

Propuesta de mejoramiento para la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea en la
Gobernación de Casanare.

Lucena Fernández Fernández

Yormary Vargas Díaz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas - ECJP

Especialización en Gestión Pública

Yopal

2018

Propuesta de mejoramiento para la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea en la
Gobernación de Casanare.

Lucena Fernández Fernández

Yormary Vargas Díaz

Asesor

Mg. Irina Perdomo Torres

Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas - ECJP

Especialización en Gestión Pública

Yopal

2018

Dedicatoria

A Dios, por darnos la vida, concedernos fortaleza y permitirnos realizar este proyecto profesional.

A nuestras familias, por su amor, comprensión y apoyo incondicional a través del tiempo, ellos son la base fundamental en lo que somos para lograr triunfos y metas profesionales.

Agradecimientos

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, por permitirnos continuar con nuestra cualificación profesional.

A La Doctora Irina Perdomo Torres por su colaboración incondicional para el desarrollo del presente trabajo.

A la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare por permitirnos capacitarnos con MINTIC en lo referente a la Estrategia Gobierno en Línea.

A todas las personas que de una u otra forma intervinieron en la elaboración de este trabajo.

Resumen

El presente trabajo contiene información detallada relacionada con las ventajas de la Estrategia Gobierno en línea, al considerarla como un eje principal de la temática objeto de estudio, teniendo en cuenta que su ejecución al interior de las entidades públicas, garantiza un Estado más eficiente, más transparente y participativo que preste mejores servicios con la colaboración de toda la ciudadanía; al permitir el incremento en la provisión de trámites y servicios por medios electrónicos dando apertura de espacios de participación.

Luego de conocer el estado del arte de gobierno en línea, se realiza un análisis minucioso sobre la implementación de experiencias exitosas de la estrategia Gobierno en Línea, en diferentes Gobernaciones a nivel nacional, con el fin de proponer acciones de mejora que nos permitan la puesta en marcha de la estrategia (GEL) en la Gobernación de Casanare.

Se realiza un estudio que permita identificar la situación actual del gobierno electrónico en la Gobernación de Casanare, donde primero se identifican los referentes teóricos, conceptuales y legales que tienen relación directa con la implementación de la Estrategia GEL, seguidamente se recopilan y se analizan los antecedentes normativos relativos al desarrollo del Gobierno en Línea en Colombia y de manera especial en la entidad territorial de orden Departamental (Gobernación de Casanare), así mismo se recopila información detallada sobre la implementación de experiencias exitosas de la estrategia GEL por cada indicador de cada logro que actualmente la Gobernación de Casanare tenga una calificación media baja, al interior de las 31 Gobernaciones que tienen indicadores con experiencias exitosas, resaltando principalmente a

las gobernaciones de Antioquia, Caldas, Nariño, Quindío y San Andrés a nivel nacional que cuenten con estos logros completamente implementados, pues estas entidades territoriales son las que más se han destacado en Colombia para el cumplimiento específico de las falencias con que actualmente cuenta la Gobernación de Casanare y finalmente con los resultados anteriores se conoce la situación actual de la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea en la Gobernación de Casanare y se proponen acciones puntuales de mejora.

Palabras claves

Tecnologías de la Información, Gobierno en Línea, Administración Pública, Gobernación de Casanare.

Abstract

This work contains detailed information related to the advantages of the Online Government Strategy, considering it as a main axis of the subject matter of study, taking into account that its execution within public entities guarantees a more efficient State, more transparent and participatory that provides better services with the collaboration of all citizens; by allowing the increase in the provision of procedures and services by electronic means, opening up participation spaces.

After knowing the state of the art of government online, a thorough analysis is carried out on the implementation of successful experiences of the Online Government strategy, in different Governments at the national level, in order to propose improvement actions that allow us to put underway of the strategy (GEL) in the Governorate of Casanare.

A study is carried out to identify the current situation of electronic government in the Casanare Governorate, where the theoretical, conceptual and legal referents that are directly related to the implementation of the GEL Strategy are first identified, followed by the compilation and analysis of the antecedents regulations related to the development of Online Government in Colombia and especially in the territorial entity of Departmental order (Governorate of Casanare), likewise, detailed information is collected on the implementation of successful experiences of the GEL strategy for each indicator of each achievement that currently the Government of Casanare has a low average rating, within the national governments that have these achievements fully implemented, as these territorial entities are those that have stood out in

Colombia for the specific fulfillment of the shortcomings with which currently count the Governance of Casanare and finally with the previous results we know the current situation of the implementation of the Online Government Strategy in the Casanare Governorate and propose specific improvement actions.

Keywords

Information technologies, online government, public administration, governance of Casanare.

Tabla de Contenido

Introducción	18
CAPITULO 1. ANTECEDENTES.	19
1.1 Planteamiento del problema	19
1.2 Justificación	23
1.3. Objetivos	24
1.3.1. Objetivo general	24
1.3.2. Objetivos específicos.	25
1.4. Marco Referencial.	25
1.4.1. Marco Legal.	25
1.4.2. Marco conceptual.	27
1.4.2.1. Administración Pública.	28
1.4.2.2. Gobierno en línea.	28
1.4.2.3. Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones (TIC).	29
1.4.2.4. Internet.	29
1.4.3. Marco Teórico.	30
1.4.3.1. Gobierno electrónico (E-GOVERNMENT).	30
CAPITULO 2. METODOLOGÍA	38
CAPITULO 3. ESTADO ACTUAL DE LA IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA GEL EN LA GOBERNACIÓN DE CASANARE.	40
3.1. Gobierno Abierto.	42
3.1.1. Transparencia.	44
3.1.2. Colaboración.	45
3.1.3. Participación.	46
3.1.4. Indicadores de Proceso y Resultado del Componente Gobierno Abierto.	46
3.2. TIC para Servicios.	47
3.2.1. Servicios centrados en el usuario.	49
3.2.2. Sistema integrado peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD).	50
3.2.3. Trámites y servicios en línea.	51
3.2.4. Indicadores de Proceso y Resultado del Componente TIC para servicios.	52
3.3. TIC PARA LA GESTIÓN.	53

3.3.1 Estrategia de TI.	55
3.3.2 Gobierno TI.	55
3.3.3 Información.	56
3.3.4. Sistemas de información.	57
3.3.5. Servicios Tecnológicos.	59
3.3.6. Uso de la apropiación.	60
3.3.7. Capacidades institucionales.	60
3.3.8. Indicadores de Proceso y Resultado del Componente TIC para la Gestión.	61
3.4. SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.	62
3.4.1. Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.	64
3.4.2. Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.	65
3.4.3. Monitoreo u mejoramiento continuo.	66
3.4.4. Indicadores de Proceso y Resultado del Componente Seguridad y Privacidad de la Información.	67
3.5. Establecimiento de las principales observaciones al proceso de Implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	67
CAPITULO 4. EXPERIENCIAS EXITOSAS DE LA IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA GEL EN GOBERNACIONES A NIVEL NACIONAL APLICABLES PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE IMPLEMENTACION EN LA GOBERNACIÓN DE CASANARE.	73
4.1. Gobierno Abierto.	75
4.1.1. Indicadores Resultado del Componente Gobierno Abierto.	76
4.1.1.1. El RC1.2 (Número de aplicaciones o de publicaciones generadas a partir de datos abiertos).	76
4.1.1.2. El RC1.3 (número de soluciones implementadas a colaboración que hacen uso de medios electrónicos).	76
4.1.1.3. Indicador RC1 (Consolidación de los indicadores de resultado par el componente gobierno abierto).	77
4.2. TIC para Servicios.	77
4.2.1. Servicios centrados en el usuario.	78
4.2.1.1 El indicador L4.1 (porcentaje de trámites y servicios en línea que cuentan con caracterización de los usuarios).	78
4.2.1.2. El indicador L4.2 (Porcentaje de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de accesibilidad).	80

4.2.1.3. El indicador 3 (Porcentaje de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de usabilidad)	81
4.2.2. Trámites y servicios en línea.	82
4.2.2.1. El indicador L6.1. (Porcentaje de certificaciones y constancias disponibles en línea).	82
4.2.2.2. El indicador L6.2. (Porcentaje de trámites y servicios disponibles en línea).	83
4.2.2.3. El indicador L6.3. (Porcentaje de trámites y servicios en línea integrados a alguna ventanilla única).	83
4.2.3. Indicadores de Proceso y Resultado del Componente TIC para servicios.	83
4.3. TIC para la gestión.	84
4.3.1 Estrategia de TI.	84
4.3.2 Gobierno TI.	86
4.3.3 Información.	88
4.3.4. Sistemas de información.	90
4.3.5. Servicios Tecnológicos.	92
4.3.6. Indicadores de Proceso y Resultado del Componente TIC para la Gestión.	94
4.3. SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.	96
4.4.1. Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.	96
4.4.2. Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.	99
4.4.3. Monitoreo u mejoramiento continuo.	102
4.4.4. Indicadores de Proceso y Resultado del Componente Seguridad y Privacidad de la Información.	104
CAPITULO 5. ACCIONES DE MEJORAS AL PROCESO DE LA IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA GEL EN LA GOBERNACION DE CASANARE.	106
5.1 Directrices de Orden Nacional	106
5.1.1. TIC para Gobierno Abierto	108
5.1.2 TIC para Servicios	109
5.1.3 TIC de Gestión	109
5.1.4 TIC de Seguridad y Privacidad	109
5.2 Acciones de orden territorial por componente de la estrategia GEL.	110
5.2.1 Componente TIC para Gobierno Abierto.	113
5.2.2. Componente de TIC para Servicios.	115
5.2.3 Componente TIC para Gestión Estrategia de TI entendimiento estratégico.	115

5.2.4 Componente de Gestión de la Calidad y de Seguridad de los Componentes de Información.	116
Conclusiones	118
Referencias bibliográficas	123

Lista de Cuadros

Cuadro 1. Estructura del Índice GEL (Componentes y Logros).	42
Cuadro 2. Resumen de indicadores logro Transparencia.	45
Cuadro 3. Resumen Indicadores logro Colaboración.	45
Cuadro 4. Resumen Indicadores logro Participación.	46
Cuadro 5. Resumen indicadores de Proceso y cumplimiento del Componente Gobierno abierto.	47
Cuadro 6. Resumen Indicadores logro Servicios centrados en el usuario.	50
Cuadro 7. Resumen Logro Sistema integrado de PQRD.	51
Cuadro 8. Resumen logro Trámites y servicios en línea.	52
Cuadro 9. Resumen indicadores de Proceso y cumplimiento componente Tic para servicios.	53
Cuadro 10. Resumen logro Estrategia TI.	55
Cuadro 11. Resumen logro Gobierno de TI	56
Cuadro 12. Resumen logro Información.	57
Cuadro 13. Resumen Logro Sistemas de Información.	58
Cuadro 14. Resumen logro servicios Tecnológico.	59
Cuadro 15. Resumen logro Uso y Apropiación.	60
Cuadro 16. Resumen logro Capacidades institucionales.	61
Cuadro 17. Resumen indicadores de proceso y cumplimiento componente Tic para la Gestión.	62
Cuadro 18. Resumen logro Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.	65

Cuadro 19. Resumen logro Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.	66
Cuadro 20. Resumen logro Monitoreo y mejoramiento continuo.	66
Cuadro 21. Resumen indicadores de proceso y cumplimiento componente Seguridad y Privacidad de la Información.	67
Cuadro 22. Número de experiencias exitosas completamente implementadas en las gobernaciones a nivel nacional.	74
Cuadro 23. Indicadores por mejorar Componente Gobierno Abierto.	75
Cuadro 24. Indicadores por mejorar Componente TIC para servicios.	77
Cuadro 25. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Gestión, Logro Estrategia de TI.	86
Cuadro 26. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Gestión, Logro Gobierno de TI	87
Cuadro 27. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Gestión, Logro Información.	90
Cuadro 28. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Gestión, Logro Sistemas de Información	91
Cuadro 29. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Gestión, Logro Servicios Tecnológicos.	94
Cuadro 30. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Gestión, Promedio de Indicadores de Resultado.	95

Cuadro 31. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Seguridad y Privacidad de la Información, logro definición del marco de seguridad y privacidad de la Información.	98
Cuadro 32. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Seguridad y Privacidad de la Información, logro Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.	102
Cuadro 33. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Seguridad y Privacidad de la Información, logro Monitoreo y mejoramiento continuo.	104
Cuadro 34. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Seguridad y Privacidad de la Información, Promedio de Indicadores de Resultado.	105
Cuadro 35. Matriz de Acciones de mejora de Orden Nacional.	107
Cuadro 36 Acciones de mejora propuesta de orden territorial.	110

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Componentes de la Estrategia GEL.	40
Ilustración 2 Componente Gobierno Abierto.	43
Ilustración 3. Resumen Logros Componente Gobierno Abierto.	43
Ilustración 4. Componente 2. Tic para servicios.	48
Ilustración 5. Resumen logros componente Tic para servicios.	48
Ilustración 6. Componente Tic para la Gestión.	53
Ilustración 7. Resumen logros Componente Tic para la Gestión.	54
Ilustración 8. Componente Seguridad y Privacidad de la información.	62
Ilustración 9. Resumen logros Componente Seguridad y Privacidad dela Información.	63
Ilustración 10. Seguimiento Índice GEL Gobernación de Casanare y Ranking Gobernaciones.	67

Lista de Anexos

Anexo1. Glosario

Anexo 2. Seguimiento GEL 2014- 2016.

Anexo 3. CD Grabaciones entrevistas no estructuradas.

Introducción

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) representan hoy día en la administración pública la principal estrategia para la modernización del estado y el mejoramiento de la prestación eficiente y eficaz de los servicios a la ciudadanía. Esta “Propuesta de Implementación de la Estrategia Gobierno en Línea en la Gobernación de Casanare”. Ha sido escogida debido a que la Gobernación de Casanare enfrenta una desarticulación con respecto a los principales servicios en línea que ofrece a los usuarios. Además, no se usa masivamente y estos servicios se encuentran dispersos, poco se usa el internet y actualmente no existe un punto de encuentro para realizar las solicitudes de quienes están interesados en los tramites o servicios en línea, por tanto el desarrollo del presente trabajo se sustenta en la importancia de estudiar la situación actual del Gobierno en Línea en La Gobernación de Casanare, pues a nivel Nacional la implementación del Gobierno en Línea sugiere ventajas tanto para la Administración Pública, como para la ciudadanía en general, toda vez que, a través de una adecuada gestión, mejora notablemente la prestación de sus servicios, representado en la eficacia, eficiencia y transparencia, redundando directamente en el bienestar integral de los ciudadanos.

Para lo anterior, se realiza una recopilación detallada sobre la implementación de experiencias exitosas de la estrategia Gobierno en Línea en las Gobernaciones a nivel Nacional; luego se determina la situación actual de la Implementación de la Estrategia Gobierno en Línea en la Gobernación de Casanare y se propone acciones de mejora al proceso su implementación a partir de experiencias exitosas.

CAPITULO 1. ANTECEDENTES.

1.1 Planteamiento del problema

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), avanzan a pasos agigantados, incorporándose cada vez más a la vida diaria, y volviéndose imprescindibles para el desarrollo comercial, económico, político y social desde el nivel global hasta el local. Internet, dentro de las TIC se destaca por su uso masivo. Según la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2017) que es el organismo especializado de las Naciones Unidas para las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC, en su publicación anual sobre TIC a nivel mundial se puede observar que cada vez más jóvenes de entre 15 y 24 años utilizan Internet. En los países menos adelantados (PMA), aproximadamente el 35% de los usuarios de Internet posee entre 15 y 24 años, en los países desarrollados este porcentaje se reduce al 13% y al 23% a escala mundial. Sólo en China y la India, unos 320 millones de jóvenes utilizan Internet. Según el Secretario General de la UIT, Sr. Houlin Zhao, señaló que la edición de 2017 de los Hechos y Cifras de las TIC de la UIT revelaba avances notables en la ampliación del acceso a Internet gracias a un aumento de la disponibilidad de redes de banda ancha. En ese sentido, agregó que la conectividad digital desempeñaba un papel crucial en la mejora de nuestras vidas, pues abría la puerta a oportunidades educativas, laborales y financieras sin precedentes para miles de millones de personas en todo el mundo.

Los países en desarrollo se han distinguido por su avance notorio, en lo referente a la modernización del Estado a través de la implementación de las TIC, por tanto se han

desarrollado de un tiempo para acá notables cambios tecnológicos y creación de herramientas informáticas orientadas a ofrecer mejores servicios y de forma específica a mejorar la interacción de las entidades que conforman la Administración Pública, con las comunidades que afectan (tanto con el mismo sector público como con el sector privado, de forma especial con los ciudadanos y sus comunidades). Para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL Naser, A.N. ALEJANDRA, & Concha, G. C. Gastón, 2011), la gran necesidad de los gobiernos de la región por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, ha motivado a utilizar en forma acelerada y sustancial las tecnologías de información y comunicación (en adelante TIC) para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, necesariamente apoyadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para trabajar de la manera más óptima, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades de Gobierno, creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras. El Gobierno Electrónico (en adelante GE) es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno. Bajo este punto de vista, el GE basa y fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana. El presente documento intenta dar una aproximación a los elementos que componen el GE, elevar la importancia y el rol que cumple el adecuado manejo de la información dentro de la administración pública, suponiendo

que un GE enmarcado en la Planificación Estratégica de cada institución y de la mano con las estrategias digitales y la modernización de cada Estado, puede llegar a ser la herramienta más eficiente y eficaz para entregar servicios rápidos y transparentes a los ciudadanos.

El Sector público no ha sido ajeno al uso y apropiación de las TIC, por tanto, se han gestionado programas y políticas gubernamentales, a fin de integrar las TIC en el sector público, para propender por una mejor administración del Estado en términos de eficacia, eficiencia, transparencia, responsabilidad y confianza del público. El gobierno colombiano, ha sido líder y se ha destacado a nivel mundial como impulsor de estas tendencias. En la búsqueda del fortalecimiento de sus instituciones públicas y modernización de sus mecanismos de gestión, ha venido experimentado una serie de transformaciones y reformas orientadas a integrar el uso de las TIC en el desarrollo de su gestión administrativa. Según (C.L.. C, & L. L. L., 2014) Teniendo en cuenta la política pública de incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Instituciones Educativas en Colombia, es necesario caracterizar la infraestructura tecnológica de las instituciones, describir los usos que le da la comunidad académica a las TIC, evaluar los conocimientos acerca de las TIC de dicha comunidad y conocer la gestión que las directivas han hecho de las TIC al interior del currículo de las instituciones.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Mintic es la entidad encargada del sector TIC en Colombia, quien promueve la implementación de la estrategia de Gobierno en línea (GEL), su principal programa es Vive Digital. El nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (E-Government) en Colombia, busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

Esto significa que el Gobierno Prestará los mejores servicios en línea al ciudadano, logrará la excelencia en la gestión, empoderará y generará confianza en los ciudadanos, Impulsará y facilitará las acciones requeridas para avanzar en los objetivos de desarrollo sostenible -ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.

Los cuatro ejes temáticos de la estrategia Gobierno en Línea (GEL) son: 1. TIC para el Gobierno Abierto, que busca construir un Estado más transparente y colaborativo, donde los ciudadanos participan activamente en la toma de decisiones gracias a las TIC. 2. TIC para servicios, que busca crear los mejores trámites y servicios en línea para responder a las necesidades más apremiantes de los ciudadanos. 3. TIC para la gestión, que busca darle un uso estratégico a la tecnología para hacer más eficaz la gestión administrativa. 4. Seguridad y privacidad de la información, que busca guardar los datos de los ciudadanos como un tesoro, garantizando la seguridad de la información. En el caso particular de la Gobernación de Casanare, de los 32 departamentos, Casanare se ubicó en el ranking del índice Gel en la posición 22 durante las vigencias 2014 y 2015; para la vigencia 2016 mejoro su ubicación quedando en la posición No. 15 con un nivel de cumplimiento de la implementación equivalente al 57 %.

De persistir esta situación en el proceso de implementación de la estrategia GEL en la Gobernación de Casanare, continuará siendo un proceso netamente teórico, que no tiene en cuenta los aprendizajes de entidades homólogas a nivel nacional, dejando a un lado la posibilidad de a partir de la retroalimentación de estas experiencias exitosas mejorar el resultado de la implementación basado en la identificación de los factores que han afectado el proceso y de

aquellos que son considerado como prioritarios a tener en cuenta en la implementación para garantizar el éxito de la estrategia GEL. Teniendo en cuenta este contexto, el presente trabajo quiere contribuir dando respuesta al siguiente interrogante: ¿Cómo se encuentra el proceso de implementación de la estrategia GEL en la Gobernación de Casanare, frente a las experiencias exitosas en otras Gobernaciones a Nivel Nacional? Para responder a este cuestionamiento se plantea dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Cuáles son las experiencias exitosas de la estrategia GEL en las Gobernaciones a Nivel Nacional?

¿Cuál es la situación actual de la implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare?

¿De qué manera se puede mejorar el proceso de implementación de la estrategia GEL en la Gobernación de Casanare a partir de experiencias exitosas?

1.2 Justificación

La estrategia Gobierno en Línea ha tenido un impacto señalado en el desarrollo económico, político, social y democrático de la sociedad colombiana actual. Todo esto conlleva a cambios importantes especialmente en el sector público, que contribuyan a la gestión administrativa de las organizaciones. Desde este punto de vista, la Administración Pública ha reconocido la integración de las TIC como un elemento esencial en las políticas públicas encaminadas a la integración económica de la Gobernación de Casanare. El gobierno nacional ha venido integrando las TIC en los organismos gubernamentales, con el objetivo de optimizar su gestión administrativa en beneficio del desarrollo social y económico de las comunidades.

En concordancia con lo anterior, el desarrollo del presente trabajo se sustenta en la importancia de estudiar la situación actual del gobierno en línea en La Gobernación de Casanare, pero a partir del análisis de experiencias exitosas de implementación de la estrategia GEL en otras gobernaciones a nivel nacional, en este orden de ideas, a continuación, se esbozan las principales razones que justifican la presente investigación.

La implementación del gobierno en línea sugiere ventajas tanto para la Administración Pública, como para la ciudadanía en general, toda vez que, a través de una adecuada gestión, mejorará notablemente la prestación de sus servicios, representado en la eficacia, eficiencia y transparencia, redundando directamente en el bienestar integral de los ciudadanos.

En coherencia con lo descrito anteriormente, el presente documento pretende contribuir a la formación académica de los especialistas en gestión pública, en el caso particular de las autoras, también como funcionarias públicas, que requieran ampliar o fortalecer sus conocimientos sobre el tema objeto de estudio y así trascender las aulas y contribuir a la modernización de la gestión de la entidad territorial de orden departamental para la cual trabajan.

La Gobernación de Casanare enfrenta una desarticulación con respecto a los principales servicios en línea que ofrece a los usuarios. Además, no se usa masivamente, se encuentran dispersos sin usar internet y no existe un punto de encuentro para realizar las solicitudes.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Diseñar una propuesta de mejoramiento para la implementación del Gobierno en Línea (GEL) en la Gobernación de Casanare.

1.3.2. Objetivos específicos.

1. Determinar la situación actual de la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea en la Gobernación de Casanare.
2. Realizar una recopilación detallada sobre la implementación de experiencias exitosas de la estrategia GEL en las Treinta y un (31) Gobernaciones a nivel nacional.
3. Proponer acciones de mejora al proceso de implementación de la estrategia GEL en la Gobernación de Casanare a partir de experiencias exitosas.

1.4. Marco Referencial.

1.4.1. Marco Legal.

Leyes, decreto y demás desarrollos normativos que guían las acciones para implementar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de la tecnología de la información (TI).

Estrategia TI

Ley 1341 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".

Ley 1753 de 2015. "Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018"

Decreto 2693 de 2012. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".

Decreto 0032 de 2013. Por la cual se crea la Comisión Nacional Digital y de Información Estatal".

Decreto 2573 de 2014 mediante el cual se establecen las nuevas directrices de la Estrategia de Gobierno en Línea para los próximos 6 años.

Información

Ley 962 de 2005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

Ley 019 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"

Sistemas de Información

En desarrollo del citado Decreto 1151 de 2008, se expide el Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, el cual será actualizado periódicamente determinando el Qué y el Cómo para publicar información y proveer trámites y servicios en línea, así como, la promoción de la participación y de la democracia del Estado por medios electrónicos.

Ley 1273 de 2009. "Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones".

Ley 1581 de 2012. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Decreto 333 de 2014. "Define el régimen de acreditación de las entidades de certificación, aplicable a personas jurídicas, públicas y privadas".

Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."

Servicios Tecnológicos

Ley 527 de 1999. "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".

Ley 599 de 2000. "Por la cual se expide el Código Penal. En esta se mantuvo la estructura del tipo penal de "violación ilícita de comunicaciones", se creó el bien jurídico de los derechos de autor y se incorporaron algunas conductas relacionadas indirectamente con el delito informático, tales como el ofrecimiento, venta o compra de instrumento apto para interceptar la comunicación privada entre personas. Se tipificó el "Acceso abusivo a un sistema informático".

Uso y Apropiación

Conpes 3670 de 2010. "Lineamientos de Política para la continuidad de los programas de acceso y servicio universal a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

1.4.2. Marco conceptual.

1.4.2.1. Administración Pública.

La administración pública juega un papel muy importante al poner servicios que faciliten los trámites de los ciudadanos es por ello que en este documento estará presente la administración pública como fundamento de la investigación.

Definición: Conjunto de actividades destinadas al cumplimiento de los fines y las funciones del Estado. Interviene en la planeación, la organización, la ejecución, el control, y la gestión de los bienes que permiten el funcionamiento del sector público. Materializa las decisiones adoptadas por el gobierno, y en general por las ramas y los organismos oficiales. Pachón (2008).

1.4.2.2. Gobierno en línea.

Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-Government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

Esto significa que el Gobierno:

Prestará los mejores servicios en línea al ciudadano

Logrará la excelencia en la gestión

Empoderará y generará confianza en los ciudadanos

Impulsará y facilitará las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.

(Recuperado de <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-7650.html> el 27 de septiembre 2017).

1.4.2.3. Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones (TIC).

En el transcurso de la historia, se han identificado importantes revoluciones tanto técnicas como tecnológicas que constituyeron los cimientos de lo que actualmente se conoce con el nombre de las “Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)”.

Definición: De conformidad con el DANE, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) pueden definirse como el conjunto de herramientas y/o medios de comunicación como la telefonía, los computadores, el correo electrónico y la Internet, que permiten la comunicación en línea entre sujetos, ofreciendo muchos beneficios para el desarrollo económico, social y cultural de las comunidades.

(DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA – DANE. Modelo de la medición de las tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC. Diciembre de 2003. p.13).

1.4.2.4. Internet.

El desarrollo de Internet abarca el desarrollo de las TICs resultantes de la combinación entre la electrónica, las telecomunicaciones y la informática. Con el internet se ha identificado un nuevo factor denominado “la Información” y en torno a ella, nuevos métodos y tecnologías que han contribuido al desarrollo de nuevas formas de comunicación entre los individuos.

Internet es una red integrada por miles de redes y computadoras interconectadas en todo el mundo mediante cables y señales de telecomunicaciones, que utilizan una tecnología común para la transferencia de datos. Andrada, (2010, p88.)

1.4.3. Marco Teórico.

1.4.3.1. Gobierno electrónico (E-GOVERNMENT).

La nueva gestión pública en la administración moderna del Estado, establece el uso de esquema de gerencia enmarcado, por lo general, en cuatro grandes categorías: 1. El Estado racionalizado, 2. La separación de los niveles estratégico y operativo, 3. La nueva actitud de servicio, 4. Un nuevo modelo de gestión (Navas, 2010) (García, 2007) (Schröder, 2000). De este modelo de Gestión, se busca un servicio basado en resultados, orientado hacia el mercado, Promoviendo la competencia, la calidad total y la rendición de cuentas, dando como resultado una administración flexible, eficiente y transparente, ubicando herramientas de gestión empresarial para el manejo de la función pública.

Vale la pena resaltar la rendición de cuentas, soportada en la obligación que tiene todo líder público de informar y justificar sus actos y hacerse responsable de los mismos ante la ciudadanía en general (Arboleda, 2008). Para que esto se lleve a cabo, las instituciones y los líderes deben posibilitar la información sobre la gestión a los grupos de interés, de forma completa, clara, suficiente y accesible, cumpliendo así el designio de entregar una información útil al ciudadano, lo cual tendría como consecuencia la limitación en el poder por parte del que lo administra (Schedler, 2004).

El uso de las TIC se considera un mecanismo idóneo para mostrar y divulgar las temáticas asociadas con la administración pública, facilitando un mayor acercamiento entre los gestores de las instituciones y la ciudadanía en general. Esta forma de manejo de la información se sustenta en lo que se conoce como gobierno electrónico, que han seguido algunos estados con

el objetivo de superar la burocracia decimonónica y cumplir el objetivo de reducir el Estado (Navas, 2010).

El gobierno electrónico, sería la articulación de páginas electrónicas dónde se presten los servicios indispensables para forjar una rendición de cuentas idónea y transmitir la información que se considera relevante en la toma de decisiones (Royo, 2008); en donde sea posible hacer veeduría ciudadana de los recursos públicos y de las gestiones de los administradores de los mismos. Bajo este escenario resulta claro evidenciar las prácticas que, se han mantenido por las instituciones del Estado.

El escenario que se vive hoy en día en el mundo, reconoce la presencia de una sociedad basada en la información y el conocimiento, en donde los medios electrónicos actuales permiten acceder a ésta o comunicarse con personas a miles de kilómetros de distancia (Tesoro, 2007) . En este sentido, la sociedad de la información tiene tres (3) características asociadas con la implementación de las TIC en la vida diaria. La primera, es entender a la sociedad de una manera globalizada; la segunda, la interconexión de ésta a través de redes; la tercera, que ésta considera a la información y la comunicación como un factor productivo intangible (Cardona, 2004).

De allí nace la necesidad de la sociedad por lograr un conocimiento y acceder a una información que dé cuenta de lo que acontece en su entorno, es decir, que le permita reconocer las condiciones y circunstancias sociales, políticas, económicas, culturales, entre otras, que influyen en su desarrollo y en la relación entre las personas. Este escenario visto desde las relaciones entre la sociedad y el Estado, demanda de éste último, que sus instituciones asuman nuevas formas de gestión y afronten la brecha digital, ofreciendo al ciudadano la opción de integrarse a la administración pública a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

(Backus, 2001) Habla acerca de la posibilidad de que el gobierno tenga un funcionamiento 24/7, es decir, 24 horas al día durante los siete días de la semana, en donde el papel del gobierno es recolectar, ser fuente de información e implementar mejores medidas para relacionarse con sus usuarios (ciudadanos, empresarios y grupos de interés), reduciendo costos y haciendo sus relaciones internas más eficientes.

Para ello, se ha implementado el concepto de gobierno electrónico en las instituciones del Estado, el cual trata sobre los fines públicos por medios digitales (Paez, 2012). En este sentido, Cardona (2004), ha planteado la discusión sobre la construcción del concepto de gobierno electrónico, debido a que según este autor existen diferentes definiciones que no generan un consenso; las expresiones “estado electrónico”, “gobierno digital”, “gobierno electrónico”, “gobierno en línea”, “administración electrónica” y “estado digital”, equivalentes a las anglosajonas “electronic government”, “e-government”, “e-governance” o “e-democracy” se refieren al paradigma tecnológico asociado a la interacción telemática, entendida como la comunicación a través de internet y las TIC al interior de las entidades del Estado y entre los entes y la comunidad (p. 25).

Esta postura se relaciona con el proveer el acceso unificado y sencillo a los datos de las instituciones públicas para satisfacer múltiples necesidades informativas y el incrementar la productividad, la calidad y el valor en los servicios que prestan. Esta ha sido la visión de organismos multilaterales, como es el caso del Banco Mundial (como se citó en (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo , 2012), al definir el gobierno electrónico como los sistemas de información y telecomunicaciones operados o de propiedad del Gobierno que transforman las relaciones con los ciudadanos, el sector privado y otras agencias de gobierno

a fin de promover el “empowerment” de los ciudadanos, mejorar la entrega de servicios, fortalecer la responsabilidad o “accountability”, incrementar la transparencia y mejorar la eficiencia del gobierno (p.2).

Bajo esta definición el gobierno electrónico, más allá de proveer información y mejorar los servicios prestados, busca aumentar la participación ciudadana, incrementar la calidad y reducir el costo de las transacciones dentro del Estado, así como mejorar la transparencia de la gestión pública, lo que implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno. El gobierno electrónico tiene dos (2) alcances: el primero, consiste en ofrecer servicios vía electrónica, lo cual implica proveer servicios por medio de mecanismos electrónicos garantizando la transparencia y el acceso a la información y, el segundo, es desarrollar la democracia electrónica que genera la expectativa de constituir un espacio de reunión en igualdad de condiciones, donde los ciudadanos puedan debatir sobre los temas sociales más importantes (Paez, 2012).

Ante el primer alcance, autores como Páez (2012), sugieren una crítica sobre el gobierno electrónico, al considerar que promueve una e-gobierno al estilo Ford, es decir, de proveer acceso a los efectos de crear un mercado para los servicios gubernamentales. Esta forma de ver el gobierno electrónico se basa en un enfoque que considera al ciudadano como un consumidor a quien se le garantiza la plena satisfacción de sus necesidades y ser integrado al movimiento del mercado, lo cual, según la perspectiva del autor, no es un medio adecuado para la creación de una ciudadanía creativa, curiosa, innovadora e interesada en los fines públicos y en la promoción y desarrollo de una democracia electrónica. El autor es claro en que el desarrollo del gobierno

electrónico depende de los objetivos del estado y del desarrollo de una teoría de los sistemas, acordes a la relación que se busca establecer entre los ciudadanos y el gobierno.

En este sentido, bajo este tipo de críticas se puede señalar que la idea del gobierno electrónico es llegar a un nivel donde el acceso a la información y la calidad en la prestación del servicio son la base para alcanzar lógicas de transformación en las entidades del estado y posibilitar escenarios de democracia haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Por lo anterior, el gobierno electrónico puede contribuir a la gobernabilidad democrática en siete (7) pilares fundamentales: 1. Acceso a información pública; 2. Realización de trámites; 3. Control social de la gestión pública; 4. Cobertura, inclusión y democratización de los servicios gubernamentales; 5. Rendición de cuentas por parte de gobiernos; 6. Participación ciudadana y 7. La transparencia para luchar contra la corrupción (Tesoro, 2007).

La implementación del gobierno electrónico al interior de las instituciones del estado, supone el desarrollo de cuatro (4) fases: información, interacción, transacción y transformación, las cuales pueden ser consideradas “escalones”, en la medida que representan una mayor complejidad, cuando existe una mayor participación del ciudadano, debido a que éste al involucrarse en el proceso gubernamental, ejerce un efecto en la acción del gobierno, logrando incluso poder político a través de las redes y los sitios de gobierno electrónico (Páez, Iribarren, & Neüman, 2003).

La primera fase llamada “información” consiste en la presencia en la web, brindando información básica a la sociedad en general. En esta etapa la interacción es unidireccional y sólo brinda posibilidades de informarse sobre la institución gubernamental o informar a los

funcionarios de operaciones internas (Backus, 2001) (Páez, Iribarren, & Neüman, 2003) (Cardona, 2004) (Cordoba, 2009) .

La segunda fase trata sobre la “interactividad”. En esta fase, la bidireccionalidad empieza a aplicarse, permitiendo a los ciudadanos y empresas enviar información propia a las entidades del Estado; de esa manera se fortalece la comunicación directa con los grupos de interés. Bajo lo anterior, las instituciones ofrecen herramientas como: correos electrónicos, chats, motores de búsqueda y planillas de inscripción, con el fin de ser utilizados para el intercambio de información (Cardona, 2004). En esta fase existe una primera apertura al acceso a información del Estado de forma descargable, pero aún permanece la asistencia de la oficina para completar las transacciones.

La tercera fase está vinculada a la “transacción”, la cual tiene un mayor grado de complejidad, dado que las transacciones entre el gobierno, los ciudadanos y las empresas no requieren de presencia en las sucursales de las entidades públicas, sino que los trámites se pueden realizar íntegramente por vía de las TIC, especialmente del internet. En esta fase la administración pública debe ser rediseñada en las operaciones internas y administrativas centralizando la información para que ésta sea fácilmente entendible para mejorar la eficiencia de la misma. En esta etapa se desarrollan nuevas legislaciones y se realiza todo tipo de procesos en línea: pagos, firma digital, declaraciones de impuestos, etc., optimizando el servicio y ahorrando recursos (Backus, 2001; Páez et al., 2003 y Cardona, 2004).

Córdoba (2009) difiere en el orden dado a las fases hasta este punto, ya que propone como segundo paso la etapa de transacción, siguiendo el modelo de (Layne & Lee, 2001), para quienes esta etapa es una consolidación vertical de las bases de datos compartidas. Sin embargo, para efectos del presente artículo se sigue el orden enunciado inicialmente, ya que este responde

a los avances en países en vía de desarrollo, como es el caso de los latinoamericanos, ya que son el objeto de estudio en la presente investigación.

La cuarta fase es el nivel de “transformación”, la cual consiste en integrar los servicios ofrecidos en una oficina virtual a la cual se tendrá acceso desde cualquier lugar en donde exista conexión a internet (Páez et al., 2003 y Backus, 2001). Lo anterior busca que todos los servicios estatales se encuentren disponibles en un mismo portal de internet.

Para Cardona (2004) esta etapa representa un salto cultural y no solamente tecnológico, como en las tres (3) primeras, esto debido a que su implementación implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública creando una integración total entre las agencias y los niveles regionales, el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y los ciudadanos, brindando servicios cada vez más personalizados.

Esteves (2005) propone una modificación al esquema presentado por Backus, incluyendo una quinta fase denominada democracia electrónica (e-democracia) la cual hace referencia a una mayor participación ciudadana a través de mecanismos como foros, encuestas, referendos municipales, entre otros, que facilitan la interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

Según la Universidad Externado de Colombia y la Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2010) en esta quinta fase definida como la “etapa de participación ciudadana”, las TIC juegan un papel fundamental permitiendo un mayor involucramiento de los ciudadanos, promoviendo la comunicación, discusión y evaluación de políticas públicas de los gobiernos nacionales, regionales o locales. En este orden de ideas, el gobierno electrónico implica un conjunto de actividades que las instituciones estatales, efectúan a través de medios digitales para posibilitar información que sirva para la toma de decisiones de los ciudadanos, así como las plataformas a través de las cuales el Estado presta sus servicios de

manera más eficiente y eficaz, intercambiando información entre entidades de manera segura y rápida, fomentando la transparencia y el acceso a la información, así como promoviendo la participación política de los ciudadanos y el control social.

Como apunta (Marco & Capanegra, 2004): “El gobierno electrónico puede ser el punto de partida de un nuevo Estado, de un Estado moderno destinado a servir, en la satisfacción de los requerimientos crecientes de una sociedad basada en el conocimiento” (p.117).

CAPITULO 2. METODOLOGÍA

El presente trabajo se enfoca bajo los paradigmas cuantitativo y cualitativo, Para esto metodológicamente desde el paradigma Cuantitativo se tomó como referencia, los indicadores de los índices GEL de las vigencias 2014, 2015 y 2016 debido a que son las últimas cifras oficialmente publicadas por el MinTic, de aquí se tomó las variables establecidas en sus componentes, logros e indicadores y se contrastó con mediciones similares en otras gobernaciones de otros departamentos, seleccionando las experiencias ubicadas dentro del ranking del índice GEL con un nivel de cumplimiento del 100% como experiencias exitosas, estas mediciones permitieron establecer objetivamente el estado del proceso de implementación de la estrategia Gel en la Gobernación de Casanare, sus debilidades y los casos de éxito para tomarlos como referencia de implementación a mejorar en la Gobernación de Casanare.

Al ver que esta medición nos limitaba sobre las causas directas o indirectas que han afectado estas mediciones, se estableció a partir del paradigma cualitativo un enfoque subjetivo y se tomó como referencia dos poblaciones: La primera estaba constituida por los asesores del MinTic a los cuales se les indagó a través de una entrevista no estructurada sobre el proceso de la implementación y a nivel nacional y las directrices futuras de implementación de la estrategia, Igualmente a nivel local se tomó como referencia los actores de la entidad territorial que participan en la implementación de la estrategia Gel al interior de la Gobernación de Casanare, a ellos también se les aplicó una entrevista no estructurada para determinar principalmente los puntos de vista subjetivos sobre las fallas presentadas al proceso de implementación en la Gobernación de Casanare.

El tipo de estudio se clasifico como descriptivo, porque a partir de los componentes de los años 2014, 2015 y 2016, se definió el estado actual del proceso de implementación de la estrategia Gel en la Gobernación de Casanare. Según el tiempo se clasifica como un estudio longitudinal porque toma varias vigencias, las compara y analiza la evolución.

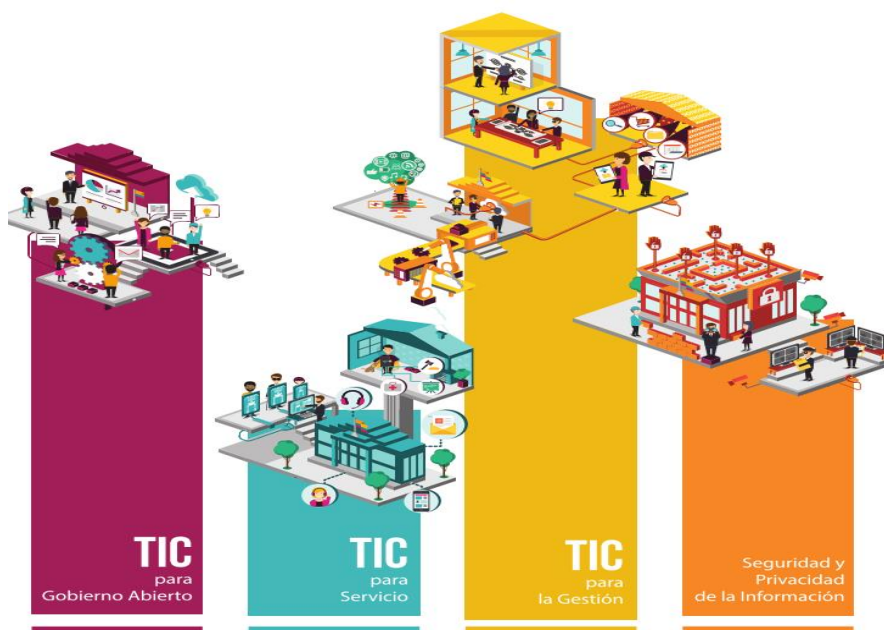
Se tomó como referencia para el análisis Cualitativo cuatro (4) variables correspondientes a cada uno de los componentes de la estrategia Gel, de estos se establecieron 16 dimensiones a partir de cada uno de los logros medios con la estrategia y de ellos se establecieron indicadores de proceso y resultado.

Las fuentes de información que se utilizaron, fueron: Las Primarias, incluyen a los Asesores TIC de orden nacional, y territorial que fueron los que ayudaron en el proceso de implementación y facilitaron el desarrollo de la investigación cualitativa que permitió profundizar sobre las causas evidenciadas en el estudio cuantitativo. Y como fuentes secundarias, se estudiaron principalmente documentos de MINTIC, del CONPES sobre estrategia GEL, los índices GEL de las vigencias 2014, 2015 y 2016, algunas evaluaciones de la auditoria y de control interno de Gestión, que permitieron indagar sobre las fallas en el proceso de implementación.

En cuanto a la Técnica de Recolección de la información, se utilizó unas fichas de trabajo, se complementó para el tratamiento de la información con hojas de cálculo, notas para recopilar la información y procesarla en el índice GEL y entrevistas no estructuradas. El instrumento utilizado para la encuesta no estructurada se documentó a partir de las grabaciones de las entrevistas no estructuradas realizadas.

CAPITULO 3. ESTADO ACTUAL DE LA IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA GEL EN LA GOBERNACIÓN DE CASANARE.

Ilustración 1. Componentes de la Estrategia GEL.



Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

Con el fin de establecer el estado actual de la implementación se estableció contacto con el ingeniero Daimer Pacheco Bautista, Jefe Oficina Sistemas e Informática Gobernación de Casanare, quien actualmente lidera toda las temáticas relativas al área de sistema e informática de la Gobernación de Casanare, el ingeniero manifestó como la Gobernación viene adelantado el proceso de implementación de la estrategia Gel y que la funcionaria responsable de direccionar este proceso es la Ingeniera Katherine Heredia Hernández, Coordinadora de Gobierno en Línea

para la Gobernación de Casanare y cuenta con un equipo de apoyo conformado por la Ing. Yadira Torres, Profesional de Apoyo Gobierno en Línea y el Ing. Héctor Heredia Hernández Profesional de apoyo de Gobierno en Línea.

Una vez realizados los contactos correspondientes con el equipo de trabajo, a partir de una entrevista abierta no estandarizada bajo el objetivo de establecer las principales fortalezas y debilidades del proceso de implementación de la estrategia GEL en la Gobernación de Casanare, pero buscando la opinión particular que permitiera complementar el diagnóstico establecido a partir de la matriz del índice GEL; se pudo complementar los resultados obtenidos en cada uno de los componentes del índice de GEL para las últimas vigencias. La Técnica de recolección de información utilizada fue la entrevista no estandarizada (GARZÓN, 1987), en ésta, ni las preguntas ni las respuestas del sujeto están predeterminadas, con el fin de permitir que las respuestas del entrevistado sean más espontáneas, más profundas y concretas, más personales y auto-reveladoras. El principal tipo de esta entrevista no estandarizada es la llamada entrevista no dirigida, en la cual la iniciativa está más en manos del entrevistado que del entrevistador, pues se trata de que el exprese sus opiniones sin sugerencias dirigidas por el entrevistador. El instrumento de recolección de información utilizado fue a través de Grabaciones de audio (Anexo 3.), donde se expresan las opiniones de los entrevistados sobre el proceso de implementación desarrollado en la Gobernación de Casanare.

A continuación, se realiza un análisis detallado del estado actual de cada componente (4), logros (16) e indicadores y la evolución del índice GEL de la Gobernación de Casanare en las vigencias 2014, 2015 y 2016.

Cuadro 1. Estructura del Índice GEL (Componentes y Logros).

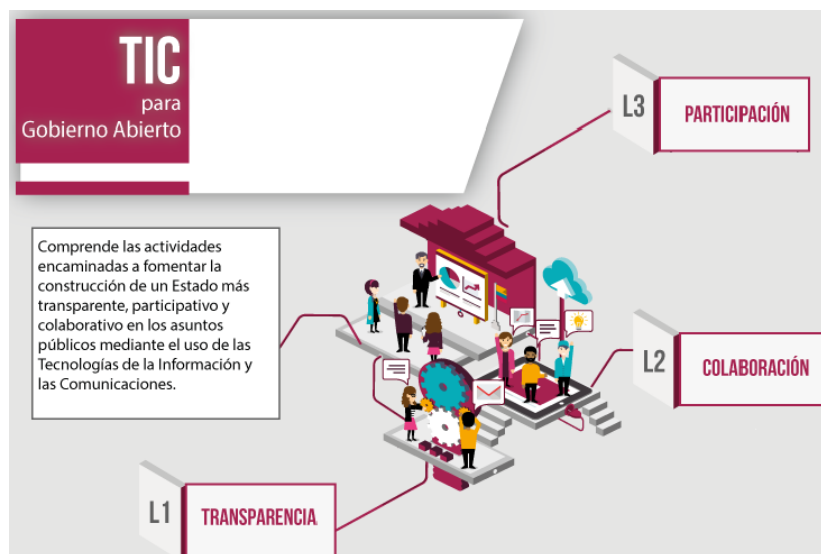
C1. Gobierno abierto	
	L.1 Transparencia
	L.2 Colaboración
	L.3 Participación
	PC1. Promedio indicadores de proceso TIC para Gobierno abierto
	RC1. Porcentaje de conjuntos de datos abiertos estratégicos publicados
C2. TIC para Servicios	
	L4 Servicios centrados en el usuario
	L5 Sistema integrado de PQRD
	L6 Trámites y servicios en línea
	PC2. Promedio indicadores de proceso TIC para Servicios
	RC2. Promedio indicadores de resultado TIC para Servicios
C3. TIC para la Gestión TI	
	L7 Estrategia de TI
	L8 Gobierno de T
	L9 Información
	L10 Sistemas de Información
	L11 Servicios Tecnológico
	L12 Uso y Apropiación
	L13 Capacidades institucionales
	PC3. Promedio Indicadores de proceso TIC para la Gestión
	RC3. Promedio indicadores de resultado TIC para la Gestión
C4. Seguridad y Privacidad de la Información	
	L14 Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información
	L15 Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información
	L16 Monitoreo y mejoramiento continuo
	PC4. Promedio indicadores de proceso Seguridad y Privacidad de la Información
	RC4. Promedio indicadores de resultado Seguridad y Privacidad de la Información

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.1. Gobierno Abierto.

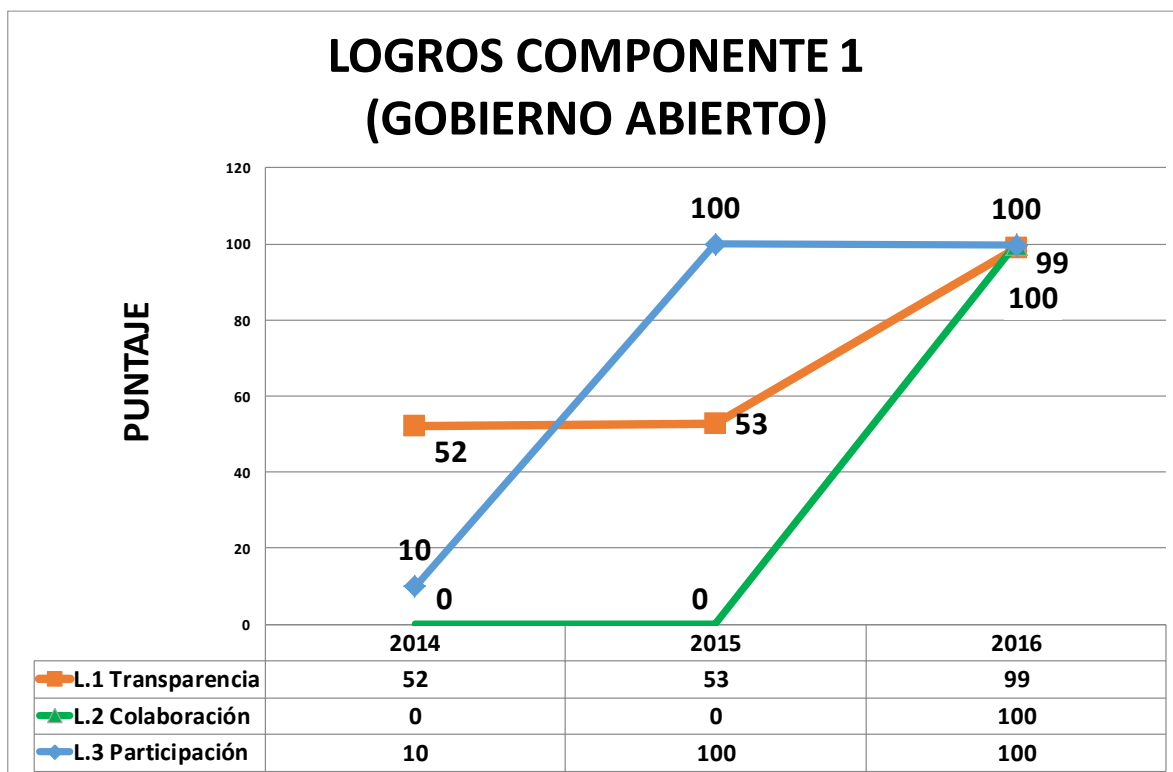
Este componente comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Ilustración 2 Componente Gobierno Abierto.



Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

Ilustración 3. Resumen Logros Componente Gobierno Abierto.



Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

El logro 1. Transparencia presenta una evolución en su implementación registrando un nivel de cumplimiento del 99% para la Vigencia 2016, El logro 2. Colaboración fue implementado en la vigencia 2016 y presenta un nivel de cumplimiento del 100%, finalmente el logro Participación se observa una evolución entre las vigencias 2014 y 2015 y con corte a la vigencia 2016 se encuentra completamente implementado. A continuación, se describe el estado de cada uno de los indicadores que compone cada logro del componente Gobierno Abierto.

3.1.1. Transparencia. Este logro busca facilitar el acceso a la información pública de manera permanente y permitir su aprovechamiento por parte de los usuarios ciudadanos y grupos de interés; el presente logro se mide a través de los siguientes indicadores:

El indicador 1. Porcentaje de información obligatoria, publicada en línea evidencia que se empezó a implementar en la vigencia 2015 y con corte a la vigencia 2016 presenta un nivel de cumplimiento del 95%. El indicador 2. Sitio web oficial de la entidad accesible y usable, evidencia que su implementación comenzó en la vigencia 2015 y a corte de la vigencia 2016 presenta un nivel de cumplimiento del 100%. El indicador 3. Ejercicios de rendición de cuentas soportados en media electrónica evidencia que se implementó completamente desde la vigencia 2015 y a corte de la vigencia 2016 sostiene un nivel de cumplimiento del 100%. El indicador 4. Conjuntos de datos abiertos publicados, actualizados y difundidos fue implementado hasta la vigencia 2016 y a su corte evidencia un nivel de cumplimiento del 100%. Finalmente, el indicador 5. Monitoreo de conjuntos de datos abiertos fue implementado hasta la vigencia 2016 y a su corte evidencia un nivel de cumplimiento del 100%. Luego de la ponderación realizada para el logro 1. Transparencia, se evidencia que presenta una evolución en su implementación registrando un nivel de cumplimiento del 99% para la Vigencia 2016.

Cuadro 2. Resumen de indicadores logro Transparencia.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	L.1 Transparencia		52	53	99
		L1.1 Porcentaje de información obligatoria, publicada en línea	NA	79	95
		L1.2 Sitio web oficial de la entidad accesible y usable	NA	85	100
		L1.3 Ejercicios de rendición de cuentas soportados en medios electrónicos	NA	100	100
		L1.4 Conjuntos de datos abiertos publicados, actualizados y difundidos	NA	0	100
		L1.5 Monitoreo de conjuntos de datos abiertos	NA	0	100

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.1.2. Colaboración. Busca la generación de soluciones provenientes de los usuarios, a retos o problemáticas identificados por las entidades y/o por los usuarios. Este logro cuenta para su medición con un único indicador denominado ejercicios de innovación abierta realizados, se evidencia que fue implementado hasta la vigencia 2016 y que presenta un nivel de cumplimiento del 100%. Consecuente a lo anterior, El logro 2 denominado colaboración tiene un nivel de cumplimiento del 100%.

Cuadro 3. Resumen Indicadores logro Colaboración.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	L.2 Colaboración		0	0	100
		L.2 Ejercicios de innovación abierta realizados	0	0	100

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.1.3. Participación. La entidad cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público. Este logro cuenta para su medición con un único indicador denominado uso de medios electrónicos en la formulación participativa de los planes de acción. Su implementación comenzó en la vigencia 2014 y a partir de la vigencia 2015 cuenta con un nivel de implementación del 100% originando de manera consecuente que el logro 3 cuente con una valoración del 100%

Cuadro 4. Resumen Indicadores logro Participación.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	L.3 Participación		10	100	100
		L.3 Uso de medios electrónicos en actividades de participación	10	100	100

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.1.4. Indicadores de Proceso y Resultado del Componente Gobierno Abierto.

El indicador del Promedio de los indicadores de proceso TIC para Gobierno abierto evidencia que el proceso comenzó en la vigencia 2014 con un nivel de implementación del 50% y a corte de la vigencia 2016 se encuentra completamente implementado este proceso.

Con respecto al indicador de resultado del componente de gobierno abierto, se observa que se componen de cuatro indicadores: el RC1.1 corresponde al porcentaje de conjuntos de datos abiertos estratégicos publicados y evidencia un nivel de cumplimiento del 100% a partir de la vigencia 2015; el RC1.2 corresponde al número de aplicaciones o de publicaciones generadas a partir de datos abiertos y no se evidencian resultados en su implementación con corte la vigencia 2016; el RC1.3 corresponde al número de soluciones implementadas a colaboración que hacen uso de medios electrónicos, al igual que el indicador anterior no se evidencia resultados de

este indicador con corte a la vigencia 2016; el RC1.4 corresponde al porcentaje de ejercicios de consulta o toma de decisiones en los que se hizo uso de medios electrónicos. Y evidencia que desde la vigencia 2015 fue implementado en su totalidad. Finalmente, Indicador RC1.

Evidencia la consolidación de los indicadores de resultado par el componente gobierno abierto y evidencia a partir de su ponderación que mantiene un nivel medio de implementación equivalente al 50%.

Cuadro 5. Resumen indicador de Proceso y cumplimiento del Componente Gobierno abierto.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	PC1.	Promedio indicadores de proceso TIC para Gobierno abierto	50	51	100
		RC1.1 Porcentaje de conjuntos de datos abiertos estratégicos publicados	NA	100	100
		RC1.2 Número de aplicaciones o de publicaciones generadas a partir de datos abiertos	NA	0	0
		RC1.3 Número de soluciones implementadas a colaboración que hacen uso de medios electrónicos	NA	0	0
		RC1.4 Porcentaje de ejercicios de consulta o toma de decisiones en los que se hizo uso de medios electrónicos	NA	100	100
		RC1.Porcentaje de conjuntos de datos abiertos estratégicos publicados	50	50	50

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.2.TIC para Servicios.

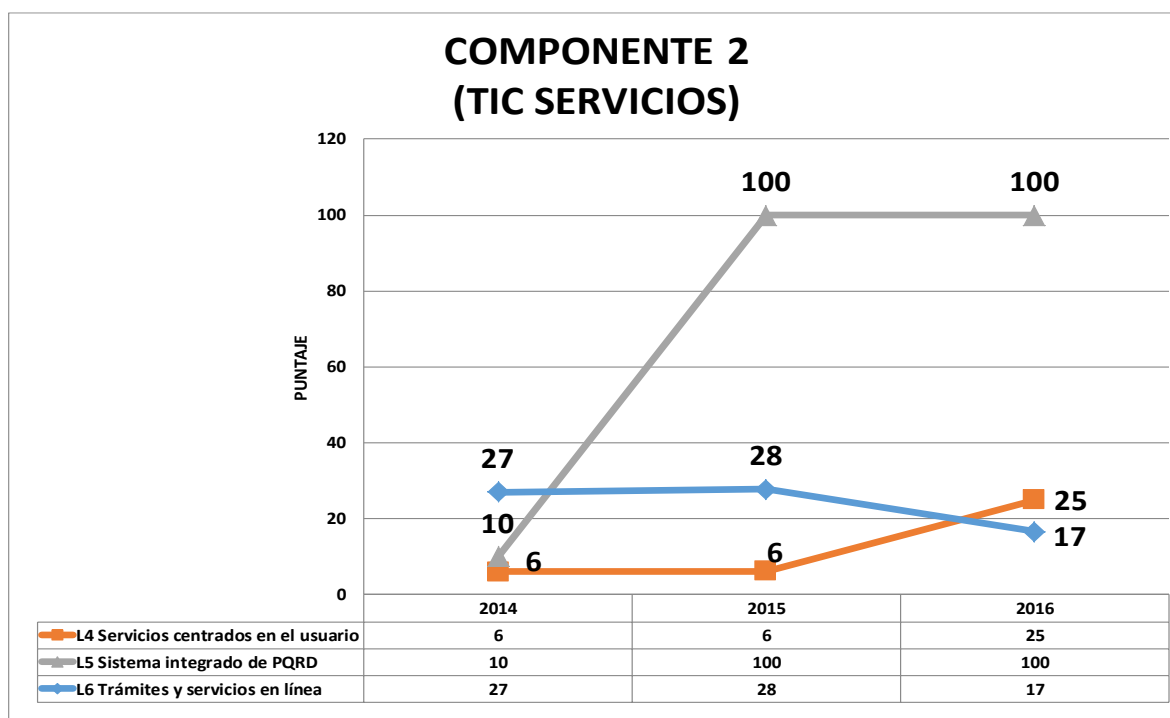
Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

Ilustración 4. Componente 2. Tic para servicios.



Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

Ilustración 5. Resumen logros componente Tic para servicios.



Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

El logro 4. Servicios centrados en el usuario, presenta una mínima evolución en su implementación registrando un nivel de cumplimiento del 25% para la Vigencia 2016, El logro 5. Sistema integrado peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), fue implementado completamente en la vigencia 2015 y presenta un nivel de cumplimiento del 100%, finalmente para el logro Trámites y servicios en línea, se observa una mínima evolución entre las vigencias 2014 (27%), 2015(28%) y con corte a la vigencia 2016 se encuentra implementado en un 17%. A continuación, se describe el estado de cada uno de los indicadores que compone cada logro del componente Tic para servicios.

3.2.1. Servicios centrados en el usuario. Este logro busca que los usuarios cuenten con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas. Para su medición el índice GEL establece cuatro (4) indicadores: El indicador 1 corresponde al porcentaje de trámites y servicios en línea que cuentan con caracterización de los usuarios, se observa que en la vigencia 2015 comenzó levemente su implementación pero que esta no continuó, evidenciando con corte a la vigencia 2016 un nivel de cumplimiento de 0%.

El indicador 2 corresponde al porcentaje de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de accesibilidad no evidencia avances en su implementación con un nivel de cumplimiento el 0% a corte de la vigencia 2016.

El indicador 3 corresponde al porcentaje de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de usabilidad y evidencia que, aunque en la vigencia 2015 reportó un nivel del cumplimiento del 15%, a corte de la vigencia 2016 no presenta ningún avance originando un nivel de cumplimiento del 0%.

El indicador 4 corresponde al porcentaje de trámites y servicios en línea que fueron promocionados, el cual evidencia que comenzó su implementación hasta la vigencia 2016 y cuenta con un nivel de cumplimiento del 100%. En conclusión, el logro 4. Servicios centrados en el usuario, presenta una mínima evolución en su implementación registrando un nivel de cumplimiento del 25% para la Vigencia 2016

Cuadro 6. Resumen Indicadores logro Servicios centrados en el usuario.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
		L4 Servicios centrados en el usuario	6	6	25
		L4.1 Porcentaje de trámites y servicios en línea que cuentan con caracterización de los usuarios	NA	13	0
		L4.2 Porcentaje de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de accesibilidad	NA	0	0
		L4.3 Porcentaje de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de usabilidad	NA	13	0
		L4.4 Porcentaje de trámites y servicios en línea que fueron promocionados	NA	0	100

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.2.2. Sistema integrado peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD). Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Este logro según el índice Gel se mide a través de tres (3) indicadores: el indicador 1. Cuenta con un sistema web para la recepción, trámite y respuesta de PQRD, indica que fue implementado en su totalidad desde la vigencia 2015 y actualmente tiene un nivel de cumplimiento del 100%; el indicador 2.

Cuenta con un sistema móvil para la recepción, trámite y respuesta de PQRD evidencia un 100% en su cumplimiento el cual fue implementado a partir del 2015; el indicador 3. Cuenta con un sistema integrado de PQRD, presenta igualmente un nivel de cumplimiento del 100% a partir de la vigencia 2015; finalmente como consecuencia de estos indicadores se puede concluir que el logro 5. Sistema integrado peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), fue

implementado completamente en la vigencia 2015 y presenta un nivel de cumplimiento del 100%.

Cuadro 7. Resumen Logro Sistema integrado de PQRD.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	L5 Sistema integrado de PQRD		10	100	100
		L5.1 Cuenta con un sistema web para la recepción, trámite y respuesta de PQRD	NA	100	100
		L5.2 Cuenta con un sistema móvil para la recepción, trámite y respuesta de PQRD	NA	100	100
		L5.3 Cuenta con un sistema integrado de PQRD	NA	100	100

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.2.3. Trámites y servicios en línea. Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Este logro según el índice GEL se determina a partir de tres (3) indicadores:

El indicador 1. Porcentaje de certificaciones y constancias disponibles en línea evidencia que en la vigencia 2015 llegó a tener un nivel de cumplimiento del 67% pero para la vigencia 2016 decayó, evidencia un nivel final de cumplimiento del 0%.

El indicador 2. Porcentaje de trámites y servicios disponibles en línea evidencia que su proceso de implementación comenzó leve en la vigencia 2015 con un nivel de cumplimiento del 16% y a corte del 2016 evidencia un nivel de cumplimiento medio del 50%.

El indicador 3. Porcentaje de trámites y servicios en línea integrados a alguna ventanilla única. No evidencia ningún avance en su implementación evidenciando a corte 2016 un nivel de cumplimiento del 0%. A consecuencia de lo anterior para el logro Trámites y servicios en línea

se observa una mínima evolución entre las vigencias 2014 (27%), 2015(28%) y con corte a la vigencia 2016 se encuentra implementado en un 17%.

Cuadro 8. Resumen logro Trámites y servicios en línea.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	L6 Trámites y servicios en línea		27	28	17
		L6.1 Porcentaje de certificaciones y constancias disponibles en línea	NA	67	0
		L6.2 Porcentaje de trámites y servicios disponibles en línea	NA	16	50
		L.6.3 Porcentaje de trámites y servicios en línea integrados a alguna ventanilla única	NA	0	0

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.2.4. Indicadores de Proceso y Resultado del Componente TIC para servicios.

El indicador del Promedio de los indicadores de proceso TIC para servicios evidencia que el proceso comenzó en la vigencia 2014 con un nivel de implementación del 44% y a corte de la vigencia 2016 se mantiene un nivel de implementación medio del 47%.

Con respecto al indicador de resultado del componente TIC para servicios, el indicador RC2.1 Satisfacción con los trámites y servicios en línea evidencia que su implementación comenzó en la vigencia 2015 con un nivel de cumplimiento del 30% y a corte de la vigencia 2016 cuenta con un nivel de implementación del 100%, el indicador RC2.2 Porcentaje de transacciones en línea. Evidencia un leve comienzo en su implementación para la vigencia 2015 con un nivel de cumplimiento del 6% y a corte de la vigencia 2016 un nivel de cumplimiento del 85%. Como consecuencia de lo anterior el Promedio indicadores de resultado TIC para Servicios evidencia un nivel de cumplimiento del 92% a corte de la vigencia 2016.

Cuadro 9. Resúmenes indicadores de Proceso y cumplimiento componente Tic para servicios.

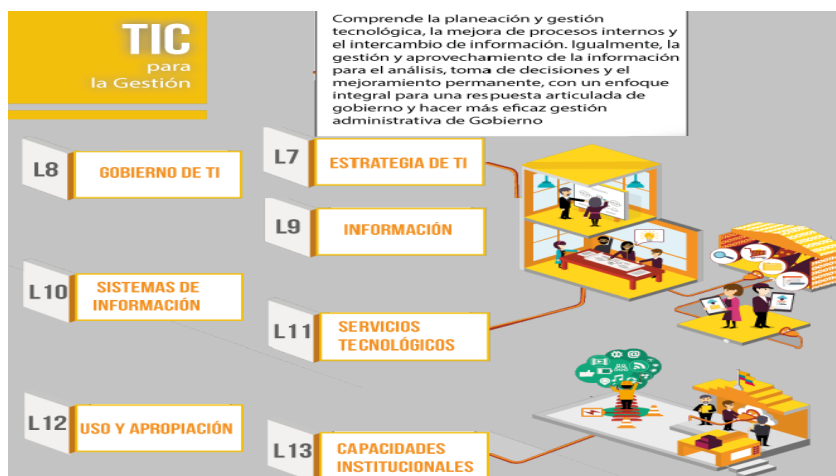
COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	PC2. Promedio indicadores de proceso TIC para Servicios		44	45	47
		RC2.1 Satisfacción con los trámites y servicios en línea	NA	30	100
		RC2.2 Porcentaje de transacciones en línea	NA	6	85
	RC2. Promedio indicadores de resultado TIC para Servicios		NA	18	92

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.3.TIC PARA LA GESTIÓN.

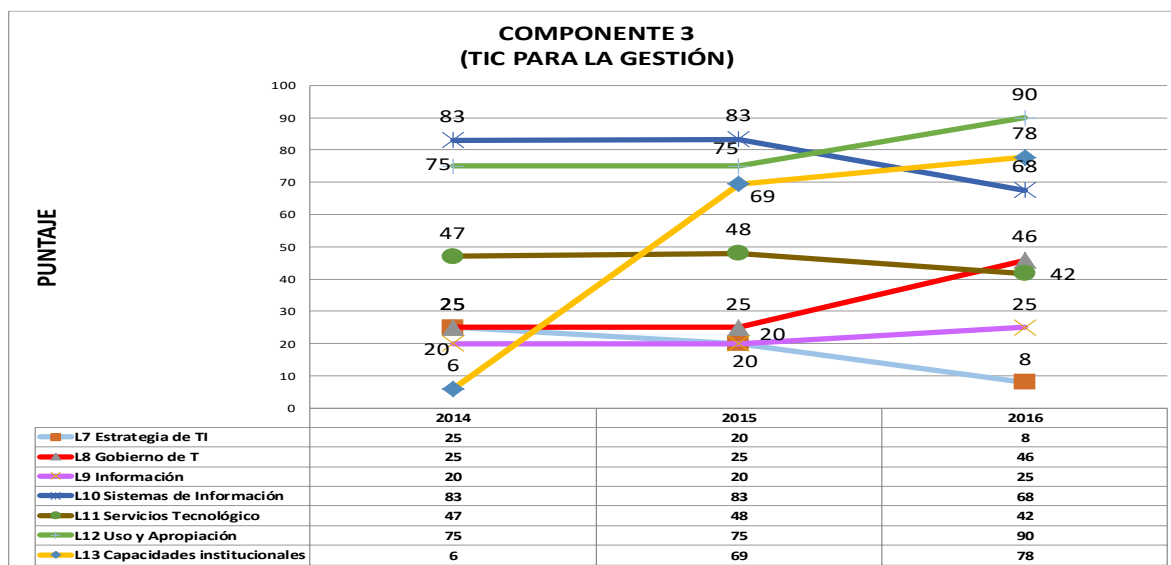
Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y hacer más eficaz gestión administrativa de Gobierno.

Ilustración 6. Componente Tic para la Gestión.



Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

Ilustración 7. Resumen logros Componente Tic para la Gestión.



Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

El logro 7. Estrategia de TI, presenta una mínima evolución en su implementación registrando un nivel de cumplimiento del 8% para la Vigencia 2016; El logro 8. Gobierno de TI, fue implementado desde la vigencia 2014(25%) y presenta un nivel de cumplimiento a corte de 2016 del 46%; para el logro9. Información, se observa una mínima evolución entre las vigencias 2014 (20%), 2015(20%) y con corte a la vigencia 2016 se encuentra implementado en un 25%; El logro 10. Sistemas de Información, fue implementado desde la vigencia 2014(83%), durante la vigencia 2015 presento un nivel estable en su implementación del 85%, pero para la vigencia 2016 decayó a un nivel de cumplimiento a corte de 2016 del 68%; El logro 11. Servicios Tecnológicos, evidencia desde la vigencia 2014 un nivel medio en su implementación (47%), para la vigencia 2016 el nivel de cumplimiento medio se mantiene en un 42%. El logro 12. Uso y Apropiación presenta un nivel de cumplimiento alto desde las vigencias 2014 y 2015 (75%), para la vigencia 2016 este nivel creció levemente hasta un nivel de cumplimiento de un 90%. El logro Capacidades institucionales se implementó levemente en la vigencia 2014 (6%), para la vigencia

2015 creció hasta un nivel de cumplimiento del 69%, para la vigencia 2016 termino con un nivel de cumplimiento del 78%. A continuación, se describe el estado de cada uno de los indicadores que compone cada logro del componente TIC para la Gestión.

3.3.1 Estrategia de TI. Busca aportar valor al desarrollo sectorial e institucional de las entidades a través de una estrategia de TI. El presente logro se mide a través de los siguientes indicadores: Los indicadores 1. Cumplimiento del plan estratégico de TI, indicador 2. Cumplimiento con el alcance del plan estratégico e indicador 3. Cumplimiento con el monitoreo y evaluación de la estrategia de TI, no evidencian ningún avance en su implementación a corte del 2016 su nivel de implementación es del 0%; El indicador 4. Cumplimiento con el catálogo de servicios de TI evidencio un nivel total de cumplimiento para la vigencia 2015, sin embargo, para la vigencia 2016 reporta un nivel de cumplimiento del 0%, el Indicador 5. Cumplimiento con el direccionamiento estratégico de TI. Evidencia un leve avance en su implementación (40%) a partir de la vigencia 2016. Como consecuencia de lo anterior este logro evidencia para la vigencia 2016 un nivel de implementación muy bajo equivalente al 8%.

Cuadro 10. Resumen logro Estrategia TI.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	L7 Estrategia de TI			20	8
		L7.1 Cumplimiento del plan estratégico de TI	NA	0	0
		L7.2 Cumplimiento con el alcance del plan estratégico	NA	0	0
		L7.3 Cumplimiento con el monitoreo y evaluación de la estrategia de TI	NA	0	0
		L7.4 Cumplimiento con el catálogo de servicios de TI	NA	100	0
		L7.5 Cumplimiento con el direccionamiento estratégico de TI	NA	0	40

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.3.2 Gobierno TI. Este logro busca aportar valor al desarrollo institucional y/o sectorial a través de la implementación de esquemas de gobernabilidad de TI, alineados a los procesos y

procedimiento de la entidad. Para su medición el Índice GEL estableció cuatro (4) indicadores: el indicador 1. Cumplimiento con el esquema de gobierno de TI. Evidencia que el proceso de implementación comenzó en la vigencia 2016 con un nivel de cumplimiento del 86%, el indicador 2. Cumplimiento con la optimización de compras públicas de TI evidencia que se cumplió en su totalidad para la vigencia 2015, sin embargo, su nivel de cumplimiento en la vigencia 2016 decayó a un 0%. El indicador 3. Cumplimiento en la aplicación de buenas prácticas para la gerencia de proyectos TI, evidencia que el proceso de implementación empezó en la vigencia 2016 logrando un 100% de cumplimiento, el indicador 4. Cumplimiento con la transferencia de conocimiento por parte de proveedores. No evidencia ningún avance en su implementación hasta el cierre de la vigencia 2016. Como consecuencia de los anteriores indicadores, el logro Gobierno de TI evidencia un nivel de cumplimiento medio de 46% a cierre de la vigencia 2016.

Cuadro 11. Resumen logro Gobierno de TI

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	L8 Gobierno de TI		25	25	46
		L8.1 Cumplimiento con el esquema de gobierno de TI	NA	0	83
		L8.2 Cumplimiento con la optimización de compras públicas de TI	NA	100	0
		L8.3 Cumplimiento en la aplicación de buenas prácticas para la gerencia de proyectos TI	NA	0	100
		L8.4 Cumplimiento con la transferencia de conocimiento por parte de proveedores	NA	0	0

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.3.3 Información. Este logro busca aportar valor estratégico a la toma de decisiones a partir de la gestión de la información como un producto y servicio de calidad. Para su medición el índice GEL estableció cuatro (4) indicadores: Los indicadores 1. Cumplimiento de gestión de

componentes de información, Indicador 3. Plataforma de Interoperabilidad e Indicador 4. Mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información. No evidencia ningún tipo de avance en su implementación con corte la vigencia 2016; el indicador 2. Catálogo de componentes de información (datos, información, servicios y flujos de información. Presenta una implementación de 80% en la vigencia 2015 y un nivel de implementación del 100% en la vigencia 2016. Como consecuencia de los anteriores indicadores el nivel de cumplimiento del logro9. Información para la vigencia 2016 es baja con un nivel de cumplimiento del 25%.

Cuadro 12. Resumen logro Información.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	L9 Información		20	20	25
		L9.1 Cumplimiento de gestión de componentes de información	NA	0	0
		L9.2 Catálogo de componentes de información (datos, información, servicios y flujos de información.	NA	80	100
		L9.3Plataforma de Interoperabilidad.	NA	0	0
		L9.4Mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información	NA	0	0

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.3.4. Sistemas de información. Este logro busca potenciar los procesos y servicios que presta la entidad a través de la gestión de los sistemas de información. Para su estimación el Índice GEL estableció seis (6) indicadores: Los indicadores 1. Cumplimiento con la gestión derechos de autor y el indicador 3. Cumplimiento de los sistemas de información con la apertura de datos presentan un nivel de cumplimiento del 100% a corte de la vigencia 2016; Los indicadores 2. Cumplimiento con las recomendaciones de estilo y Usabilidad, y el Indicador 6. Auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información. Presentan un

nivel de cumplimiento medio sostenido desde la vigencia 2015 equivalente al 50%. El indicador 4. Cumplimiento con el ciclo de vida de los sistemas de información presento un cumplimiento total para la vigencia 2015 (100%) pero para la vigencia 2016 decayó al 75%; El indicador 5. Cumplimiento con el seguimiento a etapas del ciclo de vida, presento un nivel de cumplimiento del 100% para la vigencia 2015 pero decayó para la vigencia 2016 a un nivel del 30%. A consecuencia de los anteriores indicadores, el logro 10. Sistemas de Información tiene un nivel de cumplimiento del 68% a corte de la vigencia 2016.

Cuadro 13. Resumen Logro Sistemas de Información.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	L10	Sistemas de Información	83	83	68
		L10.1 Cumplimiento con la gestión derechos de autor	NA	100	100
		L10.2 Cumplimiento con las recomendaciones de estilo y Usabilidad	NA	50	50
		L10.3 Cumplimiento de los sistemas de información con la apertura de datos	NA	100	100
		L10.4 Cumplimiento con el ciclo de vida de los sistemas de información	NA	100	75
		L10.5 Cumplimiento con el seguimiento a etapas del ciclo de vida	NA	100	30
		L10.6 Auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información	NA	50	50

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.3.5. Servicios Tecnológicos. Este logro busca gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas, los servicios de información y la operación de la entidad. Para su medición el Índice Gel estableció seis (6) Indicadores:

El indicador 1. Cumplimiento con la arquitectura de servicios, presenta un nivel nulo de implementación a corte de la vigencia 2016;

El indicador 2. Cumplimiento con la metodología para adquisición de servicios tecnológicos no presenta evolución en su implementación hasta la vigencia 2016, presentado para la vigencia 2016 un nivel de implementación medio del 50%.

El indicador 3. Cumplimiento con el programa de disposición final de residuos tecnológicos, no presento evolución hasta la vigencia 2016 donde se implementó en su totalidad con un nivel de cumplimiento del 100%.

El indicador 4. Cumplimiento con mecanismos de monitoreo de los servicios tecnológicos, presento un nivel de cumplimiento del 100% para la vigencia 2015, pero decayó al 0% para la vigencia 2016; el indicador 5. Cumplimiento con el soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos se comenzó a implementar desde la vigencia 2015 con un nivel de cumplimiento del 50% y cerró la vigencia 2016 con un nivel total de implementación del 100%; el indicador 6. Cumplimiento con la gestión de la calidad y seguridad de servicios tecnológicos. Presento un nivel de implementación del 86% para la vigencia 2015 pero decayó al 0% para el cierre de la vigencia 2016. Como consecuencia de los anteriores resultados el Logro 11. Servicios Tecnológico a sostenido un nivel de cumplimiento medio que finalizo en 42% para la vigencia 2016.

Cuadro 14. Resumen logro servicios Tecnológico.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	L11	Servicios Tecnológico	47	48	42

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
		L11.1 Cumplimiento con la arquitectura de servicios	NA	0	0
		L11.2 Cumplimiento con la metodología para adquisición de servicios tecnológicos	NA	0	50
		L11.3 Cumplimiento con el programa de disposición final de residuos tecnológicos	NA	0	100
		L11.4 Cumplimiento con mecanismos de monitoreo de los servicios tecnológicos	NA	100	0
		L11.5 Cumplimiento con el soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos	NA	50	100
		L11.6 Cumplimiento con la gestión de la calidad y seguridad de servicios tecnológicos	NA	86	0

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.3.6. Uso de la apropiación. Este logro busca realizar actividades orientadas al desarrollo de competencias TI y vincular los diversos grupos de interés en las iniciativas TI. Para su medición se estableció solo un indicador denominado Cumplimiento de la estrategia de uso y apropiación, el cual para la vigencia 2014 tenía un nivel de cumplimiento del 75, a corte de la vigencia 2016 término con un nivel cumplimiento del 90%.

Cuadro 15. Resumen logro Uso y Apropiación.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
		L12 Uso y Apropiación	75	75	90
		L12.1 Cumplimiento de la estrategia de uso y apropiación	75	50	90

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.3.7. Capacidades institucionales. Busca desarrollar capacidades institucionales para la prestación de servicios a través de la automatización de procesos y procedimientos y la aplicación de buenas prácticas de TI. Para su medición se establecieron tres (3) indicadores:

El indicador 1. Cumplimiento con la iniciativa de uso eficiente del papel, evidencio que a partir del 2015 sostiene un nivel de cumplimiento del 83% hasta la vigencia 2016.

El indicador 2. Cumplimiento con la gestión de documentos electrónicos, presento un nivel de cumplimiento del 25% para el 2015 y evoluciono a un 75% a cierre del 2016.

El indicador 3. Cumplimiento con la automatización de procesos y procedimientos internos, presento un nivel de implementación del 100% a corte 2015 pero decayó al 75% a corte de la vigencia 2016. Como consecuencia de estos indicadores, el logro 13. Capacidades institucionales presenta un nivel de cumplimiento del 69% para el 2015 y a corte del 2016 del 78%.

Cuadro 16. Resumen logro Capacidades institucionales.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	L13 Capacidades institucionales		6	69	78
		L13.1 Cumplimiento con la iniciativa de uso eficiente del papel	NA	83	83
		L13.2 Cumplimiento con la gestión de documentos electrónicos	NA	25	75
		L13.3 Cumplimiento con la automatización de procesos y procedimientos internos	NA	100	75

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.3.8. Indicadores de Proceso y Resultado del Componente TIC para la Gestión.

El indicador del Promedio de los indicadores de proceso TIC para la Gestión evidencia que el proceso comenzó en la vigencia 2014 con un nivel de implementación del 49% y a corte de la vigencia 2016 se mantiene un nivel de implementación medio del 51%.

Con respecto al indicador de resultado del componente TIC para la Gestión, los indicadores RC3.1 (Cumplimiento del plan estratégico de TI), RC3.2 (Plataforma de Interoperabilidad), RC3.4 (Cumplimiento con el soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos) y RC3.6 ("Capacidades institucionales" y en el indicador "Cumplimiento con la automatización de procesos y procedimientos internos") No evidencian ningún tipo de resultado a corte de la vigencia 2016; el indicador RC3.3 (Auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información) presenta a corte 2016 un nivel del cumplimiento del 34%; el indicador RC3.5 (Cumplimiento de la estrategia de uso y apropiación) un nivel bajo de

implementación del 25% a corte 2016; como consecuencia de estos indicadores el Promedio de indicadores de resultado TIC para la Gestión se ha mantenido con un nivel de cumplimiento medio del 49% para las vigencias 2014 y 2015 y del 51% para la vigencia 2016.

Cuadro 17. Resúmenes indicadores de proceso y cumplimiento componente Tic para la Gestión.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	PC3. Promedio Indicadores de proceso TIC para la Gestión		49	49	51
		RC3.1 (Cumplimiento del plan estratégico de TI)	NA	NA	0
		RC3.2 (Plataforma de Interoperabilidad)	NA	NA	0
		RC3.3 (Auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información)	NA	NA	34
		RC3.4 (Cumplimiento con el soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos)	NA	NA	0
		RC3.5(Cumplimiento de la estrategia de uso y apropiación)	NA	NA	25
		RC3.6("Capacidades institucionales" y en el indicador "Cumplimiento con la automatización de procesos y procedimientos internos")	NA	NA	0
	RC3. Promedio indicadores de resultado TIC para la Gestión		49	0	10

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.4.SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.

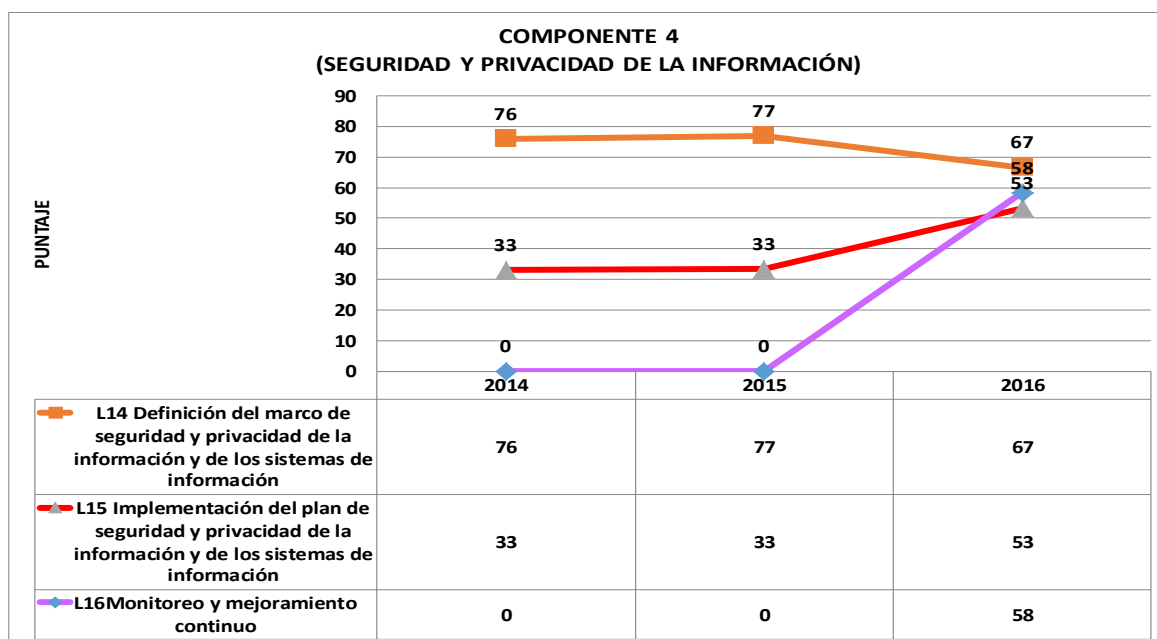
Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada.

Ilustración 8. Componente Seguridad y Privacidad de la información.



Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

Ilustración 9. Resumen logros Componente Seguridad y Privacidad de la Información.



Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

El logro 14. Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información. Presenta un nivel de cumplimiento medio alto equivalente al 76% para la vigencia 2014, 77% para la vigencia 2015 y 67% para la vigencia 2016; el Logro 15.

Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de

información presento un nivel de cumplimiento sostenido del 33% para las vigencias 2014 y 2015 y un leve aumento al 55% para el corte de la vigencia 2016; el Logro 16. Monitoreo y mejoramiento continuo no era tenido en cuenta hasta la vigencia 2016 donde se implementó a un nivel medio 58%.

3.4.1. Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información. Busca definir el estado actual del nivel de seguridad y privacidad y define las acciones a implementar. Para este logro el Índice Gel estableció seis (6) indicadores:

El indicador 1. Diagnostico Seguridad y Privacidad de la Información, presenta un nivel de cumplimiento del 100% para la vigencia del 2015, sin embargo, se observa que para el 2016 tan solo obtuvo como resultado un 50%; los indicadores 2. La entidad establece y documenta las políticas del MSPI y el indicador 3. La entidad establece procedimientos, roles y responsabilidades dentro del MSPI, evidencian un nivel de cumplimiento del 100% para las vigencias 2015 y 2016.

El indicador 4. La entidad realiza el inventario de activos de información mantuvo un nivel de cumplimiento del 63% para las vigencias 2015 y 2016.

El indicador 5. La entidad gestiona los riesgos de seguridad y privacidad de la información, presento un nivel de cumplimiento del 50% para la vigencia 2015, pero decayó a un 25% para la vigencia 2016.

El indicador 6. La entidad genera planes de comunicación, sensibilización y capacitación en seguridad de la información, presenta un nivel de cumplimiento del 25% para la vigencia 2015 y un 63% para la vigencia 2016. Como consecuencias de estos indicadores el logro 14. Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de

información presenta un nivel de cumplimiento del 77% para la vigencia 2015 y bajo a un nivel del 67% para la vigencia 2016.

Cuadro 18. Resumen logro Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	L14 Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información		76	77	67
		L14.1 Diagnostico Seguridad y Privacidad de la Información	NA	100	50
		L14.2 La entidad establece y documenta las políticas del MSPI.	NA	100	100
		L14.3 La entidad establece procedimientos, roles y responsabilidades dentro del MSPI	NA	100	100
		L14.4 La entidad realiza el inventario de activos de información	NA	63	63
		L14.5 La entidad gestiona los riesgos de seguridad y privacidad de la información.	NA	50	25
		L14.6 La entidad genera planes de comunicación, sensibilización y capacitación en seguridad de la información	NA	25	63

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.4.2. Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información. Este logro busca desarrollar las acciones definidas en el plan de seguridad y privacidad. Para su medición se establecieron tres (3) indicadores: El indicador 1. Debilidades de Implementación en el MSPI presenta un nivel de cumplimiento desde el 2016 por valor del 60%; El indicador 2. La entidad implementa el plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información, evidencia un 33% de cumplimiento para la vigencia 2015 y un 50% para la vigencia 2016.; el indicador 3. Se divulga y capacita a los funcionarios sobre las temáticas del modelo de gestión de seguridad de la información establecida para la entidad, evidencia un nivel de cumplimiento del 50% para la vigencia 2016.

Cuadro 19. *Resumen logro Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.*

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	L15	Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información	33	33	53
		L15.1 Debilidades de Implementación en el MSPI	NA	NA	60
		L15.2 La entidad implementa el plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información	NA	33	50
		L15.3 Se divulga y capacita a los funcionarios sobre las temáticas del modelo de gestión de seguridad de la información establecido para la entidad	NA	NA	50

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.4.3. Monitoreo u mejoramiento continuo. Busca desarrollar actividades para la evaluación y mejora de los niveles de seguridad y privacidad de la información y los sistemas de información. Para esta medición se establecieron dos (2) Indicadores: El indicador 1. La entidad cuenta con actividades para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad con el fin de generar los ajustes o cambios pertinentes y oportunos presenta un nivel de cumplimiento de 5% con corte a la vigencia de 2016 y el indicador 2. La entidad revisa e implementa acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la Información, evidencia un nivel de cumplimiento del 67% con corte a la vigencia 2016. Como consecuencia de lo anterior el logro 16. Monitoreo y mejoramiento continuo, presenta un nivel de cumplimiento del 58% para la vigencia 2016.

Cuadro 20. *Resumen logro Monitoreo y mejoramiento continuo.*

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
	L16	Monitoreo y mejoramiento continuo	NA	NA	58
		L16.1 La entidad cuenta con actividades para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad con el fin de generar los ajustes o cambios pertinentes y oportunos.	NA	NA	50
		L16.2 La entidad revisa e implementa acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la Información.	NA	NA	67

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.4.4. Indicadores de Proceso y Resultado del Componente Seguridad y Privacidad de la Información. El indicador del Promedio de los indicadores de proceso evidencia que el proceso comenzó en la vigencia 2014 con un nivel de implementación del 55% y a corte de la vigencia 2016 se mantiene un nivel de implementación medio del 59%.

Con respecto al indicador de resultado del componente el indicador R4.1 Identificación de activos críticos de información no evidencia cumplimiento a corte de la vigencia 2016; El indicador R4.2 Gestión vulnerabilidades evidencia un nivel de cumplimiento del 50% para la vigencia 2016 y el indicador R4.3 Remediación, presenta un nivel de cumplimiento del 100% para vigencia 2016. El Promedio indicadores de resultado Seguridad y Privacidad de la Información es del 50% para la vigencia 2016.

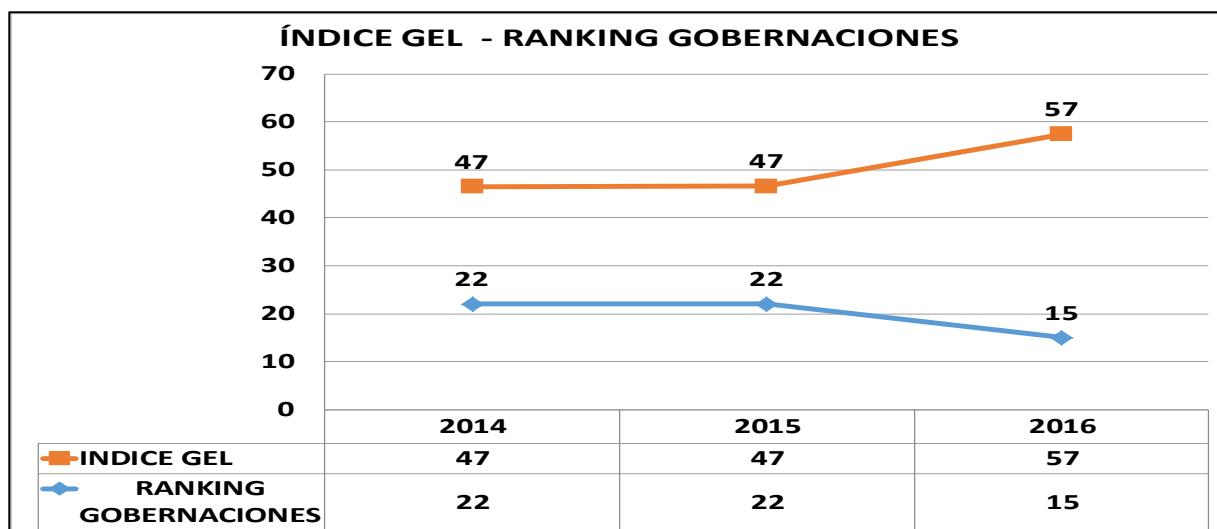
Cuadro 21. Resumen indicador de proceso y cumplimiento componente Seguridad y Privacidad de la Información.

COMP	LOGRO	INDICADOR	2014	2015	2016
		PC4. Promedio indicadores de proceso Seguridad y Privacidad de la Información	55	55	59
		R4.1 Identificación de activos críticos de información	NA	NA	0
		R4.2 Gestión vulnerabilidades	NA	NA	50
		R4.3 Remediación	NA	NA	100
		RC4. Promedio indicadores de resultado Seguridad y Privacidad de la Información	55	NA	50

Fuente. Autoras a partir del Manual GEL.

3.5. Establecimiento de las principales observaciones al proceso de Implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.

Ilustración 10. Seguimiento Índice GEL Gobernación de Casanare y Ranking Gobernaciones.



Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

Como resultado de la evaluación del Estado actual de la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en la Gobernación de Casanare, se evidencia que para las vigencias 2014 y 2015 se tenía un nivel de cumplimiento del 47%, para la vigencia 2016 creció su nivel de cumplimiento al 57%.

Respecto al ranking de las gobernaciones a nivel nacional se pudo establecer a partir del seguimiento del índice GEL de las treinta y dos (32) Gobernaciones en las vigencias 2014 – 2016 que Casanare ocupó en las vigencias 2014 y 2015 el puesto veintidós (22) entre Treinta y dos (32) Gobernaciones a nivel nacional, para la vigencia 2016 logró ascender al puesto quince (15) de treinta y dos (32) gobernaciones existentes en Colombia con un nivel de implementación de la estrategia Gobierno en Línea del 57%.

A partir del contraste de la información establecida en el análisis anterior y las entrevistas a los diferentes actores del proceso se evidenciaron como principales observaciones del proceso de implementación de la estrategia GEL:

Con respecto al componente TIC para gobierno abierto se puede evidenciar que se adolece de una caracterización de los usuarios, se debe fortalecer esfuerzos en la Elaboración de la Matriz de caracterización que identifique, clasifique y priorice los grupos de interés involucrados e impactados por los proyectos de TI; se elaboró el plan de comunicaciones. Se habilitó y divulgó los canales electrónicos institucionales: correo, chat, foro, encuesta, etc. por medio de las redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube, Página web); Se cuenta con el sistema de gestión de MECI-CALIDAD. -Se realizó la gestión necesaria con el fin de crear la secretaría TIC como cambio organizacional sin embargo actualmente no se cuenta con la secretaría TIC. Se realizó la encuesta de participación.

Respecto a la consulta a la ciudadanía, Se habilitaron los canales electrónicos como el chat, foro, encuesta, correo, en los siguientes temas: -Plan de desarrollo. -Plan anticorrupción. -Rendición de cuentas. Al no contar con la caracterización de usuarios no se puede implementar las acciones requeridas, no se evidencian en los avances acciones que soporten ese avance reflejado. Se publicó resultado de las encuestas realizadas a la comunidad y los documentos en los cuales podían realizar sus sugerencias con el fin de generar transparencia y mostrar al ciudadano, si sus sugerencias fueron tenidas en cuenta.

Con respecto a la toma de decisiones, no hay evidencias de acciones dirigidas a cumplir con este objetivo que soporten el 100% de cumplimiento. Respecto de la Colaboración Innovación Abierta. Tampoco se encuentran evidencias de acciones dirigidas a cumplir con este objetivo principalmente porque no se cuentan con recursos para ejecutar esas instancias.

Referente a la transparencia acceso a la información pública, se ha mejorado en la publicación de la información no obstante las rutas de acceso a la misma son confusas y no permite en muchos casos acceder a esta de forma fácil, persiste desorganización en los criterios de

clasificación de información y los links donde se reflejan. Este acceso de registro debe estar acompañado de los lineamientos específicos

En cuanto a la rendición de cuentas, la última sesión de rendición de cuentas el chat en línea en la página web, reflejaba estado fuera de línea, por lo tanto, los grupos de interés no hicieron uso del mecanismo, no se evidenció link donde se reflejarán esas publicaciones, se evidencia debilidad en la definición de responsables y claridad en la publicación de los aportes de la comunidad.

Para los datos abiertos persiste información que por su prioridad e importancia no se encuentra en datos abiertos, como la información contable y la de seguimiento al Plan de Desarrollo. Hay una ausencia de la matriz de interesados y se evidencia que la entidad mantiene actualizados los conjuntos de datos publicados.

Para el componente de TIC para servicios en los trámites y servicios en línea, no se tiene la caracterización de usuarios. No se implementa el uso del lenguaje común de intercambio. Faltan mecanismos de ayuda. Falta de recursos para completar la optimización de los trámites a completamente en línea. Para las certificaciones y constancias en línea, no se cuentan con recursos para ejecutar estos programas, en cuanto a los trámites y servicios en línea. No se tiene la caracterización de usuarios. Falta de recursos para completar la optimización de los trámites a completamente en línea. No se cuentan con recursos para ejecutar estos programas

En relación a las ventanillas únicas, no se cuentan con recursos para ejecutar estos programas. El sitio web existe, no obstante que se califique en 100% de avance no es acorde con la otra parte del objetivo que es que se contesten de acuerdo a la Ley. Se presentan dificultades por problemas de comunicación. No se tiene la caracterización de usuarios. Falta expandir la evaluación.

En relación al componente TIC para gestión estrategia de ti entendimiento estratégico, no se tiene la caracterización de usuarios, no se cuentan con recursos para su ejecución, no se evidencian acciones documentadas y no se evidencia el proceso de planeación y gestión de los datos, información, servicios y flujo de información.

Para el diseño de los componentes de información, no se evidencia catálogo de componentes de información, no se evidencian acciones documentadas, respecto al análisis y aprovechamiento de componentes de información, no se evidencia que la entidad cuente con procesos y herramientas para la gestión de los componentes de la información.

Finalmente, respecto al componente de gestión de la calidad y de seguridad de los componentes de información, no se evidencia los mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de la información, con relación a los sistemas de información planeación y gestión de los sistemas de información, no se evidencia la arquitectura de sistemas de información, no se evidencia el manual de buenas prácticas y no se evidencian acciones documentadas.

Para el ciclo de vida de los sistemas de información, no se evidencian acciones documentadas en cuanto a la gestión de seguridad y calidad de los sistemas de información, no se cuenta con recursos necesarios, se observa falta de empoderamiento y compromisos de los directivos en los avances de la estrategia GEL. No se cuenta con la secretaría TIC. No se cuenta con los recursos necesarios, No se evidencia catálogo de servicios tecnológicos, no se evidencia Manual de Buenas prácticas, no se evidencia el programa de correcta disposición final de residuos tecnológicos, no se evidencia procesos de operación, monitoreo y supervisión de servicios tecnológicos.

Con respecto al soporte de servicios tecnológicos, se realizó y ejecutó el plan de soporte y mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de la Gobernación, pero no se evidencia acciones sobre la calidad de los servicios tecnológicos, no se evidencia acciones sobre la auditoria y trazabilidad de los servicios tecnológicos. Finalmente, respecto a la automatización de procesos y procedimientos, se realizó mesas de trabajo con la UTP y el MINTIC con el fin de desarrollar un proyecto que permita implementar un software de Gestión Documental pero aún no se evidencian procesos y procedimientos automatizados

En términos generales respecto a la implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare se evidencia que la falta de documentación al interior de la entidad de los lineamientos requeridos para el cumplimiento de los objetivos de la estrategia GEL, no permite un adecuado desarrollo de las acciones implementadas por la entidad. Las acciones tomadas para el cumplimiento de los objetivos que no están articuladas y no se encuentran bien fundamentadas, generan resultados de bajo impacto y sin trazabilidad. La carencia de la matriz de interesados, políticas, proyectos, procedimientos enmarcados una estructura bien definida genera esfuerzos desarticulados, que al final no llegan a la población objetivo. Las acciones adelantadas arrojan un impacto parcial al objetivo, al no encontrarse estructurados con los lineamientos exigidos por la estrategia GEL y finalmente las políticas para el manejo y proceso en el sistema de información no se encuentran documentadas en forma clara y precisa, por cuanto no es claro el flujo de la información entre los diferentes Software, no se evidencia un correcto proceso de retroalimentación.

**CAPITULO 4. EXPERIENCIAS EXITOSAS DE LA IMPLEMENTACION DE LA
ESTRATEGIA GEL EN GOBERNACIONES A NIVEL NACIONAL APLICABLES
PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE IMPLEMENTACION EN LA
GOBERNACIÓN DE CASANARE.**

Con el fin de establecer el estado actual de los procesos de implementación a nivel nacional para implementación de la Estrategia GEL se estableció contacto con la Dirección de Gobierno digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través del Ing. Juan Carlos Escobar, Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Oferta Regional; el Ing. Carlos Arturo Merchán Herrera, Asesor de gobierno Digital y la Ing. Paola Andrea Vargas Rojas, Coordinadora de Dinamización de Gobierno en Línea - Dirección de Gobierno Digital.

Una vez realizados los contactos correspondientes con el equipo de trabajo del ministerio, a partir de una entrevista abierta no estandarizada; la Técnica de recolección de información utilizada fue la entrevista no estandarizada, en ésta, ni las preguntas ni las respuestas del sujeto están predeterminadas, con el fin de permitir que las respuestas del entrevistado sean más espontáneas, más profundas y concretas, más personales y auto-reveladoras. El principal tipo de esta entrevista no estandarizada es la llamada entrevista no dirigida, en la cual la iniciativa está más en manos del entrevistado que del entrevistador, pues se trata de que el exprese sus opiniones sin sugerencias dirigidas por el entrevistador. El instrumento de recolección de información utilizado fue a través de Grabaciones de audio donde se expresan las opiniones de los entrevistados (GARZÓN, 1987) (Ver Anexo 3.) y la participación en una conferencia sobre la implementación de la política pública de Gobierno Digital en las entidades territoriales, se pudo establecer la manera de identificar las principales experiencias exitosas de implementación de la

estrategia Gel en las Gobernaciones a nivel nacional y de complementar las experiencias exitosas con los lineamientos establecidos por el gobierno nacional para la migración de la Estrategia de Gobierno en Línea hacia el Gobierno digital. Se logró determinar una metodología para identificar para cada uno de los indicadores de cada logro de las gobernaciones que habían logrado un proceso de implementación exitosa y emular las fortalezas de sus procesos.

Los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores por logros de cada uno de los componentes del índice de Gobierno en línea para la última vigencia evaluada (2016) que potencialmente se direccionaran a la propuesta de mejoramiento del índice GEL de la Gobernación de Casanare se presentan a continuación, para efectos visuales se identificaran con color amarillo aquellos indicadores cuyo nivel de cumplimiento sea medio y con rojo los que tengan un nivel de cumplimiento deficiente. Para realizar la comparación tomamos como referencia las experiencias exitosas que se encuentran implementadas completamente en las entidades territoriales y se relacionan a continuación:

Cuadro 22. Número de experiencias exitosas completamente implementadas en las gobernaciones a nivel nacional.

Gobernación	Numero de Indicadores de Experiencias Exitosas
Antioquia	35
Caldas	26
Nariño	24
Quindío	22
San Andrés	21
Vaupés	21
Santander	19
Norte de Santander	17
Risaralda	17
Arauca	16
Atlántico	16
Cundinamarca	16
Sucre	15
Caquetá	14
Córdoba	11
Valle del Cauca	11

Gobernación	Numero de Indicadores de Experiencias Exitosas
Cesar	10
Tolima	10
Chocó	9
Magdalena	9
La Guajira	8
Putumayo	8
Boyacá	7
Amazonas	6
Guaviare	6
Vichada	6
Bolívar	5
Guaínia	5
Huila	5
Cauca	4
Meta	4

Fuente. Autoras.

4.1. Gobierno Abierto.

Este componente comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Para este componente se debe identificar las experiencias exitosas para el mejoramiento de los siguientes indicadores:

Cuadro 23. Indicadores por mejorar Componente Gobierno Abierto.

COMPONENTE	LOGRO	INDICADOR	Nivel de cumplimiento vigencia 2016
C1. Gobierno abierto			75
		RC1.2 Número de aplicaciones o de publicaciones generadas a partir de datos abiertos	0
		RC1.3 Número de soluciones implementadas a colaboración que hacen uso de medios electrónicos	0
		RC1. Porcentaje de conjuntos de datos abiertos estratégicos publicados	50

Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

4.1.1. Indicadores Resultado del Componente Gobierno Abierto.

El indicador de resultado del componente de gobierno abierto tiene dos indicadores con niveles por mejorar en la Gobernación de Casanare.

4.1.1.1. El RC1.2 (Número de aplicaciones o de publicaciones generadas a partir de datos abiertos).

Corresponde al número de aplicaciones o de publicaciones generadas a partir de datos abiertos y no se evidencian resultados en su implementación con corte la vigencia 2016. Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en las Gobernaciones del Huila, Guainía, Caldas, Putumayo, Atlántico, Caquetá y Norte de Santander donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para este indicador principalmente porque estas entidades territoriales tienen por lo menos una aplicación desarrollada a partir de los conjuntos de datos abiertos, y se evidencia a partir del número de publicaciones (papers, artículos, noticias, libros, etc.) que hicieron uso de estos conjuntos de datos abiertos.

4.1.1.2. El RC1.3 (número de soluciones implementadas a colaboración que hacen uso de medios electrónicos).

Corresponde al número de soluciones implementadas a colaboración que hacen uso de medios electrónicos, al igual que el indicador anterior no se evidencia resultados de este indicador con corte a la vigencia 2016; Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en las Gobernaciones de La Guajira, Vichada, Cauca, Guainía, Guaviare, Boyacá, Putumayo, Caquetá, Risaralda, Cundinamarca,

Norte de Santander, Arauca, Vaupés, San Andrés, Quindío, Antioquia, donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para este indicador principalmente porque estas entidades territoriales tienen por lo menos una solución proveniente de las acciones, iniciativas o ejercicios de colaboración con terceros (Academia, movimientos, ciudadanos, privados, medios de comunicación, otros.) usando medios electrónicos que fueron implementadas.

4.1.1.3. Indicador RCI (Consolidación de los indicadores de resultado par el componente gobierno abierto).

Evidencia la consolidación de los indicadores de resultado par el componente gobierno abierto y evidencia a partir de su ponderación que mantiene un nivel medio de implementación equivalente al 50%. Al ser un indicador compuestos por otros indicadores, se asume que, al mejorar la implementación en los dos indicadores anteriormente descritos, redundara en el mejoramiento de este indicador.

4.2. TIC para Servicios.

Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo. Para este componente se debe identificar las experiencias exitosas para el mejoramiento de los siguientes indicadores:

Cuadro 24. Indicadores por mejorar Componente TIC para servicios.

COMPONENTE	LOGRO	INDICADOR	Nivel de cumplimiento vigencia 2016
C2. TIC para Servicios			70
		L4 Servicios centrados en el usuario	25
			0

COMPONENTE	LOGRO	INDICADOR	Nivel de cumplimiento vigencia 2016
		L4.1 Porcentaje de trámites y servicios en línea que cuentan con caracterización de los usuarios	
		L4.2 Porcentaje de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de accesibilidad	0
		L4.3 Porcentaje de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de usabilidad	0
		L6 Trámites y servicios en línea	17
		L6.1 Porcentaje de certificaciones y constancias disponibles en línea	0
		L6.2 Porcentaje de trámites y servicios disponibles en línea	50
		L.6.3 Porcentaje de trámites y servicios en línea integrados a alguna ventanilla única	0
		PC2. Promedio indicadores de proceso TIC para Servicios	47

Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

4.2.1. Servicios centrados en el usuario. Busca que los usuarios cuenten con una oferta de trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a sus necesidades y expectativas. Este logro cuenta con tres (3) indicadores con niveles por mejorar en la Gobernación de Casanare.

4.2.1.1 El indicador L4.1 (porcentaje de trámites y servicios en línea que cuentan con caracterización de los usuarios).

Corresponde al porcentaje de trámites y servicios en línea que cuentan con caracterización de los usuarios, evidenciando con corte a la vigencia 2016 un nivel de cumplimiento de 0%; Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de

implementación llevado a cabo en las Gobernaciones de La Guajira, Magdalena, Córdoba, Caldas, Cesar, Boyacá, Caquetá, Risaralda, Nariño, Vaupés, San Andrés, Santander y Quindío. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para este indicador principalmente porque estas entidades territoriales tienen por lo menos un 50% de sus servicios en línea y/o parcialmente en línea.

Se entiende que un trámite o servicio es parcialmente en línea cuando uno o más de los pasos que lo conforman puede realizarse a través de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como Internet, teléfono, fax o cajero automático. Por ejemplo, cuando es posible realizar el diligenciamiento en línea de un formulario, cuando permite realizar un pago electrónico, cuando se puede realizar la consulta en línea de la respuesta del trámite o cuando se realiza el envío de los requisitos para realizar el trámite por correo electrónico.

Se entiende que un trámite es totalmente en línea cuando todos los pasos que lo conforman pueden realizarse a través de TIC. En estos casos, el usuario no tiene que desplazarse a algún punto de atención de la Institución.

Se denomina Otros Procedimientos Administrativos (OPA) al conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o un particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia, sus características son la no obligatoriedad para el usuario y no tienen costo para éste. Por lo general estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de éste se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite. Un ejemplo de trámite es el impuesto de Industria y Comercio (ICA), y la OPA de este trámite es el certificado de paz y salvo del impuesto (ICA).

La caracterización de usuarios refiere al conocimiento detallado las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de OPA y servicios respondan a éstas.

4.2.1.2. El indicador L4.2 (Porcentaje de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de accesibilidad).

Corresponde al porcentaje de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de accesibilidad no evidencia avances en su implementación con un nivel de cumplimiento el 0% a corte de la vigencia 2016. Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en las Gobernaciones de Bolívar, La Guajira, Meta, Magdalena, Córdoba, Amazonas, Caldas , Cesar, Boyacá, Putumayo, Caquetá, Risaralda, Norte de Santander, Nariño , Vaupés, San Andrés, Santander, Quindío y Antioquia; Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para este indicador, principalmente porque estas entidades territoriales tienen por lo menos un 50% de Servicios en línea y parcialmente en línea que cumplen con criterios de accesibilidad.

Los criterios de accesibilidad están definidos en la Norma Técnica Colombiana 5854, la cual fue puesta en operación por la Fundación Saldarriaga, Colnodo e Icontec:
<http://ntc5854.accesibilidadweb.co/> Algunas de las herramientas que se encuentran en internet para validar el nivel de accesibilidad de la página web como, por ejemplo: <http://tawdis.net/> * <http://examinator.ws/> * <http://www.sidar.org/hera/>, o cualquier otro recomendado por la w3c.

Para esta evaluación se entenderá que los trámites y servicios de la entidad cumplen con los criterios de accesibilidad cuando no se generan errores al realizar la evaluación automática o manual de los criterios aplicables al trámite o servicio.

4.2.1.3. El indicador 3 (Porcentaje de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de usabilidad)

Corresponde al porcentaje de trámites y servicios en línea que cumplen los criterios de usabilidad, a corte de la vigencia 2016 no presenta ningún avance originando un nivel de cumplimiento del 0%. Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en las Gobernaciones de Bolívar, La Guajira, Meta, Magdalena, Córdoba, Amazonas, Caldas, Cesar, Boyacá, Putumayo, Caquetá, Risaralda, Norte de Santander, Nariño, Vaupés, San Andrés, Santander, Quindío y Antioquia. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para este indicador principalmente porque estas entidades territoriales tienen por lo menos un 50% de los Servicios en línea y parcialmente en línea promocionados.

La usabilidad busca que los trámites disponibles por medios electrónicos sean de fácil uso, y proporcionen una mejor experiencia a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

Para efectos de esta evaluación se entenderá que los trámites y Otros Procedimientos Administrativos en línea son usables cuando cumplen los siguientes criterios:

Diseño ordenado y limpio, Ruta de migas, Interfaces en movimiento, URL limpios, Navegación global consistente, Uso adecuado de espacios en blanco, Navegación de contexto, Vínculo a página de inicio, Independencia de navegador, Enlaces bien formulados, Ventanas emergentes. Botón atrás, Títulos y encabezados, Vínculos rotos, Justificación del texto, Ancho del cuerpo de texto, Texto subrayado, Desplazamiento horizontal, Hojas de estilo para diferentes

formatos, vínculos visitados, Campos obligatorios, Asociación de etiquetas y campos, Ejemplos en los campos de formulario y Listas.

Para conocer más de los lineamientos de usabilidad, se puede consultar la Guía de Usabilidad para Gobierno en línea, disponible en el siguiente enlace:

http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8237_guia_usabilidad.pdf

4.2.2. Trámites y servicios en línea. Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Este logro cuenta con tres (3) indicadores con niveles por mejorar en la Gobernación de Casanare.

4.2.2.1. El indicador L6.1. (Porcentaje de certificaciones y constancias disponibles en línea).

Para la vigencia 2016 decayó, evidenciando un nivel final de cumplimiento del 0%; Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en las Gobernaciones de Arauca, La Guajira, Guaviare, Atlántico, Cundinamarca, Caquetá y Vaupés. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para este indicador principalmente porque estas entidades territoriales tienen por lo menos un 50% del Número de Certificaciones y Constancias que se pueden realizar por medios electrónicos.

Se deben tener en cuenta las certificaciones y constancias que genere la entidad para usuarios tanto internos como externos. Por ejemplo: certificaciones laborales, certificaciones de retención en la fuente o tributarias, certificaciones de paz y salvo, constancia de asistencia a eventos o capacitaciones organizados por la entidad.

4.2.2.2. El indicador L6.2. (Porcentaje de trámites y servicios disponibles en línea).

Evidencia que su proceso de implementación a corte del 2016 evidencia un nivel de cumplimiento medio del 50%; Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en las Gobernaciones de Córdoba, Chocó, Risaralda y Nariño. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para este indicador principalmente porque estas entidades territoriales tienen por lo menos un 50% de Trámites y Servicios que se pueden realizar en línea o parcialmente en línea.

4.2.2.3. El indicador L6.3. (Porcentaje de trámites y servicios en línea integrados a alguna ventanilla única).

No evidencia ningún avance en su implementación evidenciando a corte 2016 un nivel de cumplimiento del 0%. Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en las Gobernaciones de La Guajira, Córdoba, Tolima, Caldas, Sucre, Caquetá, Nariño, Vaupés, San Andrés y Santander. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para este indicador principalmente porque estas entidades territoriales tienen por lo menos un 50% de trámites/otros procedimientos administrativos que pueden realizarse a través de medios electrónicos que estuvieron vinculados a alguna ventanilla única.

4.2.3. Indicadores de Proceso y Resultado del Componente TIC para servicios.

El indicador del Promedio de los indicadores de proceso TIC para servicios evidencia que a corte de la vigencia 2016 se mantiene un nivel de implementación medio del 47%. Al ser un indicador compuesto por otros indicadores, se asume que, al mejorar la implementación en estos indicadores anteriormente descritos, redundara en el mejoramiento de este indicador.

4.3.TIC para la gestión.

Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y hacer más eficaz gestión administrativa de Gobierno. Para este componente se debe identificar las experiencias exitosas para el mejoramiento de los siguientes indicadores por logro:

4.3.1 Estrategia de TI.

Busca aportar valor al desarrollo sectorial e institucional de las entidades a través de una estrategia de TI. Este logro cuenta con cinco (5) indicadores con niveles por mejorar en la Gobernación de Casanare: Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en las Gobernaciones de Cundinamarca y Antioquia. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para todos los indicadores de este logro principalmente porque estas entidades territoriales tienen:

El plan estratégico de TI (PETI) se formuló contemplando (a. Portafolio o mapa de ruta de proyectos, b. Proyección del Presupuesto, c. Entendimiento estratégico, d. Análisis de la situación actual, e. Plan de Comunicaciones del PETI, f. Todos los dominios del Marco de Referencia) y esta actualizado de acuerdo con el marco de referencia de Arquitectura Empresarial del Estado. De acuerdo al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado colombiano, el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante PETI) es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución y es el resultado de un adecuado

ejercicio de planeación estratégica de TI. Cada vez que una institución pública hace un ejercicio o proyecto de Arquitectura Empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI. Debe ser proyectado a 4 años y deberá ser actualizado anualmente a razón de los cambios de la estrategia del sector, la institución y la evolución y tendencias de las Tecnologías de la Información, Igualmente Se refiere a los ítems que debe tenerse en cuenta para la elaboración del PETI, los cuales pueden ser consultados en la guía G.ES.06 Guía Estructura PETI del Marco de Referencia de AE para la Gestión de TI <http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-15031.html>

En relación con el monitoreo y evaluación del Plan Estratégico de TI (PETI), la entidad debió haber definido indicadores, realizar medición de los indicadores y generar acciones de mejora a partir de los resultados de la medición. Esto hace referencia a la gestión de indicadores de cumplimiento de la Estrategia de TI definida en el PETI. Para determinar el nivel de avance y cumplimiento de las metas definidas en el PETI. Para mayor información, consultar la guía de Indicadores del dominio de Estrategia del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI del Estado. http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-8827_indicadores.pdf

En relación con el catálogo de servicios de TI, la Entidad lo debe tener actualizado, El Catálogo de Servicios de TI es el inventario detallado y documentado de los servicios de TI que la institución tiene implementados y que se encuentran activos, incluyendo los que están disponibles para ser desplegados. El catálogo de servicios de TI es el subconjunto del portafolio de servicios publicado para los usuarios internos y externos. Para mayor información, consultar la guía G.ES.04 Guía para la definición del portafolio de servicios de TI del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI. <http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9482.html>

Con respecto a Arquitectura Empresarial la Entidad realizó ejercicios de arquitectura empresarial de toda la entidad, Un ejercicio de Arquitectura Empresarial es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad. Una arquitectura se descompone en varias estructuras o dimensiones para facilitar su estudio. En el caso colombiano, se plantea la realización de la arquitectura misional o de negocio y la definición de la arquitectura de TI, cuya descomposición se hizo en seis dominios: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación.

Cuadro 25. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Gestión, Logro

Estrategia de TI.

COMPONENTE	LOGRO	INDICADOR	Nivel de cumplimiento vigencia 2016
C3. TIC para la Gestión TI			30
	L7 Estrategia de TI		8
		L7.1 Cumplimiento del plan estratégico de TI	0
		L7.2 Cumplimiento con el alcance del plan estratégico	0
		L7.3 Cumplimiento con el monitoreo y evaluación de la estrategia de TI	0
		L7.4 Cumplimiento con el catálogo de servicios de TI	0
		L7.5 Cumplimiento con el direccionamiento estratégico de TI	40

Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

4.3.2 Gobierno TI.

Este logro busca aportar valor al desarrollo institucional y/o sectorial a través de la implementación de esquemas de gobernabilidad de TI, alineados a los procesos y procedimiento

de la entidad. Este logro cuenta con dos (2) indicadores con niveles por mejorar en la Gobernación de Casanare: Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en las Gobernaciones de Arauca, Caldas y Antioquia. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para todos los indicadores de este logro principalmente porque estas entidades territoriales tienen que cumplir con dos (2) aspectos:

Con respecto a la optimización de las compras de TI, la entidad utilizó acuerdos marco de precios para bienes y servicios de TI; utilizó contratos de Agregación de demanda para bienes y servicios de TI y Aplicó metodologías o casos de negocio y criterios para la selección y/o evaluación de soluciones de TI

Debe existir transferencia de conocimiento de los proveedores y/o contratistas de TI hacia la Entidad territorial. Se refiere a la transferencia de conocimiento hecha por proveedores y contratistas de las áreas de TI a los funcionarios una vez se termina el vínculo contractual asociado. Incluyendo planes de formación y de transferencia de conocimiento en caso de cambios del recurso humano interno.

Cuadro 26. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Gestión, Logro

Gobierno de TI

COMPONENTE	LOGRO	INDICADOR	Nivel de cumplimiento vigencia 2016
C3. TIC para la Gestión TI			30
	L8 Gobierno de TI		46
		L8.2 Cumplimiento con la optimización de compras públicas de TI	0
		L8.4 Cumplimiento con la transferencia de conocimiento por parte de proveedores	0

Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

4.3.3 Información. Este logro busca aportar valor estratégico a la toma de decisiones a partir de la gestión de la información como un producto y servicio de calidad. Este logro cuenta con tres (3) indicadores con niveles por mejorar en la Gobernación de Casanare: Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en la Gobernación de Caldas. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para todos los indicadores de este logro principalmente porque esta entidad territorial tiene que cumplir con tres (3) aspectos:

El primero es con relación a la gestión y planeación de los componentes de información la entidad definió un esquema de Gobierno de los Componentes de Información, definió una metodología para el diseño de los Componentes de Información y definió un esquema para el análisis y aprovechamiento de los Componentes de Información. Los componentes de Información, es el término utilizado para referirse al conjunto de los datos, la información, los servicios de información y los flujos bajo un único nombre. Un esquema de Gobierno de los Componentes de Información es el proceso de planeación y gobierno de los componentes de información. Incluyendo la definición de las directrices y liderar la gestión de los Componentes de información durante su ciclo de vida. Así mismo, debe trabajar en conjunto con las dependencias para establecer acuerdos que garanticen la calidad de la información.

La metodología para el diseño de los Componentes de Información permite a las Entidades la adecuada caracterización y estructuración de los componentes de Información, garantizando los mecanismos que permitan el acceso a los servicios de información por parte de los diferentes grupos de interés, contemplando características de accesibilidad, seguridad y usabilidad. Un esquema para el análisis y aprovechamiento de los Componentes de Información permite a las entidades orientar y estructurar procesos de análisis y toma de decisiones a partir de

los componentes de información que se procesan en las instituciones. Estableciendo mecanismos sencillos, confiables y seguros, para el entendimiento, análisis y aprovechamiento de la información por parte de los grupos de interés. Para mayor información, consultar la guía G.INF.01 Guía Técnica Básica de Información del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI. <http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-article-9253.html>

El segundo es que la entidad suministra y/o consume servicios de información a través de servicios estandarizados bajo los lineamientos del marco de interoperabilidad y la entidad usa el estándar GEL-XML en la implementación de servicios para el intercambio de información con otras entidades. El Marco para la Interoperabilidad comprende un conjunto de principios y políticas que orientan los esfuerzos políticos, legales y organizacionales de las entidades, con el fin de facilitar el intercambio seguro y eficiente de información

El tercer aspecto corresponde a la calidad de los componentes de información, donde la Entidad definió de un programa y/o estrategia de calidad de los componentes de información institucional; implementó y realizó seguimiento del programa y/o estrategia de calidad de los componentes de información definido; implementó los controles de calidad de los datos en los sistemas de información; definió los indicadores y métricas para medir la calidad de los componentes de información; realizó ejercicios de diagnóstico y perfilamiento de la calidad de datos y definió y aplicó metodologías para medir la calidad de los componentes de información.

Cuadro 27. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Gestión, Logro

Información.

COMPONENTE	LOGRO	INDICADOR	Nivel de cumplimiento vigencia 2016
C3. TIC para la Gestión TI			30
	L9 Información		25
		L9.1 Cumplimiento de gestión de componentes de información	0
		L9.3Plataforma de Interoperabilidad.	0
		L9.4Mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de información	0

Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

4.3.4. Sistemas de información. Este logro busca potenciar los procesos y servicios que presta la entidad a través de la gestión de los sistemas de información. Este logro cuenta con tres (3) indicadores con niveles por mejorar en la Gobernación de Casanare: Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en la Gobernación de Atlántico. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para todos los indicadores de este logro principalmente porque esta entidad territorial tiene que cumplir con tres (3) aspectos:

El primero consiste en que la entidad implementa dentro de sus sistemas de información la guía de estilo y las especificaciones técnicas de usabilidad definidas por la Entidad y el Ministerio de TIC en sistemas de información misionales, sistemas de información de soporte, sistemas de información estratégicos y portales digitales. Es decir, la entidad define una guía de estilo y usabilidad única, que establezca los principios para el estilo de los componentes de presentación, estructura para la visualización de la información y procesos de navegación entre pantallas, entre otros. Esta guía de estilo y usabilidad debe estar particularizada para cada medio tecnológico o canal utilizado por los sistemas de información y, así mismo, debe estar alineada

con los principios de usabilidad definidos por el estado colombiano. Para los componentes de software, que sean propiedad de terceros, se debe realizar su personalización de manera que se busque brindar una adecuada experiencia de usuario.

El segundo aspecto corresponde a la arquitectura de sistemas de información, la entidad documentó las arquitecturas de solución de sus sistemas de información. El catálogo de los sistemas de información es un inventario detallado y documentado que contiene las fichas técnicas de los sistemas de información de una institución. Para mayor información consultar la guía G.SIS.01 Guía del dominio de Sistemas de Información del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI. <http://www.mintic.gov.co/arquitECTURATI/630/w3-article-9262.html>

Final mente el tercero se relaciona con que la Entidad debe poseer la totalidad de los mecanismos para asegurar la trazabilidad sobre las transacciones realizadas en los sistemas de información (Políticas y Parametrización en más del 90% de Sistemas de Información). Se refiere a la implementación de mecanismos como políticas, parametrización de opciones de auditoría en los sistemas de información, entre otros. Que permita el registro de acciones como creación, **actualización**, modificación o borrado de información. Incluyendo, registro de mensajes de errores, excepciones y eventos de seguridad. Para mayor información, consultar la guía G.SIS.02 Guía Técnica de Sistemas de Información - Trazabilidad del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI. <http://www.mintic.gov.co/arquitECTURATI/630/w3-article-9263.html>

Cuadro 28. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Gestión, Logro Sistemas de Información

COMPONENTE	LOGRO	INDICADOR	Nivel de cumplimiento vigencia 2016
C3. TIC para la Gestión TI			30
	L10 Sistemas de Información		68
		L10.2 Cumplimiento con las recomendaciones de estilo y Usabilidad	50
		L10.5 Cumplimiento con el seguimiento a etapas del ciclo de vida	30
		L10.6 Auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información	50

Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

4.3.5. Servicios Tecnológicos.

Este logro busca gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas, los servicios de información y la operación de la entidad. Este logro cuenta con cuatro (4) indicadores con niveles por mejorar en la Gobernación de Casanare: Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en las Gobernaciones de Caldas y Antioquia. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para todos los indicadores de este logro principalmente porque estas entidades territoriales tienen que cumplir con cuatro (4) aspectos:

El primero establece que la Entidad posee una arquitectura de servicios tecnológicos documentada y actualizada (arquitectura de infraestructura tecnológica). La arquitectura de servicios tecnológicos, también es conocida como arquitectura de infraestructura. Incluye todos los elementos de TI que soportan la operación de la institución, entre los que se encuentran la plataforma hardware, la plataforma de comunicaciones y el software especializado (sistema operacional, software de comunicaciones, software de integración y manejadores de bases de datos, entre otros).

El segundo corresponde a que la entidad ha aplicado siempre metodologías de evaluación de alternativas de solución y/o tendencias tecnológicas para la adquisición de servicios y/o soluciones de TI.

El tercero hace referencia a los mecanismos de monitoreo de la continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos, la entidad definió y realizó seguimiento a los acuerdos de nivel de servicio de los servicios tecnológicos prestados por terceros e implementó herramientas de gestión para el monitoreo y generación de alarmas tempranas sobre la continuidad y disponibilidad de los servicios. Las entidades garantizan la prestación de sus Servicios tecnológicos utilizando diferentes mecanismos como sistemas de alimentación eléctrica, mecanismos de refrigeración, soluciones de detección de incendios, sistemas de control de acceso y sistemas de tal forma que aseguren la continuidad y disponibilidad del servicio, así como la capacidad de atención y resolución de incidentes.

El cuarto aspecto corresponde a la gestión y control de la calidad y seguridad de los servicios tecnológicos, la entidad definió controles de calidad para los servicios tecnológicos; definió controles de seguridad para los servicios tecnológicos; implemento controles de calidad para los servicios tecnológicos; implemento controles de seguridad para los servicios tecnológicos; definió indicadores para el seguimiento de la efectividad de los controles de calidad de los servicios tecnológicos y definió indicadores para el seguimiento de la efectividad de los controles de seguridad de los servicios tecnológicos. Hace referencia a la definición y gestión de los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad y trazabilidad de los Servicios Tecnológicos.

Cuadro 29. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Gestión, Logro

Servicios Tecnológicos.

COMPONENTE	LOGRO	INDICADOR	Nivel de cumplimiento vigencia 2016
C3. TIC para la Gestión TI			30
	L11 Servicios Tecnológico		42
		L11.1 Cumplimiento con la arquitectura de servicios	0
		L11.2 Cumplimiento con la metodología para adquisición de servicios tecnológicos	50
		L11.4 Cumplimiento con mecanismos de monitoreo de los servicios tecnológicos	0
		L11.6 Cumplimiento con la gestión de la calidad y seguridad de servicios tecnológicos	0

Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

4.3.6. Indicadores de Proceso y Resultado del Componente TIC para la Gestión.

Con respecto al indicador de resultado del componente TIC para la Gestión este cuenta con seis (6) indicadores con niveles por mejorar en la Gobernación de Casanare: Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en la Gobernación de Antioquia. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para todos los indicadores de este logro principalmente porque esta entidad territorial tiene que cumplir con seis (6) resultados:

El número de objetivos que definió la entidad en el Plan Estratégico de TI debe ser por lo menos igual al número de los objetivos definidos en el Plan Estratégico de Ti que fueron alcanzados.

El número de servicios de información dispuestos en la plataforma de interoperabilidad del Estado colombiano debe ser por lo menos igual al número total de servicios de información a entidades externas relacionados e identificados en el catálogo de servicios de información de la entidad.

El número de sistemas de información que incorporan mecanismos de auditoría y trazabilidad debe ser por lo menos igual al número total de sistemas de información que posee la entidad.

El número de mantenimientos preventivos realizados a los servicios tecnológicos debe ser por lo menos igual al número de mantenimientos preventivos establecidos en el plan de mantenimiento de servicios tecnológicos.

El número de proyectos de TI a los cuales se les ha realizado una estrategia de uso y apropiación debe ser por lo menos igual al número de proyectos de TI ejecutados durante la vigencia.

La entidad debe haber desarrollado capacidades de gestión de TI que generen mayor eficiencia en la prestación del servicio al usuario (interno o externo).

Cuadro 30. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Gestión, Promedio de Indicadores de Resultado.

COMPONENTE	LOGRO	INDICADOR	Nivel de cumplimiento vigencia 2016
C3. TIC para la Gestión TI			30
		RC3.1 (Cumplimiento del plan estratégico de TI)	0
		RC3.2 (Plataforma de Interoperabilidad)	0
		RC3.3 (Auditoría, seguridad, privacidad y trazabilidad de los sistemas de información)	34
		RC3.4 (Cumplimiento con el soporte y mantenimiento de los servicios tecnológicos)	0
		RC3.5 (Cumplimiento de la estrategia de uso y apropiación)	25
		RC3.6 ("Capacidades institucionales" y en el indicador "Cumplimiento con la automatización de procesos y procedimientos internos")	0
		RC3. Promedio indicadores de resultado TIC para la Gestión	10

Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

4.3.SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Comprende las acciones transversales a los demás componentes enunciados, tendientes a proteger la información y los sistemas de información, de acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada. Para este componente se debe identificar las experiencias exitosas para el mejoramiento de los siguientes indicadores por logro:

4.4.1. Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.

Busca definir el estado actual del nivel de seguridad y privacidad y define las acciones a implementar. Este logro cuenta con cuatro (4) indicadores con niveles por mejorar en la Gobernación de Casanare: Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en la Gobernación de Antioquia. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para todos los indicadores de este logro principalmente porque esta entidad territorial tiene que cumplir los siguientes aspectos:

La entidad ha generado un documento de diagnóstico, donde se identifica de manera clara el estado actual de la entidad en la implementación de Seguridad y Privacidad de la Información y la entidad ha determinado el estado actual de la infraestructura tecnológica para desarrollar el plan de transición del protocolo IPv4 a IPv6.

La entidad cuenta con una metodología de gestión de activos de información donde se tienen en cuenta aspectos como: Cumplimiento legal, fechas de actualización, propietarios y criticidad de los activos. La fase de diagnóstico de privacidad puede servir como insumo al poder identificar qué información se tiene, dónde y en cabeza de quién está; La entidad cuenta con un inventario de activos de información acorde a la metodología planteada el cual ha sido revisado,

aprobado y divulgado por comité institucional de desarrollo administrativo o el que haga sus veces. La entidad debe desarrollar una metodología de gestión de activos que le permita generar un inventario de activos de información exacto, actualizado y consistente, que a su vez permita definir la criticidad de los activos de información, sus propietarios, custodios y usuarios. La Guía No 5 - Gestión De Activos, brinda información relacionada para poder llevar a cabo la realización de las actividades mencionadas previamente. Activo de Información, en relación con la privacidad de la información, se refiere al activo que contiene información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.

La entidad cuenta con una metodología formalizada para la gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información. el plan de tratamiento del riesgo establecido y una declaración de aplicabilidad definida. La entidad debe definir una metodología de gestión del riesgo enfocada a procesos, que le permita identificar, evaluar, tratar y dar seguimiento a los riesgos de seguridad de la información a los que estén expuestos los activos, así como la declaración de aplicabilidad. Para conseguir una integración adecuada entre el MSPI y la guía de gestión del riesgo emitida por el DAFP respecto a este procedimiento, se recomienda emplear los criterios de evaluación (impacto y probabilidad) y niveles de riesgo emitidos por esta entidad. Para la elaboración del plan de tratamiento de riesgos y la declaración de aplicabilidad, puede emplearse la Guía No 8 - Controles de Seguridad.

La Entidad realiza la identificación, análisis y evaluación de los riesgos de seguridad y privacidad de la información conforme a la metodología planteada. La entidad debe definir una metodología de gestión del riesgo enfocada a procesos, que le permita identificar, evaluar, tratar y dar seguimiento a los riesgos de seguridad de la información a los que estén expuestos los activos, así como la declaración de aplicabilidad. Para conseguir una integración adecuada entre

el MSPI y la guía de gestión del riesgo emitida por el DAFP respecto a este procedimiento, se recomienda emplear los criterios de evaluación (impacto y probabilidad) y niveles de riesgo emitidos por esta entidad. Para la elaboración del plan de tratamiento de riesgos y la declaración de aplicabilidad, puede emplearse la Guía No 8 - Controles de Seguridad.

El documento del plan de diagnóstico y estrategia de transición de IPv4 a IPv6, se encuentra revisado, aprobado y divulgado por comité institucional de desarrollo o el que haga sus veces. El plan de diagnóstico que debe contener los siguientes componentes: Inventario de TI (Hardware y software) de cada Entidad diagnosticada, Informe de la Infraestructura de red de comunicaciones, recomendaciones para adquisición de elementos de comunicaciones, de cómputo y almacenamiento con el cumplimiento de IPv6, entre otros definidos en la Guía No 20 – Transición IPv4 a IPv6.

La entidad cuenta con un plan de capacitación, sensibilización y comunicación de las políticas y buenas prácticas que mitiguen los riesgos de seguridad de la información a los que están expuestos los funcionarios. La Entidad debe definir un Plan de comunicación, sensibilización y capacitación que incluya la estrategia para que la seguridad de la información se convierta en cultura organizacional, al generar competencias y hábitos en todos los niveles (directivos, funcionarios, terceros) de la entidad. Para estructurar dicho plan puede utilizar la Guía No 14 – plan de comunicación, sensibilización y capacitación.

La entidad emplea como canales de comunicación (Sitio Web o Intranet.) para divulgar las políticas, buenas prácticas o directrices relacionadas con seguridad de la información.

Cuadro 31. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Seguridad y Privacidad de la Información, logro definición del marco de seguridad y privacidad de la Información.

COMPONENTE	LOGRO	INDICADOR	Nivel de cumplimiento vigencia 2016
C4. Seguridad y Privacidad de la Información			55
	L14 Definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información		67
		L14.1 Diagnostico Seguridad y Privacidad de la Información	50
		L14.4 La entidad realiza el inventario de activos de información	63
		L14.5 La entidad gestiona los riesgos de seguridad y privacidad de la información.	25
		L14.6 La entidad genera planes de comunicación, sensibilización y capacitación en seguridad de la información	63

Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

4.4.2. Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.

Busca desarrollar las acciones definidas en el plan de seguridad y privacidad. Este logro cuenta con tres (3) indicadores con niveles por mejorar en la Gobernación de Casanare: Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en la Gobernación de Antioquia. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para todos los indicadores de este logro principalmente porque esta entidad territorial tiene que cumplir los siguientes aspectos:

Las fortalezas que la entidad muestra frente a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información son: La asignación presupuesto para la implementación del SGSI; La asignación recurso humano altamente capacitado; La identificación de los controles adecuados; La definición de la implementación de las actividades o fases del SGSI y el

compromiso por parte de la Dirección y Coordinadores en el apoyo activo al MSPI, mostrando su importancia para la entidad. La entidad debe identificar sus fortalezas de acuerdo a las actividades realizadas para implementar los temas de seguridad y privacidad de la información incluyendo IPv6.

El plan de control operacional, en el cual se indica la metodología para implementar las medidas de seguridad definidas en el plan de tratamiento de riesgos se encuentra aprobado. La entidad debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de seguridad y privacidad de la información que permitan implementar las acciones determinadas en el plan de tratamiento de riesgos.

Los informes relacionados con la implementación de los controles de seguridad y privacidad de la información se encuentran aprobados. La entidad debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de seguridad y privacidad de la información que permitan implementar las acciones determinadas en el plan de tratamiento de riesgos.

La definición de indicadores de gestión y cumplimiento que permite identificar si la implementación del MSPI es eficiente, eficaz y efectiva se encuentra aprobada. La entidad debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de seguridad y privacidad de la información que permitan implementar las acciones determinadas en el plan de tratamiento de riesgos.

Con relación al plan de comunicación, sensibilización y capacitación, la entidad Lo ejecuta con base a la caracterización de grupos focales (Usuarios, Directivos, Técnicos y Terceros). La Entidad debe definir un Plan de comunicación, sensibilización y capacitación que incluya la estrategia para que la seguridad de la información se convierta en cultura organizacional, al generar competencias y hábitos en todos los niveles (directivos, funcionarios, terceros) de la entidad. Para estructurar dicho plan puede utilizar la Guía No 14 – plan de comunicación, sensibilización y capacitación.

Cuadro 32. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Seguridad y Privacidad de la Información, logro Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información.

COMPONENTE	LOGRO	INDICADOR	Nivel de cumplimiento vigencia 2016
C4. Seguridad y Privacidad de la Información			55
	L15 Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información		53
		L15.1 Debilidades de Implementación en el MSPI	60
		L15.2 La entidad implementa el plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información	50
		L15.3 Se divulga y capacita a los funcionarios sobre las temáticas del modelo de gestión de seguridad de la información establecido para la entidad	50

Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

4.4.3. Monitoreo u mejoramiento continuo.

Busca desarrollar actividades para la evaluación y mejora de los niveles de seguridad y privacidad de la información y los sistemas de información. Este logro cuenta con dos (2) indicadores con niveles por mejorar en la Gobernación de Casanare: Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en las Gobernaciones de Sucre y Nariño. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para todos los indicadores de este logro principalmente porque estas entidades territoriales tienen que cumplir los siguientes aspectos:

Se revisan periódicamente los compromisos establecidos para ejecutar el plan de tratamiento de riesgos; la entidad realiza seguimiento a la medición de efectividad de los

controles; la entidad cuenta el plan de seguimiento, evaluación y análisis de resultados del MSPI, teniendo en cuenta los indicadores de gestión y cumplimiento y los planes de auditoría para la revisión y verificación la gestión de la seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad; El comité institucional de desarrollo administrativo o el que haga sus veces, realiza seguimiento y control a la implementación del MSPI. El proceso de seguimiento y monitoreo del MSPI se hace con base a los resultados que arrojan los indicadores de la seguridad de la información propuestos para verificación de la efectividad, la eficiencia y la eficacia de las acciones implementadas. Guía No 16 – Evaluación del desempeño y Guía No 15 – Guía de Auditoría.

La entidad determina las posibles acciones correctivas derivadas de los hallazgos o debilidades identificadas en la evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad; la entidad implementa las acciones correctivas y los planes de mejora de la seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad; la entidad determina si las acciones correctivas aplicadas son las adecuadas para gestionar los hallazgos y debilidades identificadas en seguridad y privacidad de la información al interior de la entidad. En esta fase la Entidad debe consolidar los resultados obtenidos de la fase de evaluación de desempeño, para diseñar el plan de mejoramiento continuo de seguridad y privacidad de la información, tomando las acciones oportunas para mitigar las debilidades identificadas. Los instrumentos que deben consultar las entidades para esta etapa son: Resultados de la ejecución del Plan de Revisión y Seguimiento, a la Implementación del MSPI. Resultados del plan de ejecución de auditorías y revisiones independientes al MSPI y Guía No 17 – Mejora Continua.

Cuadro 33. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Seguridad y Privacidad de la Información, logro Monitoreo y mejoramiento continuo.

COMPONENTE	LOGRO	INDICADOR	Nivel de cumplimiento vigencia 2016
C4. Seguridad y Privacidad de la Información			55
	L16	Monitoreo y mejoramiento continuo	58
		L16.1 La entidad cuenta con actividades para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la seguridad y privacidad con el fin de generar los ajustes o cambios pertinentes y oportunos.	50
		L16.2 La entidad revisa e implementa acciones de mejora continua que garanticen el cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la Información.	67

Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

4.4.4. Indicadores de Proceso y Resultado del Componente Seguridad y Privacidad de la Información.

Con respecto al indicador de resultado del componente TIC para la Seguridad y Privacidad de la Información, este cuenta con dos (2) indicadores con niveles por mejorar en la Gobernación de Casanare: Se evidencian como experiencias exitosas de este indicador el proceso de implementación llevado a cabo en la Gobernación de Antioquia. Donde se observan niveles de cumplimiento del 100% para todos los indicadores de este logro principalmente porque esta entidad territorial tiene que cumplir con los siguientes resultados:

La entidad cuenta con un proceso de identificación de infraestructura crítica, lo aplica y comunica los resultados a las partes interesadas. En este momento esta pregunta se puede responder con base a la valoración de activos que está haciendo en la entidad en general puesto que hasta este año se oficializa el catálogo de infraestructuras críticas y se inicia con su identificación oficial. Es una pregunta informativa sobre identificación y clasificación de activos.

En promedio demora la entidad minutos en corregir una vulnerabilidad una vez reportada por el COLCERT. Se hace necesario que las entidades y el Colcert tengan un mayor relacionamiento, así que se debe empezar a medir la efectividad de la comunicación y así poder tener acciones de mejora al respecto.

Cuadro 34. Indicadores por mejorar Componente TIC para la Seguridad y Privacidad de la Información, Promedio de Indicadores de Resultado.

COMPONENTE	LOGRO	INDICADOR	Nivel de cumplimiento vigencia 2016
C4. Seguridad y Privacidad de la Información			55
		R4.1 Identificación de activos críticos de información	0
		R4.2 Gestión vulnerabilidades	50
		RC4. Promedio indicadores de resultado Seguridad y Privacidad de la Información	50

Fuente. Autoras a partir del Índice GEL.

CAPITULO 5. ACCIONES DE MEJORAS AL PROCESO DE LA IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA GEL EN LA GOBERNACION DE CASANARE.

5.1 Directrices de Orden Nacional

Haciendo un análisis de lo transcurrido en el trabajo de grado, nos permitimos argumentar que para la Gobernación de Casanare no ha sido fácil la implementación de la estrategia GEL, por diferentes factores entre ellos la política, los cambios de gobierno que truncan los procesos que vienen caminando y muestran estancamiento a nivel local, departamental y nacional.

Por todo lo anterior, es importante ya que existen unas leyes que lo reglamentan y es un derecho de los ciudadanos y un deber del Estado orientar su acción a las necesidades de la ciudadanía y ofrecer la información, trámites y servicios de manera eficiente, transparente y participativa para su mejor prestación; constituyéndose en una mejora como ahorros en costos y tiempos de acceso. Además, es una de las políticas del programa de renovación de la administración pública que se articula con la política de racionalización y automatización de trámites y plan de desarrollo,

Los objetivos importantes de implementación de la estrategia GEL en la Gobernación de Casanare son Armonizar la gestión administrativa con competencias y retos, con unas acciones optimizando al interior de la entidad los procesos y procedimientos, analizando los trámites y servicios a sistematizar de acuerdo con los procesos internos de automatización de los sistemas de información que soportan los procesos, utilizando recursos tecnológicos que ofrece y/o tiene disponibles el Programa de Gobierno en Línea para automatizar trámites y servicios y cumplir con los criterios establecidos en la fases del Manual de Gobierno en Línea, Utilizando la

Plataforma de Interoperabilidad del Programa Agenda de Conectividad, como escenario base para la racionalización, con el cual se podrá realizar intercambio de información entre entidades, Ejecutando procesos de contratación para fortalecer los sistemas de información y la plataforma tecnológica de la Gobernación con el fin de atender los requerimientos de información y servicios de los ciudadanos con la calidad y oportunidad requerida, para ir disminuyendo el consumo de papel al interior de la Gobernación, recurso humano: Profesionales que apoyen el seguimiento a procesos y/o procedimientos. Económico: Designación de presupuesto para contratar expertos en análisis, desarrollo, implementación de sistemas de información con el fin de apoyar las actividades misionales que realiza La Gobernación, en el sector: Promover el control social en la gestión institucional.

A continuación, se presenta una matriz donde se evidencia claramente las acciones de mejoramiento propuestas por cada componente, sus respectivas acciones, responsables e indicadores.

Cuadro 35. Matriz de Acciones de mejora de Orden Nacional.

Componente	Acción	Responsable	Indicador
TIC para Gobierno Abierto	Se recomienda que en los siguientes 3 años se crea: una sección de ofertas de empleo en la WEB	Gobernación de Casanare / Mintic	sección de ofertas de empleo en la WEB
	Se crea publicación de datos abiertos, registro de publicaciones de la Entidad, un esquema de publicación de información, Información Clasificada y Reservada, Activos de Información, información para niños, niñas y adolescentes	Gobernación de Casanare / Mintic	registro de publicaciones de la Entidad
	Crear enlace a SIGEP, con el directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas, un directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés, unos informes sobre demandas y procesos judiciales contra la Entidad.	Gobernación de Casanare / Mintic	Enlaces Sigep en Funcionamiento
	Implementar mejoras en la página Web para contar con Interfaces en movimiento y validación dinámica de datos	Gobernación de Casanare / Mintic	Analítica de Datos Portal Web Gobernación de Casanare

Componente	Acción	Responsable	Indicador
TIC para Servicios	Se aconseja documentar metodología para caracterizar usuarios de la Gobernación de Casanare, documentación de plan de Implementación norma NTC 5854	Gobernación de Casanare / Mintic	Usuarios Caracterizados.
	Contar con un sistema integrado para PQRS	Gobernación de Casanare / Mintic	sistema PQRS Implementado
	Realizar un inventario de certificaciones y constancias a ser virtualizadas	Gobernación de Casanare / Mintic	Inventario Documentado
TIC de Gestión	Se sugiere documentar una estrategia de gestión de información que cumpla con la normatividad correspondiente, establecer acuerdos que garanticen la calidad de la información	Gobernación de Casanare / Mintic	Estrategia Documentada
	Contar con un plan de calidad de los componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes	Gobernación de Casanare / Mintic	Plan de Calidad documentado e implementado
	Definir, implementar y gobernar la Arquitectura de Información, estableciendo métricas e indicadores de seguimiento, gestión y evolución de dicha arquitectura	Gobernación de Casanare / Mintic	Manuales de diseño
TIC de Seguridad y Privacidad	Se recomienda realizar un documento del diagnóstico de seguridad y privacidad de la Información; Un documento de registro de activos de información - incluyendo activos críticos	Gobernación de Casanare / Mintic	Diagnóstico elaborado
	Crear el documento del plan de implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI, e implementar el MSPI en la Entidad	Gobernación de Casanare / Mintic	Plan implementado
	Los ministros, directores, gobernadores y alcaldes (entre otros), son los responsables de la política de Gobierno Digital, deben garantizar el desarrollo integral de la política al interior de sus entidades, siendo un eje transversal y apalancador de su gestión interna, que apoya el desarrollo de las políticas de gestión y desempeño institucional.	Gobernación de Casanare / Mintic	Política implementada
	Se Implementa esta política de Gobierno Digital en cada entidad y se relaciona con la Planeación Estratégica de la entidad y las Políticas de gestión y desempeño institucional.	Gobernación de Casanare / Mintic	Ordenanza y presupuesto asignado

Fuente. Autoras.

5.1.1. TIC para Gobierno Abierto

Se recomienda que en los siguientes 3 años se crea: una sección de ofertas de empleo en la WEB, se crea publicación de datos abiertos, registro de publicaciones de la Entidad, un esquema de publicación de información, Información Clasificada y Reservada, Activos de Información, información para niños, niñas y adolescentes, Crear enlace a SIGEP, con el directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas, un directorio de

agregaciones, asociaciones y otros grupos de interés, unos informes sobre demandas y procesos judiciales contra la Entidad, Implementar mejoras en la página Web para contar con Interfaces en movimiento y validación dinámica de datos

5.1.2 TIC para Servicios

Se aconseja documentar metodología para caracterizar usuarios de la Gobernación de Casanare, documentación de plan de Implementación norma NTC 5854, contar con un sistema integrado para PQRS, realizar un inventario de certificaciones y constancias a ser virtualizadas.

5.1.3 TIC de Gestión

Se sugiere documentar una estrategia de gestión de información que cumpla con la normatividad correspondiente, establecer acuerdos que garanticen la calidad de la información; contar con un plan de calidad de los componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes; definir, implementar y gobernar la Arquitectura de Información, estableciendo métricas e indicadores de seguimiento, gestión y evolución de dicha arquitectura.

5.1.4 TIC de Seguridad y Privacidad

Se recomienda realizar un documento del diagnóstico de seguridad y privacidad de la Información; un documento de registro de activos de información - incluyendo activos críticos; crear el documento del plan de implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI; implementar el MSPI en la Entidad. Los ministros, directores, gobernadores y alcaldes (entre otros), son los responsables de la política de Gobierno Digital, deben garantizar el desarrollo integral de la política al interior de sus entidades, siendo un eje transversal y apalancador de su gestión interna, que apoya el desarrollo de las políticas de gestión y

desempeño institucional. Se Implementa esta política de Gobierno Digital en cada entidad y se relaciona con la Planeación Estratégica de la entidad y las Políticas de gestión y desempeño institucional.

5.2 Acciones de orden territorial por componente de la estrategia GEL.

A continuación, se presenta una matriz donde se evidencia claramente las acciones de mejoramiento propuestas de orden territorial por cada componente, sus respectivas acciones, responsables e indicadores.

Cuadro 36 Acciones de mejora propuesta de orden territorial.

Componente	Acción	Responsable	Indicador
TIC para Gobierno Abierto	Es necesario que se evidencie la caracterización de los usuarios que identifique, clasifique y priorice los grupos de interés involucrados e impactados por los proyectos de TI.	Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	Usuarios Caracterizados.
	Se debe elaborar un plan de comunicaciones, habilitando y divulgando en los canales electrónicos institucionales: correo, chat, foro, encuesta, etc. por medio de las redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube, Página web);	Oficina de Comunicaciones de la Gobernación de Casanare - Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	Plan de Comunicaciones elaborado
	Se debe gestionar la creación de la secretaría TIC como cambio organizacional. D33	Gobernador de Casanare- Secretaria General de la Gobernación de Casanare.	Ordenanza
	Para la consulta a la ciudadanía, Se debe disponer de los canales electrónicos como el chat, foro, encuesta, correo, en los siguientes temas: -Plan de desarrollo. - Plan anticorrupción. -Rendición de cuentas.	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática dela Gobernación de Casanare	
	Con respecto a la toma de decisiones, hay que tener evidencias de las acciones dirigidas a cumplir con este objetivo que soporten el 100% de cumplimiento.	Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	Evidencias documentadas
	Respecto de la Colaboración Innovación Abierta. Se debe identificar la necesidad que muestre las acciones dirigidas a cumplir con este objetivo	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática dela Gobernación de	Presupuesto asignado

Componente	Acción	Responsable	Indicador
	principalmente porque no se cuentan con recursos para ejecutar esas instancias.	Casanare - Gobernador de Casanare	
	Referente a la transparencia: falta mayor cobertura en la publicación de la información ya que las rutas de acceso son confusas y no permiten en muchos casos acceder de forma normal, aún persiste la falta de unidad de criterios en la clasificación de información y los links donde se reflejan.	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare - Oficina de Comunicaciones	Analítica de Datos Portal Web Gobernación de Casanare
	Concerniente a la rendición de cuentas, el chat en línea en la página web, siempre refleja estado fuera de línea, por lo tanto, no se utilizó este mecanismo, no se evidencio link donde se reflejarán esas publicaciones, se evidencia debilidad en la definición de responsables y claridad en la publicación de los aportes de la comunidad.	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare -Gobernador de Casanare	Analítica de Datos Portal Web Gobernación de Casanare
	Para los datos abiertos persiste información que por su prioridad e importancia no se encuentra en datos abiertos, como la información contable y la de seguimiento al Plan de Desarrollo. Se evidencia que la entidad no mantiene actualizados los conjuntos de datos publicados.	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare - Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	Analítica de Datos Portal Web Gobernación de Casanare
Componente de TIC para Servicios	En los trámites y servicios en línea, no se refleja la caracterización de usuarios. Además, no se implementa el uso del lenguaje común de intercambio. Faltan mecanismos de ayuda.	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare - Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	Usuarios Caracterizados.
	Falta compromiso en disponer de los recursos necesarios para completar la optimización de los trámites en línea. Para las certificaciones y constancias en línea, no se cuentan con presupuesto para ejecutar estos programas, en cuanto a los trámites y servicios en línea. No se tiene la caracterización de usuarios.	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare - Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	Presupuesto asignado
	En relación a las ventanillas únicas, No existe el interés por parte de la Gobernación en asignar el presupuesto para ejecutar estos programas.	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare - Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la	Presupuesto asignado

Componente	Acción	Responsable	Indicador
		Gobernación de Casanare.	
	El sitio web existe, pero se presentan dificultades por problemas de comunicación, tampoco se tiene la caracterización de usuarios y falta expandir la evaluación.	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare - Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	Usuarios Caracterizados./ Analítica de Datos
Componente TIC para Gestión Estrategia de TI entendimiento estratégico	Hace falta realizar una labor o tarea más concienzuda sobre la caracterización de usuarios, por esto no hay el interés por parte de las directivas en disponer de los recursos necesarios para su debida proyección y ejecución;	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare - Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	Usuarios Caracterizados.
	La Administración Departamental ha venido desmejorando en los procesos de planeación y gestión de los datos, información, servicios y flujo de información.	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare - Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	Analítica de Datos Portal Web Gobernación de Casanare
	Para el diseño de los componentes de información, no se evidencia catálogo de componentes de información, tampoco existen acciones documentadas,	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare - Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	Catálogo de componentes documentado
	Respecto al análisis y aprovechamiento de componentes de información, no se demuestra que la entidad cuente con procesos y herramientas para la gestión de los componentes de la información.	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare - Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	analítica de Datos Portal Web Gobernación de Casanare
Componente de Gestión de	No existen mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática	Manual de buenas prácticas

Componente	Acción	Responsable	Indicador
la Calidad y de Seguridad de los Componentes de Información.	componentes de la información, con relación a los sistemas de información planeación y gestión de los sistemas de información, no se refleja la arquitectura de sistemas de información, aún no se justifica que existe el manual de buenas prácticas y acciones documentadas.	de la Gobernación de Casanare - Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	documentado e implementado
	Para el ciclo de vida de los sistemas de información, no se demuestran acciones documentadas en cuanto a la gestión de seguridad y calidad de los sistemas de información, no se cuenta con los recursos necesarios para garantizar la actualización de los sistemas, se observa falta de empoderamiento y compromisos de los directivos en los avances de la estrategia GEL.	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare - Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	analítica de Datos Portal Web Gobernación de Casanare
	No se cuenta con la secretaría TIC. No se evidencia catálogo de servicios tecnológicos, no se refleja el Manual de Buenas prácticas. , tampoco se argumenta el programa de correcta disposición final de residuos tecnológicos, no se explican los procesos de operación, monitoreo y supervisión de servicios tecnológicos. Todo esto conlleva a que la Gobernación de Casanare esté por debajo de los índices GEL frente a otros departamentos a nivel nacional.	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare - Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	Ordenanza / Manual de buenas practicas
	Con respecto al soporte de servicios tecnológicos, Se realizan mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo de la Gobernación, pero en cuanto a la calidad de los servicios tecnológicos, no se demuestran acciones sobre la auditoria y trazabilidad de los servicios tecnológicos.	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare - Profesional contratado para apoyo al proceso de implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare.	documentación de mantenimientos preventivos y correctivos realizados
	Finalmente paralelo a la automatización de procesos y procedimientos, Se realizó mesas de trabajo con la UTP y el MINTIC con el fin de desarrollar un proyecto que permita implementar un software de Gestión Documental pero aún no se muestran los procesos y procedimientos automatizados	Jefe de la Oficina de Sistemas e Informática de la Gobernación de Casanare - Gobernador de Casanare	presupuesto asignado y contratado

Fuente. Autoras.

5.2.1 Componente TIC para Gobierno Abierto.

Es necesario que se evidencie la caracterización de los usuarios que identifique, clasifique y priorice los grupos de interés involucrados e impactados por los proyectos de TI;

además se debe elaborar un plan de comunicaciones, habilitando y divulgando en los canales electrónicos institucionales: correo, chat, foro, encuesta, etc. por medio de las redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube, Página web); -Se debe gestionar la creación de la secretaría TIC como cambio organizacional.

Para la consulta a la ciudadanía, Se debe disponer de los canales electrónicos como el chat, foro, encuesta, correo, en los siguientes temas: -Plan de desarrollo. -Plan anticorrupción. -Rendición de cuentas. Al no contar con la caracterización de usuarios no se puede implementar las acciones requeridas, no se evidencian en los avances acciones que soporten ese avance reflejado.

Con respecto a la toma de decisiones, hay que tener evidencias de las acciones dirigidas a cumplir con este objetivo que soporten el 100% de cumplimiento. Respecto de la Colaboración Innovación Abierta. Se debe identificar la necesidad que muestre las acciones dirigidas a cumplir con este objetivo principalmente porque no se cuentan con recursos para ejecutar esas instancias.

Referente a la transparencia acceso a la información pública, falta mayor cobertura en la publicación de la información ya que las rutas de acceso son confusas y no permiten en muchos casos acceder de forma normal, aún persiste la falta de unidad de criterios en la clasificación de información y los links donde se reflejan. Este acceso de registro debe estar acompañado de los lineamientos específicos

Concerniente a la rendición de cuentas, el chat en línea en la página web, siempre refleja estado fuera de línea, por lo tanto, no se utilizó este mecanismo, no se evidencio link donde se reflejarán esas publicaciones, se evidencia debilidad en la definición de responsables y claridad en la publicación de los aportes de la comunidad.

Para los datos abiertos persiste información que por su prioridad e importancia no se encuentra en datos abiertos, como la información contable y la de seguimiento al Plan de Desarrollo. Se evidencia que la entidad no mantiene actualizados los conjuntos de datos publicados.

5.2.2. Componente de TIC para Servicios.

En los trámites y servicios en línea, no se refleja la caracterización de usuarios. Además, no se implementa el uso del lenguaje común de intercambio. Faltan mecanismos de ayuda. Falta compromiso en disponer de los recursos necesarios para completar la optimización de los trámites en línea. Para las certificaciones y constancias en línea, no se cuentan con presupuesto para ejecutar estos programas, en cuanto a los trámites y servicios en línea. No se tiene la caracterización de usuarios.

En relación a las ventanillas únicas, No existe el interés por parte de la Gobernación en asignar el presupuesto para ejecutar estos programas. El sitio web existe, pero se presentan dificultades por problemas de comunicación, tampoco se tiene la caracterización de usuarios y falta expandir la evaluación.

5.2.3 Componente TIC para Gestión Estrategia de TI entendimiento estratégico.

Hace falta realizar una labor o tarea más concienzuda sobre la caracterización de usuarios, por esto no hay el interés por parte de las directivas en disponer de los recursos necesarios para su debida proyección y ejecución; con todo esto la Administración Departamental ha venido desmejorando en los procesos de planeación y gestión de los datos, información, servicios y flujo de información.

Para el diseño de los componentes de información, no se evidencia catálogo de componentes de información, tampoco existen acciones documentadas, respecto al análisis y

aprovechamiento de componentes de información, no se demuestra que la entidad cuente con procesos y herramientas para la gestión de los componentes de la información.

5.2.4 Componente de Gestión de la Calidad y de Seguridad de los Componentes de Información.

No existen mecanismos de aseguramiento, control, inspección y mejoramiento de la calidad de los componentes de la información, con relación a los sistemas de información planeación y gestión de los sistemas de información, no se refleja la arquitectura de sistemas de información, aún no se justifica que existe el manual de buenas prácticas y acciones documentadas.

Para el ciclo de vida de los sistemas de información, no se demuestran acciones documentadas en cuanto a la gestión de seguridad y calidad de los sistemas de información, no se cuenta con los recursos necesarios para garantizar la actualización de los sistemas, se observa falta de empoderamiento y compromisos de los directivos en los avances de la estrategia GEL. No se cuenta con la secretaría TIC. No se evidencia catálogo de servicios tecnológicos, no se refleja el Manual de Buenas prácticas, tampoco se argumenta el programa de correcta disposición final de residuos tecnológicos, no se explican los procesos de operación, monitoreo y supervisión de servicios tecnológicos. Todo esto conlleva a que la Gobernación de Casanare esté por debajo de los índices GEL frente a otros departamentos a nivel nacional.

Con respecto al soporte de servicios tecnológicos, Se realizan mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo de la Gobernación, pero en cuanto a la calidad de los servicios tecnológicos, no se demuestran acciones sobre la auditoria y trazabilidad de los servicios tecnológicos. Finalmente paralelo a la automatización de procesos y procedimientos, Se realizó mesas de trabajo con la UTP y el MINTIC con el fin de desarrollar un proyecto que

permita implementar un software de Gestión Documental pero aún no se muestran los procesos y procedimientos automatizados

Conclusiones

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) van ocupando cada día más niveles de la vida diaria desde hace unos 10 años, han permitido el desarrollo del Gobierno Electrónico a nivel mundial. Colombia no ha sido ajena a este desarrollo y el avance en la masificación de trámites y servicios es bastante notorio.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Mintic. Es la entidad encargada del sector TIC en Colombia, promueve la implementación de la estrategia de Gobierno en línea (GEL), su principal programa es Vive Digital; este Ministerio se ha constituido en uno de los que mayores avances reporta en el presente Gobierno.

Con respecto a las experiencias exitosas de la estrategia GEL en las Gobernaciones a Nivel Nacional se puede concluir que la Estrategia GEL realiza el seguimiento a una batería de indicadores de proceso y resultado para cada uno de los logros en cada componente de la estrategia. De esta valoración se obtiene el índice Gel que permite determinar cuantitativamente el nivel de cumplimiento del proceso y resultado de la implementación de la estrategia GEL en cada entidad territorial, a partir del seguimiento realizado a este índice y su respectiva comparación con las 32 Gobernaciones a nivel nacional , se determinó que la Gobernación de Casanare se ubicó en el ranking del índice Gel en la posición 22 durante las vigencias 2014 y 2015; para la vigencia 2016 mejoro su ubicación quedando en la posición No. 15 con un nivel de cumplimiento de la implementación equivalente al 57 %.

A partir del análisis específico del nivel de cumplimiento de cada uno de los 16 logros de los cuatro componentes del índice GEL, se logró determinar una metodología para identificar por cada uno de los indicadores de cada logro de las gobernaciones que habían logrado un proceso de

implementación exitosa y emular las fortalezas de sus procesos. De las 31 Gobernaciones que tienen indicadores con experiencias exitosas, resaltando principalmente a las gobernaciones de Antioquia, Caldas, Nariño, Quindío y San Andrés a nivel nacional que cuentan con estos logros completamente implementados, pues estas entidades territoriales son las que más se han destacado en Colombia para el cumplimiento específico de las falencias con que actualmente cuenta la Gobernación de Casanare

De la situación actual de la implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare se pudo establecer que en términos generales respecto a la implementación de la Estrategia GEL en la Gobernación de Casanare se evidencia que la falta de documentación al interior de la entidad de los lineamientos requeridos para el cumplimiento de los objetivos de la estrategia GEL, no permite un adecuado desarrollo de las acciones implementadas por la entidad.

Las acciones tomadas para el cumplimiento de los objetivos que no están articuladas y no se encuentran bien fundamentadas, generan resultados de bajo impacto y sin trazabilidad.

Actualmente no se cuenta con la secretaría TIC. No se tiene la caracterización de usuarios, no hay evidencias de acciones dirigidas a cumplir con los canales electrónicos para involucrar a los usuarios, ciudadanos y grupos de interés dentro de procesos de toma de decisiones.

Finalmente, respecto a las acciones de mejora al proceso de implementación de la estrategia Gel se estableció una propuesta estructurada con acciones responsables e indicadores desde la óptica del gobierno nacional y del ente territorial.

Se pudo establecer que a nivel nacional el MinTic tiene establecido el proceso de migración de la estrategia Gel hacia la política de Gobierno digital donde vincula ya no cuatro componentes sino a partir de la visión de dos involucrados la ciudadanía y el estado desglosa las

diferentes pautas y lineamiento y el paso siguiente en la implementación consolidando el ingreso de nuevos servicios ahora dentro del marco de una política integral de gobierno digital.

A nivel local se elaboró el análisis específico a partir del nivel de cumplimiento de cada logro al interior de cada componente de la estrategia y después de establecer las entidades territoriales donde se encuentra la práctica exitosa a emular, se establece las pautas o lineamientos de mejora y se especifica el alcance que debe tener el desarrollo de cada una de esas acciones de mejora por parte del ente territorial, el camino que le queda por recorrer a la entidad territorial es amplio actualmente se ubica en la posición 15 de 32 es decir que está en la media del nivel de cumplimiento dando un espacio de mejora para que oriente los esfuerzos de la entidad territorial en el corto plazo para mejorar el nivel de cumplimiento del proceso de implementación y por ende el posicionamiento dentro del ranking nacional.

A nivel personal, el presente documento contribuye a la formación académica de las especialistas en gestión pública, en el caso particular de las autoras, también como funcionarias públicas, que requieran ampliar o fortalecer sus conocimientos sobre el tema objeto de estudio y así trascender las aulas y contribuir a la modernización de la gestión de la entidad territorial de orden departamental para la cual trabajan.

Recomendaciones

Continuar con la implementación gradual de la Estrategia de Gobierno en Línea, mejorando los procesos y procedimientos, aumentando así la calidad de las políticas públicas y el nivel de satisfacción de los ciudadanos, ofreciendo a éstos información y servicios bajo los parámetros de eficacia y eficiencia, continuando con la identificación de los trámites y servicios de mayor necesidad de simplificación o automatización mediante el uso de ventanillas virtuales, generando compromisos y responsabilidades entre las diferentes áreas del ente territorial comprometidas con esta estrategia, y creando sentido de pertenencia de la estrategia GEL por parte de los funcionarios y la comunidad en general.

Se debe implementar mecanismos de sensibilización, capacitación, divulgación y promoción del portal web a funcionarios y ciudadanos, llevando a cabo programas de alfabetización digital, Charlas en dependencias e instituciones educativas, entre otras.

Aprovechar de forma óptima toda la infraestructura instalada a través de puntos vive digital, quioscos digitales, programas como Vive digital regional, entre otros y Continuar con la implementación de wifi gratuitos en el departamento; promoviendo la participación de la ciudadanía en la implementación del plan de acción de gobierno en línea. Facilitar la interacción del ciudadano con el estado a través del uso de los medios electrónicos

Publicación periódica de todo lo relacionado con Buen gobierno. Continuar con las acciones de rendición de cuentas e informes de gestión usando medios digitales.

Se deben adelantar acciones para habilitar las herramientas tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

A nivel académico que futuros estudiantes puedan tener este proyecto como base para el desarrollo de esta estrategia hacia otras entidades estatales, como son los municipios del Departamento de Casanare

Que se dé a conocer este tipo de herramientas que permitan el fortalecimiento de la prestación de los servicios a funcionarios con este tipo de estrategia para que la entidad esté a la vanguardia en la Gerencia Pública.

Referencias bibliográficas

- Andrada, A. (2010). *Nuevas tecnologías de la información y la comunicación NTICX*. Argentina: Maipue.
- Arboleda, G. (2008). *Rendición de cuentas. (Ed.), Evaluación De Políticas Públicas (pp. 251-264)*. : AC Editores. Santiago de Cali Valle del Cauca: AC Editores.
- Backus, M. (2001). *E-Governance and developing countries. International Institute for Communication and Development (IICD) Report (3)*, 7-15. .
- Barahona, J., Zuleta, R., & Calderon, O. (2006). *Herramienta para la evaluación de la calidad de la prestación de servicios por medios digitales*.
- BARKER, J. (2002). *Paradigmas: el negocio de descubrir el futuro*. Bogotá Colombia: McGraw Hill Interamericana.
- BENAVIDES, J. (2012). mucho ruido y pocas nueces. *La reforma de la Ley 80 de 1993*, 1-52.
- BORJA AVIA, R. (2009). *Estudios Jurídicos sobre la Contratación estatal MarcadorDePosiciónI (Vol. 1)*. Bogotá: Ibañez .
- C.L.. C, , L., & L. L. L., L. (2014). <http://www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/537.pdf>. Sincelejo, Colombia: (ISBN:978-84-7666-210-6-Artículo 537)N.
- Cardona, D. (2004). El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Universidad y Empresa*, 3 (3), 20-45.
- CARTA IBEROAMERICANA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO. (2007). *Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado*. Pucón, Chile.
- CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES (CINTEL). (2010). *Visión y prospectiva para Gobierno en línea Convenio especial de cooperación interinstitucional No. 108*. Bogotá, Colombia.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo . (2012). *Gobierno electrónico y sociedad de la información*.
- CEPAL Naser, A.N. ALEJANDRA, & Concha, G. C. Gastón. (2011). *EL GOBIERNO ELECTRONICO EN LA GESTION PUBLICA*. Santiago de Chile,, Chile: In CEPAL.
- CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL CONPES 3248. (2003). *Renovación de la Administración Pública Departamento Nacional de Planeación DNP y Ministerio de Comunicaciones de Colombia*. Bogotá, Colombia: Diario Oficial.
- CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL CONPES 3249. (2003). *Política de Contratación Pública para un Estado Gerencial. Departamento Nacional de Planeacion DNP y Ministerio de Comunicaciones de Colombia*. Bogotá: Diario Oficial.
- CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL CONPES 3292. (2004). *Proyecto de racionalización y automatización de trámites PRAP (Agenda interna Departamento Nacional de Planeación DNP Y ministerio de Comunicaciones de Colombia*. Bogotá: Diario Oficial.
- CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA. (2002). *Comentada compilada condordada y anotada*. (G. S. Francisco, Ed.) Leyer.

- Cordoba, J. (2009). Hacia la apropiación del gobierno electrónico: una mirada crítica sistemática. *Revista Chilena de Administración Pública* 14, 60-81.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA DANE. (2003). *Modelo de la medición de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC*. Bogotá: Diario Oficial.
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION DNP. (2011). *Informe al Congreso Gestión del Sector de Planeación Nacional*. Bogotá: Diario Oficial.
- Esteves, J. (2005). *Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España*. España.
- Fierro Mendez, H. (2001). *La Responsabilidad Penal en los Contratos Administrativos*. Bogotá: Doctrina y ley.
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público* 47, 37-64.
- GARZÓN, Y. G. (1987). *Serie Aprender a investigar icfes módulo 3 recolección de la información*. Bogota: ARFO EDITORES LTDA..
- HAHN, H., PETROUSKY, M., & DOWELL, T. (2005). *La enseñanza Internet manual de dinamica HTML manual de referencia diseños de sitios web*. España: Mc graw -Hill.
- IBERMETICA -El gobierno electrónico como estrategia de participación. (2012). *e-Government tecnología y calidad* (Vol. 5). Bogotá.
- Jacobs, A. (2013). *Directrices detalladas para la mejora de la administración tributaria en América Latina y el caribe*. Bogota.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). *Developing fully functional e-Government: a four stage model*. *Government Information Quarterly*, 18 (2),.
- Marco, D., & Capanegra, H. (2004). *El gobierno electrónico*. Biblioteca virtual. ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones . (1 de marzo de 2018). <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-prpertyvalue-7650.html.aspx>. Recuperado el 1 de marzo de 2018, de <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-prpertyvalue-7650.html.aspx>.
- MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. (2011). *Manual 3 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional Republica de Colombia*. Bogotá.
- MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS TELECOMUNICACIONES. (2013). *Estrategia de Gobierno en línea 2012 2015 Para el orden nacional 2012 2017 para el orden territorial Manual 3.1*. Bogota.
- Navas, A. (2010). La nueva gestión pública: una herramienta para el cambio. *Perspectiva* 23, Navas, A. (2010). *La nueva gestión pública: una herramienta para el cambio*. *Revista Perspectiva*, 23, 36-38. Recuperado de http://sanchez-lengerke.com/mediateca/ova/ucm/dvd1/INDUCCION/CD/paq2/pdf/la_nueva_gestion_publica.pdf, 36-38.
- Pachon, L. (2008). *Diccionario de Administracion publica colombiana*. Bogota: Temis.
- Paez, A. (2012). El gobierno electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica. *Contratexto* 20, 65-78.
- Páez, A., Iribarren, C., & Neüman, M. (2003). Gobierno electrónico y administración pública local. *Revista* , Recuperado de

- <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n35/apaezmneuman.html>. *Razón y Palabra* 35.
- Royo, S. (2008). El gobierno electrónico en la rendición de cuentas de la administración local. *Española de Financiación y Contabilidad* 137, 175-178.
- S, R. G. (2004). Hacia la Modernización y Transparencia de la Gestión Pública. *Gobierno Electrónico*, 7-8.
- SABINO, C. (2003). *El Proceso de Investigación*. Caracas: Panapo.
- SANCHEZ TORRES, C., & RINCON CARDENAS, E. (2012). *Gobierno electrónico en el contexto local de la administración colombiana*. Bogotá.
- Schedler, A. (2004). *¿Qué es la rendición de cuentas?*
- Schröder, P. (2000). *Nueva gestión pública: aportes para el buen gobierno* Fundación Friedrich Naumann-Oficina Regional para América Latina. México D.F.
- TELECOMUNICACIONES., M. D. (2011). *Manual 3.0 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia*. Bogotá.
- Tesoro, J. (2007). La Red RIF-GE: articulación de conocimiento para el gobierno electrónico en las Américas. *revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 4 (2), 43-66.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (31 de Julio de 2017). <https://www.itu.int/mediacentre/Pages/2017-PR37.aspx>. Recuperado el 5 de marzo de 2018, de <https://www.itu.int/mediacentre/Pages/2017-PR37.aspx>
- UNIVERSIDAD DE LOS ANDES Centro de estrategia y Competitividad Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2009). *Programa Agenda de Conectividad Resultados de monitoreo del gobierno en línea*. Bogotá.
- Universidad Externado de Colombia y Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2010). *Guía de gobierno electrónico local: e-gobierno servicios electrónicos orientados al ciudadano*. Convenio Unesco.

Bibliografía Complementaria

- Alvarez, P. (2007). *IBERMATICA "e-Government: tecnología y calidad"*. Bogotá.
- AREA, M. (2004). *Los medios y las tecnologías en la educación*. Madrid: Cuadernos de Pedagogía No. 301.
- COLOMBIA. Presidencia de la república 002. (2000). *Gobierno en Línea*. Bogotá: Diario Oficial.
- COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES CRT. (16 de mayo de 2002). *El sector de las telecomunicaciones en Colombia en la década de los noventa*. Obtenido de El sector de las telecomunicaciones en Colombia en la década de los noventa: <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/industria-de-las-telecomunicaciones-en-colombia-en-la-d-cada-de-los-90>
- CONSEJO NACIONAL DE POLITICA ECONOMICA Y SOCIAL (CONPES 3072). (2000). *Agenda de Conectividad*. Bogotá: Diario Oficial.
- RODRIGUEZ, G. S. (2004). *Gobierno Electrónico*. Bogotá: Revista de Derecho. Universidad del Norte.