERNO EN LÍNEA
SEPTIEMBRE-DICIEMBRE DE 2009
GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO NORTE DE
SANTANDER**

Cúcuta, N. de S., Diciembre de 2009

FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	INFORME SEMESTRAL DE GOBIERNO EN LÍNEA SEPTIEMBRE – DICIEMBRE DE 2009 GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROGRAMA AGENDA DE CONECTIVIDAD			
Fecha elaboración aaaa-mm-dd:	2009-12-30			
Sumario:	Contiene el informe semestral de Gobierno en Línea correspondiente al período de septiembre a diciembre de 2009 de la Gobernación del Departamento Norte de Santander.			
Palabras Claves:	Informe Semestral, Gobierno En Línea, Gobernación, Norte de Santander.			
Formato:	DOC	Lenguaje:	Español	
Dependencia:	Articulación y Gestión			
Código:		Versión:		Estado:
Categoría:				
Autor (es):	Karley Dalini Lamk Orozco Coordinadora Implementación Estrategia de Gobierno en Línea - Gobernación N. de S.			
Revisó:	Francisco Camargo			
Aprobó:	Francisco Camargo			
Información Adicional:				
Ubicación:	El archivo magnético asociado al documento esta localizado en:			

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	No. SOLICITUD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.0	30/12/2009		Karley Dalini Lamk Orozco	Elaboración del documento

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. MARCO POLÍTICO, NORMATIVO Y CONCEPTUAL	7
MARCO POLÍTICO	7
MARCO NORMATIVO	8
MARCO CONCEPTUAL	10
2. OBJETIVOS	13
OBJETIVO GENERAL	13
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
3. AVANCES Y RESULTADOS OBTENIDOS	13
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS	26

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 y 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. Finalmente, el Decreto 1151 de 2008 define claramente el accionar en materia de Gobierno En Línea por parte de la Administración Pública colombiana.

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.

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 semestrales 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 septiembre y diciembre de 2009 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; fue enviado a los correos electrónicos info@gobiernoenlinea.gov.co y 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 y que se constituya en un modelo estándar para la presentación de los informes semestrales por parte de los municipios que integran nuestro departamento.

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 internacionales¹".

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 gobierno².

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.

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

¹ Cumbre Mundial sobre el Sociedad de la Información: Declaración de Principios

² Cumbre Mundial sobre el Sociedad de la Información: Plan de Acción

tecnología³, 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 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

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

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 Línea⁴.

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.

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 integrados⁵.

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

⁴ 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.

⁵ 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.

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”.

Finalmente, y como el mayor respaldo político al Gobierno En Línea, el Presidente de la República expidió el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, mediante el cual 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.

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 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:

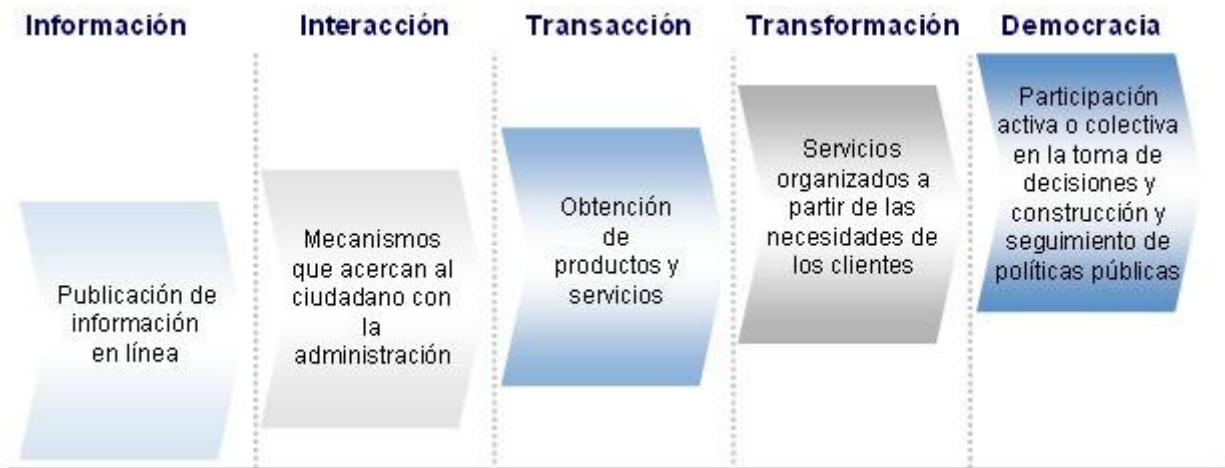
Fase	Definición
Información en Línea	Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se crea un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.
Interacción en Línea	Es la fase en la cual los sitios Web son actualizados con mayor regularidad y se habilita la comunicación de dos vías de entidades con ciudadanos y empresas, con las consultas en línea e interacción con servidores públicos. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web.
Transacción en Línea	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.
Transformación en Línea	Es la fase en la cual se realizan cambios en la forma de operar del Estado, de forma que se eliminan los límites entre entidades y se organizan los servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, quienes pueden acceder a estos servicios por múltiples canales y/o ventanillas únicas virtuales. Para esto, las instituciones deben estar interconectadas y sus sistemas de información misionales integrados, aprovechando la Intranet Gubernamental. Adicionalmente, se habilitan herramientas de personalización para que los usuarios adapten los sitios Web a sus preferencias.

Fase	Definición
Democracia en Línea	Es la fase en la cual el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno en Línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano. El Gobierno incentiva a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones y, en general, está dispuesto a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía. En esta fase las entidades ofrecen específicamente información, servicios y trámites en línea para incluir a las poblaciones más vulnerables.

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

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.

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 de Gobierno en Línea en Norte de Santander durante el período comprendido entre Septiembre y Diciembre de 2009 para el conocimiento del Ministerio de Comunicaciones y los habitantes del Departamento.

Objetivos específicos

- Definir las acciones realizadas en la Gobernación de Norte de Santander para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea al interior de la entidad.
- Puntualizar acciones ejecutadas para garantizar la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en los 40 municipios del Departamento.
- Precisar los resultados de las acciones hechas.
- 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 Y RESULTADOS OBTENIDOS

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
Identificación y mantenimiento de correos electrónicos institucionales	El Ingeniero encargado del Soporte Tecnológico, la Coordinadora de la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y la Delegada de la UT identificaron los correos institucionales existentes en la Gobernación de	03 de Septiembre de 2009

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
	<p>Norte de Santander y establecieron acciones a tomar con el propósito de que su uso sea continuo y sean configurados con la capacidad necesaria.</p>	
<p>Ajuste de las diferentes dependencias a las disposiciones de Gobierno en Línea</p>	<p>El líder del Comité (Secretario General de la entidad) elaboró un memorando dirigido a los secretarios de despacho, asesores y Jefes de Oficina; con el objeto de recordarles la necesidad y obligación de ajustarse a las disposiciones de la estrategia de Gobierno en Línea en la entidad.</p> <p>La respuesta fue positiva; a la fecha todas las dependencias trabajan acordes al Programa de Gobierno en Línea.</p>	<p>04 de Septiembre</p>
<p>Solicitud Caravana Vive Gobierno en Línea</p>	<p>El Gobernador del departamento envió un oficio a Maria Isabel Mejía Jaramillo; Directora del Programa Gobierno en Línea, con el objetivo de solicitar la presencia de la Caravana en Norte de Santander.</p> <p>A la fecha no se ha obtenido respuesta; sin embargo; se espera aprovechar sus beneficios en el marco de los 100 años del departamento en el año 2010.</p>	<p>08 de Septiembre de 2009</p>
<p>Modificación del Comité Departamental de Gobierno en</p>	<p>El Comité de Gobierno en Línea fue modificado bajo resolución No. 000530 del 18 de septiembre de 2009; luego de revisar el diagnóstico de la entidad y definir la necesidad de vincular otras dependencias para dar cumplimiento a las disposiciones del proyecto ESAP –DAFP.</p> <p>Su nuevo nombre es Comité</p>	<p>18 de Septiembre de 2009</p>

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
<p>Línea</p>	<p>Antitrámites y de Gobierno en Línea del Departamento Norte de Santander.</p> <p>La resolución contiene como nuevos integrantes del Comité al Secretario de Educación, Secretario de Cultura, Secretario de Hacienda, Administradora de Trámites, Administrador de Contenidos y al encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano; además; contiene las nuevas funciones asociadas al proceso de publicación de los trámites y servicios de la entidad en el Portal del Estado Colombiano - PEC. Se encuentra en la Sección "Normatividad" de la Página Web para descarga.</p> <p>La Copia de la resolución fue entregada a Lina María Cruz (Consultora del Mintic) en Bogotá.</p>	
<p>Convenio Interadministrativo No. 002-09 de 2009, celebrado entre el departamento Norte de Santander y Computadores para Educar</p>	<p>La entidad firma un convenio con Computadores para Educar con el objeto de proveer 4000 mil computadores entre 1000 sedes educativas, casas de cultura y bibliotecas municipales.</p> <p>La obligación del departamento es adecuar las salas de cómputo antes del 28 de febrero de 2010 y brindar las asesorías respectivas para su buen funcionamiento.</p>	<p>21 de septiembre de 2009</p>
<p>Reuniones permanentes del Comité de Gobierno en Línea</p>	<p>El comité se reúne por convocatoria del Secretario General de la entidad quien actúa como Líder. Las reuniones se hacen cuando se han cumplido los compromisos establecidos en el encuentro anterior y existen temas en los cuales se puede avanzar.</p>	<p>La fecha de la reunión realizada es la siguiente:</p> <p>23 de octubre de 2009</p>
	<p>La página Web es actualizada a</p>	

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
<p>Actualización diaria de la Página Web de la Entidad</p>	<p>diario. La Oficina de Prensa tiene la clave para ingresar a las secciones que le corresponden (Noticias, boletines, videos, opinómetro, imágenes de la semana, calendario de actividades) y subir la información pertinente. De la misma forma, un técnico está encargado de subir los actos gubernamentales y administrativos generados desde el 2002 en la Sección “Gaceta Departamental”, contribuyendo al cumplimiento de la Ley 57 de 1985 por la cual se ordena la publicidad de actos y documentos oficiales. Finalmente; el Ingeniero encargado del Soporte Tecnológico de la Entidad y la Coordinadora de la Implementación de la Estrategia; son los únicos que poseen las claves del Administrador General y tienen acceso a todas las secciones de la Página; siendo los facultados de actualizar la información de la entidad de acuerdo a la necesidad presentada o a las recomendaciones definidas en el Manual.</p>	<p>Diariamente, de acuerdo a la necesidad y/o teniendo en cuenta las recomendaciones del Manual de Implementación.</p>
<p>Realización del Taller “La Administración Pública al Servicio del Ciudadano”</p>	<p>La Delegada de la UT dictó el taller mencionado a los funcionarios de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión.</p> <p>Como hallazgos se encontró la ausencia de una Oficina de Atención al Ciudadano, la falta de señalización adecuada, la demora en la entrega de la correspondencia a las diferentes dependencias de la entidad y el aislamiento de las instancias que se encuentran ubicadas por fuera del Palacio de Gobierno.</p> <p>Para solventar esta situación se tomaron las acciones pertinentes en el Plan de Acción de Gobierno en Línea 2010 – 2012.</p>	<p>22 de Septiembre de 2009</p>

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
<p>Taller “Uso de Mesa de Ayuda Técnica” para los funcionarios que manejan el Sitio Web Principal y los Sitios Web adicionales</p>	<p>La Delegada de la UT dictó el taller mencionado a los funcionarios encargados de administrar la Página Web Principal y los sitios Web adicionales.</p> <p>En el encuentro se realizó la retroalimentación de experiencias generadas como producto del manejo de los diferentes portales; así mismo; se conformó el Comité Operativo de los sitios Web, el cual iniciará un arduo trabajo para el próximo año siguiendo las directrices establecidas en el Plan de Acción de Gobierno en Línea 2010 – 2012.</p>	<p>05 de Octubre de 2009</p>
<p>Visita a Impat S.A</p>	<p>La Coordinadora de la Implementación de la Estrategia con el Ingeniero encargado del Soporte Tecnológico de la entidad visitaron la empresa Impat S.A en la ciudad de Bogotá el día 20 de octubre; con el fin de conocer las especificaciones técnicas, el funcionamiento y los beneficios de los módulos de Internet Masivo para los habitantes del departamento Norte de Santander; conocidos como “Zona Clic”.</p> <p>Actualmente la propuesta se encuentra en manos del líder del Comité; quien tomará la decisión de adquirirlos para el próximo año de acuerdo a los avances del proyecto “Norte Digital”.</p>	<p>20 de octubre de 2009</p>
<p>Visita a Insitel S.A para taller de Territorios Digitales</p>	<p>La Coordinadora de la Implementación de la Estrategia con el Ingeniero encargado del Soporte Tecnológico de la entidad visitaron la empresa Insitel S.A en la ciudad de Bogotá los días 20 y 21 de octubre; con el fin de evaluar las diferentes opciones y operadores que pueden participar en el Convenio de Conectividad</p>	<p>20 y 21 de octubre de 2009</p>

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
	firmado por la Gobernación y el Viceministro; de igual forma se evaluaron los proyectos "Norte Digital" y "Ocaña Digital".	
<p>Elaboración del Plan de Acción de Gobierno en Línea 2010 - 2012</p>	<p>Se elaboró el Plan de Acción de Gobierno en Línea definiendo el Marco Legal, el diagnóstico preliminar de la entidad, la matriz de proyectos, las acciones realizadas durante el año 2009, el avance por fases de la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, Conformación del Comité Antitrámites y Gel-T, el Marco Estratégico, Marco de Acción y Marco Operativo para el período 2010 – 2012.</p> <p>El Plan fue aprobado y publicado en la página el 19 de noviembre de 2009.</p>	<p>19 de noviembre de 2009</p>
<p>Contratación de Auxiliar de Gobierno en Línea</p>	<p>Debido al aumento de actividades en el proceso de Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en la Gobernación de Norte de Santander, y a la buena labor desarrollada por la Delegada UT; la entidad decide contratarla como Auxiliar de Gobierno en Línea.</p>	<p>19 de noviembre de 2009</p>
<p>Convenio Interadministrativo No. 00492 celebrado entre el Departamento de Norte de Santander, EPM Telecomunicaciones S.A E.S.P y El Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>	<p>En el evento "Conectados por la Sordoceguera" realizado en el Hotel Bolívar el 30 de septiembre de 2009; la entidad aprovechó la asistencia del Viceministro de Tecnologías de Información y las Comunicaciones para establecer un diálogo sobre la situación de las TICs en el departamento.</p> <p>A partir de ese momento se iniciaron las conversaciones y reuniones permanentes con el equipo de trabajo del viceministro; con el ánimo de analizar de manera integral la situación de</p>	<p>Del 30 de septiembre al 12 de noviembre de 2009</p>

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
	<p>conectividad del departamento, y proyectar necesidades, optimizaciones y costos de sostenibilidad a futuro.</p> <p>La Coordinadora de la Implementación de la Estrategia, encargada de gestionar del tema; preparó un informe sobre la situación actual de conectividad en los establecimientos educativos, centros de salud, registradurías, bibliotecas públicas, cabeceras municipales y demás instituciones públicas presentes en los municipios.</p> <p>Luego de varios encuentros entre el equipo de trabajo del Viceministro, el Secretario y la Sub-secretaria de Educación, una funcionaria de la Secretaría de Planeación y la Coordinadora de la Implementación de la Estrategia; se programa la visita del Viceministro a la entidad para definir junto al Sr. Gobernador, el estado del convenio y los aportes de las partes que intervienen en él. Por medio de una Rueda de Prensa; se informa que los convenios firmados relacionados con las TICs ascienden a la suma de 11.350 millones de pesos por parte del Gobierno Nacional, divididos de la siguiente manera: 5 mil millones representados en 4 mil computadores, 4 mil millones para implantar fibra óptica en las sedes educativas del Departamento, 1.850 millones del SGP por parte del Ministerio de Educación y 500 millones de pesos para el proyecto Norte Digital. Por su parte; la entidad aportará la suma de 4 mil millones para efecto de adecuación de infraestructura.</p> <p>El convenio se firma el día 12 de noviembre de 2009 para dar cubrimiento de conectividad por fibra óptica a 200 sedes</p>	

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
	<p>educativas del Departamento, en un plazo no mayor a 18 meses. El Fondo del Mintic aporta \$ 4.123.186.000 y la entidad se compromete a adecuar las sedes y dotarlas de infraestructura de cómputo. El supervisor encargado por parte del departamento es la Dra. Sandra Zulay Fuentes, Sub-Secretaria de Educación.</p>	
<p>Conformación del Comité Operativo de los Sitios Web</p>	<p>Luego del taller realizado, se decidió conformar el Comité Operativo con el objeto de sostener reuniones periódicas que contribuyan a la actualización y administración efectiva del Sitio Web de la entidad y los Sitios Web adicionales.</p>	<p>Reunión introductoria realizada el 22 de diciembre de 2009</p>
<p>Mantenimiento del Servidor donde se aloja la Página Web de la entidad</p>	<p>La entidad cuenta con un técnico dos veces al año que realiza mantenimiento preventivo al servidor donde se aloja la página para garantizar su correcto funcionamiento. El Ingeniero encargado del Soporte Tecnológico realiza copias de seguridad de la información diariamente.</p>	<p>Diciembre de 2009</p>
<p>Adaptación de tecnología en diferentes dependencias</p>	<p>Las secretarías adquirieron equipos de cómputo, impresoras, dispositivos de hardware, actualización de licencias, cámaras digitales, teléfonos, entre otros; con sus propios rubros.</p> <p>Se culminó la adecuación de la Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico en cuanto a la instalación de la red y la disposición del servicio de Internet.</p>	<p>Septiembre – Diciembre de 2009</p>

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
<p>Definición del Índice de Transparencia Departamental</p>	<p>Los miembros del Comité asistieron a la capacitación dictada por la Corporación “Transparencia por Colombia” con el ánimo de contribuir a la cuarta medición del índice de Transparencia Departamental mediante el diligenciamiento del formulario estipulado para tal fin.</p> <p>El Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión estuvo encargado de la recolección y consolidación en línea de la información solicitada.</p>	<p>04 de noviembre de 2009 – 30 de diciembre de 2009</p>
<p>Coordinación del proceso de levantamiento, registro y publicación de trámites y servicios de las diferentes dependencias de la entidad.</p>	<p>Se realizó una reunión con la presencia del Líder de Comité de Gobierno en Línea; la Delegada de la ESAP, el supervisor de su contrato, la Administradora de Trámites y Servicios, la Delegada de la UT y la Coordinadora de la Implementación de la Estrategia; con el ánimo de avanzar en el proyecto ESAP-DAFP en cuanto a la publicación del mayor número de trámites posibles en el Portal del Estado Colombiano PEC.</p> <p>Luego de la reunión, se definieron compromisos que asumieron a lo largo del semestre; generando como resultado las siguientes cifras:</p> <p>CONSOLIDADO SUIT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trámites publicados en el SUIT: 9 • Trámites en Edición: 19 • Trámites pendientes de aprobación: 6 • Trámites en Corrección: 3 • Servicios en Edición: 1 • Servicios en Corrección: 2 • Servicios Pendientes de Aprobación: 19 <p>CONSOLIDADO GENERAL:</p>	<p>Septiembre - Diciembre de 2009.</p>

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
	<p>Trámites registrados: 27 Servicios registrados: 18 Formatos de trámites por corregir: 10 Formatos de Servicios por corregir: 11 Trámites por levantar: 33 Servicios por levantar: 22 Servicios por registrar: 2 Trámites publicados: 7 Procedimientos a analizar: 5</p> <p>TOTAL TRÁMITES EN LA ENTIDAD: 77 TOTAL SERVICIOS EN LA ENTIDAD: 53</p> <p>Así mismo; se recibió la visita de la Coordinadora Regional Centro Oriente para la Racionalización de Trámites; designada por el DAFP; los días 13 y 14 de octubre del año en mención, quien adelantó un taller explicativo sobre el uso adecuado del SUIT para avanzar en el proyecto.</p> <p>Por otra parte; el Dr. Williams Pulido, Profesional Especializado del DAFP; visitó a la entidad los días 1,2,3 y 4 de diciembre, con el objeto de autorizar la publicación de los trámites que se encontraban más completos y requerían menos correcciones. Con su visita se logró trabajar con entidades descentralizadas como IFINORTE y el IDS.</p>	
<p>Agenda participativa 2010-2019 de Democracia, Gobierno en Línea y Sociedad de la Información para el departamento Norte de Santander.</p>	<p>La Gobernación de Norte de Santander evalúa la posibilidad de diseñar un proyecto con la Universidad de Pamplona para el próximo año que pretenda formar una sociedad de la información y el conocimiento en todo el departamento, capaz de aprovechar las ventajas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como medio para</p>	<p>A partir del 19 de Octubre de 2009</p>

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
	<p>elevant el conocimiento, el acceso a la información y la interacción entre ciudadanos y la administración departamental; fortaleciendo la participación de la comunidad en las definiciones de políticas y normas que afecten su entorno, mejorando la eficiencia, eficacia y transparencia en las acciones de los entes públicos, garantizando la vinculación de la sociedad en el ejercicio de sus derechos y deberes; contribuyendo al desarrollo social, económico y cultural de la región para la equidad e inclusión social, prevención de la conflictividad y la construcción de paz.</p> <p>Este proyecto se inició el semestre pasado como iniciativa de la GTZ; sin embargo; dado que no podrá colaborar por cambios generados al interior de su organización; la Coordinadora de Implementación de la Estrategia le envió el trabajo realizado hasta el momento al Viceministro de Tecnologías de Información y Comunicaciones; quien lo remitió a la Coordinadora del Plan Nacional de TICS.</p> <p>El concepto emitido fue favorable; se espera enviar el proyecto culminado en el año 2010 y recibir recursos para su ejecución por parte del Plan Nacional de TICS; como lo manifestó la Coordinadora vía mail (Victoria Kairuz Márquez).</p>	
<p>Difusión de los cursos virtuales auto-dirigidos ofrecidos por el Programa de Gobierno en Línea</p>	<p>La Coordinadora de la Implementación de la Estrategia se encargó de difundir los cursos virtuales auto-dirigidos ofrecidos por el Programa de Gobierno en Línea a través de su página Web; así mismo; gestionó con la Oficina de Talento Humano la inscripción de algunos funcionarios interesados; quienes se encuentran terminando su proceso</p>	<p>Septiembre – Diciembre de 2009.</p>

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
	de aprendizaje en este momento.	
Cumplimiento del 100% de la Fase de Información	Se cumplió al 100% con los criterios dispuestos para la Fase de Información en el Manual de Implementación de la estrategia de Gobierno en Línea; definido por el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	Septiembre - Diciembre de 2009.
Cumplimiento del 82% de la Fase de Interacción	En estos momentos se continúa trabajando en herramientas como chats, foros y blogs para cumplir con el 100% de la Fase; así mismo; se está aprovechando el levantamiento de trámites y servicios para obtener los formularios de cada uno de ellos y ponerlos a descarga en el Módulo correspondiente.	Septiembre - Diciembre de 2009.
Cumplimiento del Pacto de Auditorías Visibles y Transparencia 2009.	Se publicó en la página Web cada uno de los ítems exigidos por el pacto (Procesos de Contratación, Plan de Desarrollo, Presupuestos, Información de los Censos del Sisben, trámites y servicios, entre otros).	Septiembre - Diciembre de 2009.
Proyecto “Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea” en los municipios, Centros de Salud, ESES y Entidades Descentralizadas.	<p>Se elaboró un proyecto dirigido a los Municipios, Centros de Salud, ESES y Entidades Descentralizadas para los próximos dos años; con el propósito de que conjuntamente con la Gobernación de Norte de Santander, cada entidad cumpla con las disposiciones del Programa Gobierno en Línea y los plazos establecidos en el Decreto 1151 de 2008.</p> <p>El proyecto contempla el presupuesto, talento humano requerido y actividades a realizar.</p>	Septiembre – Diciembre 2009.

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
<p>Acompañamiento a los municipios y a los delegados enviados por la UT</p>	<p>Se mantiene contacto permanente con las personas que administran la página y se realizan asesorías personalizadas definidas en un cronograma para guiarlos en el proceso de implementación de la estrategia.</p> <p>Se trabaja en conjunto con los delegados enviados por la UT para evitar duplicidad de la información y garantizar el interés y participación del municipio en torno al tema.</p> <p>Algunos municipios tienen problemas con la plantilla; sin embargo; también se les explica lo que necesitan al respecto y se trata de solucionar de forma rápida el inconveniente técnico que tengan.</p>	<p>Septiembre – Diciembre 2009.</p>
<p>Apoyar la labor de la Delegada de la UT y la Delegada de la ESAP.</p>	<p>La entidad trabaja conjuntamente con la delegada de la UT y la delegada de la ESAP para obtener resultados óptimos en el proceso; razón por la cual se realizan reuniones permanentes con el ánimo de evaluar los avances y definir responsabilidades. La Delegada de la UT culminó su trabajo el 26 de octubre de 2009 pero continúa su labor ahora como Auxiliar de Gobierno en Línea contratada por la entidad.</p>	<p>Septiembre – Diciembre de 2009.</p>
<p>Re-estructuración de la Página Web de acuerdo a los criterios de las diferentes Fases de la Estrategia.</p>	<p>El Ingeniero encargado del diseño de la Página Web de la Gobernación de Norte de Santander junto con el Ingeniero encargado del Soporte Tecnológico de la entidad y la Coordinadora de la Implementación de la Estrategia, continuaron con el trabajo de adaptación de la página a las fases de Información e Interacción; garantizando el cumplimiento de la primera fase</p>	<p>Septiembre – Diciembre de 2009</p>

ACCIONES	RESULTADOS	FECHA
	en un 100% y el avance en un 82% de la segunda fase.	
Permanencia de la Página	El ingeniero encargado del Soporte Tecnológico de la entidad garantiza que la Página Web Principal esté a disposición del ciudadano las 24 horas, los 7 días de la semana.	Septiembre – Diciembre 2009