

Políticas E-government, Cero papel e Interoperabilidad aplicadas en la Secretaria
Distrital de Planeación

Diana Carolina Castillo Gavilán
Cod. 52.974.225

Asesora: Martha de Jesús Guerrero Guzmán

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia Unad
Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y De Negocios Ecacen
Especialización Gestión Pública
Bogotá, Abril 2016

Dedicatoria

A Dios, por su Amor incondicional y misericordioso

Agradecimientos

A Dios por concederme la vida y rodearme de seres amados y queridos como padres, esposo, hijos, tíos, hermanos.

A toda mi familia, quien me ha apoyado a lo largo de mi caminar.

A la Universidad UNAD, por contar con profesionales de alto nivel, capaces de educar con dedicación y entrega.

A mi empleo, porque gracias él logre culminar mis estudios y ha sido una fuente incalculable de conocimientos.

Índice

Resumen	7
Introducción	8
Capítulo 1. Antecedentes del Problema	
1.1. Importancia de la Investigación.....	9
1.2. Planteamiento del Problema.....	10
1.3. Formulación del Problema.....	11
1.4. Justificación de la Investigación.....	11
1.5. Alcances y límites de la Investigación.....	12
Capítulo 2. Marco Referencial	
2.1. Marco teórico.....	13
2.2. Marco Conceptual.....	21
2.3. Marco Legal.....	23
Capítulo 3. Metodología de la Investigación	
3.1. Objetivo.....	31
3.1.1 <i>Objetivos Específicos</i>	31
3.2. Tipo de Investigación.....	31
3.3. Núcleo Temático.....	32
3.4. Marco Metodológico.....	32
3.5. Instrumento utilizado.....	35
Capítulo 4. Resultados de la investigación	39
4.1. Resultados revisión en fuentes de investigación.....	51
4.2. Resultados del instrumento de investigación.....	53
Capítulo 5. Propuesta y análisis	55
Conclusiones	58
Bibliografía	60

Lista de Tablas

Tabla No. 1. Estado del Arte No. 1.....	13
Tabla No. 2. Estado del Arte No. 2.....	14
Tabla No. 3. Estado del Arte No. 3.....	16
Tabla No. 4. Estado del Arte No. 4.....	17
Tabla No. 5. Estado del Arte No. 5.....	18
Tabla No. 6. Estado del Arte No. 6.....	19
Tabla No. 7. Estado del Arte No. 1.....	23
Tabla No. 8. Estado del Arte No. 2.....	24
Tabla No. 9. Estado del Arte No. 3.....	25
Tabla No. 10. Estado del Arte No. 4.....	27
Tabla No. 11. Estado del Arte No. 5.....	28
Tabla No. 12. Estado del Arte No. 6.....	29
Tabla No. 13. Resultados Pregunta No. 1 de la encuesta.....	39
Tabla No. 14. Resultados Pregunta No. 2 de la encuesta.....	40
Tabla No. 15. Resultados Pregunta No. 3 de la encuesta.....	40
Tabla No. 16. Resultados Pregunta No. 4 de la encuesta.....	41
Tabla No. 17. Resultados Pregunta No. 5 de la encuesta.....	44
Tabla No. 18. Resultados Pregunta No. 6 de la encuesta.....	46
Tabla No. 19. Resultados Pregunta No. 7 de la encuesta.....	46
Tabla No. 20. Resultados Pregunta No. 8 de la encuesta.....	47
Tabla No. 21. Resultados Pregunta No. 9 de la encuesta.....	48
Tabla No. 22. Resultados Pregunta No. 10 de la encuesta.....	48
Tabla No. 23. Resultados Pregunta No. 11 de la encuesta.....	50

Lista de Graficas

Grafica No. 1. Grafica de los resultados Pregunta No. 1 de la encuesta.....	39
Grafica No. 2. Grafica de los resultados Pregunta No. 2 de la encuesta.....	40
Grafica No. 3. Grafica de los resultados Pregunta No. 3 de la encuesta.....	41
Grafica No. 4. Grafica de los resultados Pregunta No. 4 de la encuesta.....	43
Grafica No. 5. Grafica de los resultados Pregunta No. 5 de la encuesta.....	45
Grafica No. 6. Grafica de los resultados Pregunta No. 6 de la encuesta.....	46
Grafica No. 7. Grafica de los resultados Pregunta No. 7 de la encuesta.....	47
Grafica No. 8. Grafica de los resultados Pregunta No. 8 de la encuesta.....	47
Grafica No. 9. Grafica de los resultados Pregunta No. 9 de la encuesta.....	48
Grafica No. 10. Grafica de los resultados Pregunta No. 10 de la encuesta.....	49
Grafica No. 11. Grafica de los resultados Pregunta No. 11 de la encuesta.....	50

Resumen

La Secretaria Distrital de Planeación, entidad encargada de orientar, liderar la formulación y el seguimiento de políticas a nivel territorial, económico, social y ambiental conjuntamente con las demás entidades del distrito capital.

Para cumplir con dichas funciones cuenta con un sin número de metros lineales en documentos que datan de los años 50, de entidades anteriores a esta, como el Departamento Administrativo de Planeación, la Secretaria de Obras Publicas y las actuales Curadurías; los cuales reposan en su Archivo de Manzanas y Urbanismos, Biblioteca y Archivo Central.

Parte de esta documentación hoy día de encuentra en mal estado, debido a su alto nivel de consulta, falta de intervención archivística, uso de implementos abrasivos, inundaciones y especialmente por la falta de prácticas claras y evidentes que permitan determinar la importancia de dichos documentos a través de la historia de nuestra ciudad.

Por lo tanto se hace necesario implementar programas archivísticos que incluyan políticas de transparencia, gobierno en línea o e-government, cero papel e interoperabilidad; las cuales le permitan mejorar su labor en la atención a la ciudadanía e incrementar la eficiencia en todos los niveles al interior de la Secretaria como de otras entidades al contar con servicios virtuales de gran impacto.

Palabras Clave: Atención a la ciudadanía, políticas de transparencia, e-government, cero papel, interoperabilidad, eficiencia.

Introducción

Hablar de Gestión Pública implica contar con conocimientos sobre la Estructura del Estado, Organización Pública, Participación Ciudadana, Gobierno en Línea, Administración Pública, Contratación, Planeación, Construcción de Políticas, Gestión Pública y Derecho Disciplinario todos estos implementados al proyecto de investigación de “Políticas E-government, Cero papel e Interoperabilidad aplicadas en la Secretaria Distrital de Planeación”

Para el desarrollo de esta investigación se tuvieron en cuenta amplias fuentes de información las cuales se convirtieron en carta de navegación para el seguimiento normativo implementado por el Gobierno nacional y distrital acerca de las políticas archivísticas, gobierno en línea, manejo adecuado de papel e interoperabilidad, transparencia, y ley antitrámites de los servicios que el Estado ofrece.

En la Secretaria Distrital de Planeación se identifica claramente la necesidad de contar con documentos de forma digital y con acceso desde cualquier punto de Internet, por lo tanto se hizo necesario realizar este estudio de investigación que le permita a la administración concientizarse de la importancia que esto tiene para la entidad y otros ciudadanos, empresas o funcionarios que realizan consultas permanentes en sus puntos de atención.

Por lo tanto, llevando a cabo un adecuado programa archivístico y digital; donde se tenga como centro el servicio a la ciudadanía; permitirá que aquellos que requieran los servicios que se ofrecen en la Biblioteca y el Archivo de Manzanas de la SDP no realicen desplazamientos innecesarios, se disminuya el consumo de papel y energía, se reduzcan los tiempos de atención en sus puntos y aminorar el deterioro y adulteración de la documentación que a diario son consultados por los ciudadanos y funcionarios; adicional logrando que entidades como las Alcaldías locales, Curadurías, Notarias, Bancos, agencia de abogados o constructoras puedan realizar mejoras en sus labores por medio del uso de la interoperabilidad.

Políticas E-government, Cero papel e Interoperabilidad aplicadas en la Secretaria Distrital de Planeación

Capítulo 1. Antecedentes del problema

1.1. Importancia de la Investigación.

Demostrar con este estudio como las buenas practicas implementadas en las Guías Cero Papel según el Programa de Gobierno en Línea, promueven un adecuado manejo de los archivos físicos y digitales, buscando garantizar la optimización de procedimientos y garantizando la eficiencia de los procesos de atención al ciudadano y la conservación de la documentación que la Secretaria Distrital de Planeación genera como la que conserva.

Conviene igualmente, ya que cuenta con una relevancia social al permitir que aquellos documentos como lo son las Licencias de Urbanismo o Resolución de Legalización de Barrios los cuales son de vital importancia para cualquier trámite de Licencia de Construcción, modificaciones de Licencias, Cambios de Uso de Suelo, Reconocimiento de Predios, etc.;puedan acceder los ciudadanos, funcionarios y todos los usuarios que consultan dicha información de forma ágil, transparente, desde cualquier punto de conexión a Internet; apoyando así las políticas de interoperabilidad entre entidades, con implicaciones prácticas.

Además, relacionamos los lineamientos de la Especialización en Gestión Pública aplicados en la realidad de la Secretaria Distrital de Planeación según las políticas que tanto la Nación, el Archivo General de la Nación, el Archivo de Bogotá, el Ministerio de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones implementan y promueven en pro de la ciudadanía y el Distrito.

1.2. Planteamiento del Problema.

La Secretaria Distrital de Planeación cuenta con funciones primordiales definidas en el Decreto 16. Régimen Legal de Bogotá, D.C., enero 10 de 2013 las cuales según nuestro caso mencionamos las de mayor relevancia:

- “a) Formular, orientar y coordinar las políticas de planeación del desarrollo territorial, económico, social y cultural, garantizando el equilibrio ambiental del Distrito Capital.
- c) Coordinar la elaboración, reglamentación, ejecución y evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial.
- d) Adelantar las funciones de regulación del uso del suelo, de conformidad con la normativa que expida el Concejo Distrital y en concordancia con la normatividad nacional.”

Para cumplir con estas funciones la Secretaria Distrital de Planeación cuenta con Resoluciones y Decretos los cuales contienen información relevante en cuanto a la norma urbanística, legalización de barrios del Distrito, incorporación de planos urbanísticos, espacios públicos, zonas de cesión, vías, andenes, tipos de comercio, usos posibles para los diferentes sectores de la ciudad, zonas de remoción de masa, pago de impuestos, estratificación, adosamiento y paramiento, zonas de alto riesgo, rondas de ríos, humedales, etc.

Sin embargo, hoy día únicamente se cuenta con la consulta en físico y en original de dichos documentos, los cuales algunos datan desde los años 50 (cincuenta) a la fecha y reposan en los Archivos y Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación. Se ha evidenciado que a lo largo del tiempo y la falta de control, algunos de estos se han extraviado, se han deteriorado debido al uso de legajadores metálicos, grapas o tintas, se han deformado por la falta de intervención y conservación archivística, contienen dobleces, hongos, manchas, desgarro, mutilaciones, les han realizado anotaciones en esfero o lápiz rojo y negro causándoles adulteración; las han falsificado debido a su alto volumen de consulta y el alto valor de la información que estas contienen.

1.3. Formulación del Problema.

¿Cómo mejorar los procedimientos de atención y servicio a la ciudadanía en los módulos de la Biblioteca y el Archivo de Manzanas y Urbanismos de la Secretaria Distrital de Planeación por medio del uso de las TIC'S y bajo la aplicabilidad de Políticas E-government, Cero Papel e Interoperabilidad?

1.4. Justificación de la Investigación.

Según la Ley 594 de 2000 en la cual se dicta la Ley General de Archivos en su Título IV Administración de los Archivos, en sus Artículos 11 al 19, se reglamenta en nuestro país la obligatoriedad en cuanto a la administración, responsabilidad y conservación documental; dicta además los lineamientos para el acceso, consulta, control y vigilancia del Patrimonio Documental de la Nación.

Igualmente, teniendo en cuenta la estrategia de E-Government o Gobierno en línea, las Políticas de Cero Papel, el Marco para la Interoperabilidad, el Decreto 19 de 2012 Ley Antitrámites y la Ley 1712 de 2014 de Transparencia, los cuales se hace necesario sean implementados íntegramente en la Secretaria Distrital de Planeación.

La Secretaria Distrital de Planeación cuenta con la resolución 1006 del 26 de Diciembre de 2005 por la cual se expide y adopta el Reglamento General del Archivo del Departamento Administrativo de Planeación Distrital; sin embargo a partir de allí, y teniendo en cuenta el alto nivel de consulta de las Resoluciones de Legalización de Barrio o Licencias Urbanísticas es necesario que la Secretaria implemente estrategias que le permitan a los ciudadanos, funcionarios y a todas aquellas personas que requieran los servicios de la Secretaria, tener acceso a esta información de forma electrónica, disminuyendo así el consumo de papel, garantizando la conservación documental, evitando desplazamientos innecesarios de los

ciudadanos como de los funcionarios, disminuyendo el nivel de consulta en los puntos de atención que dispone la Secretaria y mejorando por ende el servicio que esta presta.

El proyecto busca además que la Secretaria Distrital de Planeación identifique otras series documentales de alta consulta y con la ayuda de estas estrategias se haga más eficiente en sus procesos y procedimientos en cuanto al manejo y conservación archivísticos con la implementación de políticas de digitalización documental; servicio a la ciudadanía con mayor control y eficiencia con el uso de estrategias E-Government o Gobierno en línea; y con la implementación de políticas de interoperabilidad y cero papel lograr que otras entidades sean igualmente más eficientes al encontrar la información requerida al instante desde cualquier punto de conexión a Internet con una disminución sustancial en tiempo y papel.

1.5. Alcances y límites de la Investigación.

Alcances.

- Aplicar en la Secretaria Distrital de Planeación la normatividad que se ha implementado en el país con respecto a la digitalización de la documentación y las políticas de Gobierno en línea.
- Brindar sistemas de información útil y ágil tanto para la Secretaria Distrital de Planeación como la ciudadanía y funcionarios que acceden a sus servicios.

Limitantes.

- La mayor limitante es la poca importancia que los directivos le puedan dar al proyecto, ya que igualmente requiere una inversión económica en personal, escáneres, programas, etc. y en algunos casos profesionales que puedan recuperar la documentación que se encuentra en muy mal estado.

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1. Marco teórico.

La mira central de esta investigación estará dada bajo el abordaje paramétrico establecido por la Ley y la Nación en cuanto a la evolución, normativa e implementación que nuestro país ha tenido en materia archivística como tecnológica; por lo tanto será necesario plantear algunos lineamientos que sirvan de eje conceptual y apoyen la lectura interpretativa de la investigación aplicada en la Secretaría Distrital de Planeación.

Tabla No. 1

Estado del Arte No. 1	
Nombre del Documento:	Evolución del Gobierno en Línea en Colombia.
Autor:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Programa Gobierno en Línea.
Palabras Claves:	Lineamiento estratégicos, Gobierno centrado en el ciudadano, visión unificada del Estado, acceso equitativo y multicanal, protección de la información del individuo, credibilidad y confianza en el Gobierno en línea, cada una de las fases que componen la evolución tales como: fase eficiencia del Estado, fase información en línea, fase interacción en línea, fase transacción en línea, fase transformación en línea y fase democracia en línea.
Ubicación (Dirección electrónica):	http://viejoprograma.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Documento_de_evolucion_de_la_politica_GEL_20110630_1.pdf
Descripción:	Este documento relata la evolución que ha tenido la Estrategia de Gobierno en Línea en Colombia; enuncia los logros obtenidos como la apertura de espacios de participación, mejoramiento en la calidad de la información emitidas por las entidades públicas y la provisión de trámites y servicios de manera electrónica, teniendo en cuenta el gran aporte y

	responsabilidad asumido en cuanto al cambio climático y la pobreza.
Conceptos abordados:	En este documento encontramos los antecedentes que en nuestro país hay acerca de uso e implementación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; contiene además la Estrategia de Gobierno en Línea, sus objetivos, principios, ejes de acción; líneas estratégicas a trabajar en cada Entidad del Estado y finalmente los resultados y avances más representativos obtenidos hasta el 2010.
Observaciones:	En este documento encontramos las normas y políticas que se han implementado en nuestro país de forma transversal logrando el avance del mismo y a su vez permitiendo y exigiendo la participación de todas las entidades del Estado, los ciudadanos y las empresas, beneficiando a su vez a todos los que la usamos y la implementamos. Sin embargo se hace necesario que estemos en mejora continua apuntando hacia las tendencias mundiales; por lo tanto el liderazgo, la participación y la coordinación son factores determinantes para el cumplimiento de objetivos claros y acertados.

Tabla No. 2

Estado del Arte No. 2	
Nombre del Documento:	Programa de Gestión Documental 2014 – 2016 de la Secretaría Distrital de Planeación.
Autor:	Juan Felipe Iriarte Flórez, Luz Day Rodríguez Maldonado, Martha Sánchez Segura, Nelson Alfonso Mosquera González, Walter de Jesús Rojas Zuluaga.
Palabras Claves:	Oficina sin papel, intervención de archivos, servicios documentales, plan estratégico institucional, transferencia documental, conservación documental, documento y expediente electrónico, responsabilidad documental, preservación a largo plazo, valoración documental.
Ubicación	http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/ServiciosTramites/G

(Dirección electrónica):	estion_Documental/Que_es/PGD_Febrero2014.pdf
Descripción:	<p>Se encuentra la descripción de todos los programas, proyectos y planes que el área de Recursos Físicos y Gestión Documental desea gestionar para el periodo comprendido entre 2014 – 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa de control documental del Sistema Integrado de Gestión. - Programa de documentación vital. - Programa de documento y expediente electrónico. - Programa de formación en Gestión Documental. - Programa de Conservación Documental - Programa de Transferencias Documentales - Programa de Auditoria y Control - Proyecto de Intervención Documental.
Conceptos abordados:	<p>Contiene el contexto institucional en cuanto a la naturaleza jurídica de la Secretaria Distrital de Planeación, el Plan Estratégico Institucional, Plan de Acción Anual, los usuarios que hacen uso de la información de la Secretaria, requerimientos para la implementación del Programa de Gestión Documental y los lineamientos básicos para la Gestión de Documentos como lo son la planeación, producción, gestión y tramite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración documental.</p>
Observaciones:	<p>Se observa la importancia que tiene la gestión documental en la generación de información que la Secretaria Distrital de Planeación tiene, igualmente cuenta con los planes y proyectos que desean desarrollar para su adecuado manejo, su conservación y como desde todas las áreas se impacta la transversalidad de la documentación de la Secretaria.</p>

Tabla No. 3

Estado del Arte No. 3	
Nombre del Documento:	Guía No. 1. Cero (0) Papel en la Administración Pública. Buenas Prácticas para reducir el Consumo de Papel.
Autor:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección de Gobierno en Línea, Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, Departamento Administrativo de la Función Pública, Archivo General de la Nación.
Palabras Claves:	Cero papel, Gobierno electrónico o Gobierno en línea, buenas prácticas para reducir el consumo de papel, uso de papel en forma racional e implementación de herramientas tecnológicas.
Ubicación (Dirección electrónica):	http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-1-cero-papel.pdf
Descripción:	Esta guía propone un conjunto de herramientas de tipo cultural los cuales permitan e incentiven el cambio de hábitos frente al consumo de papel y el adecuado uso de las herramientas tecnológicas que tenemos hoy día a la mano.
Conceptos abordados:	Presenta un modelo paso a paso de como podemos pasar de una oficina basada en papel a un modelo electrónico, explica que es el Gobierno en Línea y los beneficios que se esperan obtener a todo nivel al implementar la Oficina Cero Papel.
Observaciones:	Este documento es la primera guía que implementa el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dando a conocer el porque es necesario implementar paulatinamente el Gobierno en línea al contar con beneficios para los servidores públicos, las entidades, los ciudadanos, las empresas, la economía y el medio ambiente.

Tabla No. 4

Estado del Arte No. 4	
Nombre del Documento:	Cartilla No. 5 Cero (0) Papel en la Administración Pública. Digitalización Certificada de Documentos.
Autor:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección de Gobierno en Línea, Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, Departamento Administrativo de la Función Pública, Archivo General de la Nación.
Palabras Claves:	Digitalización certificada de documentos
Ubicación (Dirección electrónica):	http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/da4567033d075590cd3050598756222c/guia-5-digitalizacin-de-documentos.pdf
Descripción:	Esta guía explica que es la Digitalización Certificada de documentos, cuales son los formatos admitidos para documentos electrónicos, proceso de digitalización, control de calidad, copias auténticas y conversión de documentos.
Conceptos abordados:	Presenta la diferencia existente entre la digitalización y la digitalización certificada; las aplicaciones de la digitalización los cuales pueden ser: Digitalización con fines de control y tramite, Digitalización con fines Archivísticos, Digitalización con fines de contingencia y continuidad del negocio. Finalmente, esta guía pone a consideración las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Preservación del documento electrónico digitalizado. - Asegurar la disponibilidad y la consulta. - Seguridad. - Copias auténticas.
Observaciones:	Gran parte del proceso de digitalización que se ha realizado en la Secretaria de Planeación ha sido con fines de control y tramite (ya que algunas de estas resoluciones los ciudadanos que las consultan las han adulterado, mutilado, falsificado, robado, etc.), y la digitalización con

	<p>finas Archivísticas y de contingencia y continuidad (debido a que en el año 2015 se presentaron dos inundaciones en las instalaciones del Archivo de Manzanas y Urbanismos de la Secretaria donde alrededor de 600 metros lineales de documentación se mojaron y deterioraron gravemente poniendo a consideración la importancia del soporte digital).</p>
--	---

Tabla No. 5

Estado del Arte No. 5	
Nombre del Documento:	Marco de Interoperabilidad para Gobierno en Línea Versión 2010.
Autor:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Programa Gobierno en Línea.
Palabras Claves:	Enfoque en el ciudadano, cobertura, proporcionalidad, seguridad, protección, preservación de la información, colaboración, participación, protocolos, servicio de intercambio de información.
Ubicación (Dirección electrónica):	http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/da4567033d075590cd3050598756222c/Marco_de_Interoperabilidad_GEL.pdf
Descripción:	En este documento se determinan los lineamientos y recomendaciones para el intercambio eficiente de información entre entidades del Estado en relación con la Estrategia de Gobierno en Línea.
Conceptos abordados:	Se presentan los antecedentes de la interoperabilidad, la importancia del intercambio de información, principios y políticas existentes en la Estrategia de Gobierno en Línea, modelos de gestión, estándares y guías metodológicas.
Observaciones:	Este documento busca contribuir en la garantía de la entrega de servicios e información que brinda el Estado de manera completa y adecuada a la ciudadanía, cuyo objetivo es minimizar los pasos y el desplazamientos innecesario a diversas entidades para obtener lo que se requiere;

	fortaleciendo la visión unificada del Estado al tener una mayor capacidad de comunicación, entrega y uso de servicios de valor para la ciudadanía.
--	--

Tabla No. 6

Estado del Arte No. 6	
Nombre del Documento:	Guía de Uso del Marco de Interoperabilidad.
Autor:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Programa Gobierno en Línea y CINTEL.
Palabras Claves:	Interoperabilidad, modelo de madurez y escenarios de interoperabilidad.
Ubicación (Dirección electrónica):	http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-9330_recurso_1.pdf
Descripción:	Este documento se encuentra direccionado para aquellos funcionarios y entidades que requieren y administran la información los cuales deben tener claridad sobre los estándares establecidos según el Marco de Interoperabilidad para el programa de Gobierno en Línea.
Conceptos abordados:	Inicialmente se encuentra la definición sobre Interoperabilidad, sus beneficios; explica que el es Marco de Interoperabilidad dentro de la Estrategia de Gobierno en Línea y como considerar el que grado de madurez en que se encuentran las entidades al analizar los diferentes escenarios que proponen, los cuales van desde la necesidad de modernizar los procesos interinstitucionales hasta lograr el aumento de información e intercambio entre entidades; teniendo en cuenta las metas a nivel organizacional, político – legal, semántico, técnico, y socio-cultural a los cuales se debe dirigir el modelo.
Observaciones:	Este documento corresponde a una guía sobre la implementación del Marco de Interoperabilidad; es bastante práctico y muestra con ejemplos claros la aplicabilidad en los diferentes escenarios en que se pueden

	<p>encontrar las entidades públicas.</p> <p>Aunque con este se pretende integrar la información y que las entidades publicas operen de forma conjunta, es importante que se logren tener cronogramas que muestren avances significativos donde se pueda aplicar en todos los niveles de la administración la ley antitrámites Decreto 19 de 2012 el cual suprime o reforma regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios existentes en la Administración Publica.</p>
--	--

2.2. Marco Conceptual.

La investigación de “Políticas E-government, Cero papel e Interoperabilidad aplicadas en la Secretaria Distrital de Planeación” cuenta con un conjunto de conceptos los cuales son necesarios para establecer una estructura descriptiva dentro del campo urbanístico, archivístico, tecnológico, de servicio y de gobierno; los cuales a continuación revisaremos:

Archivo.

El Archivo se define como un conjunto de documentos los cuales son acumulados y producidos por una persona o ente privado o publico, los cuales para su correcta conservación deben estar debidamente ordenados y clasificados; sirviendo estos como testimonio, información o soporte para su posterior consulta o uso. Igualmente, podríamos indicar que Archivo corresponde al lugar físico donde se custodia o almacena información ya sea documental o electrónica. (Archivo General de la Nación-2000)

Digitalización.

Procedimiento por medio del cual se utiliza la tecnología logrando convertir un soporte físico (papel) en una imagen digital. Tiene como objetivo ser una copia fiel del documento que se encuentra en físico permitiendo su consulta desde cualquier computador y evitando el deterioro al documento que se encuentra en físico. (Archivo General de la Nación-2000)

E-Government – Gobierno en Línea – Gobierno Electrónico.

Estrategia del Gobierno Nacional el cual busca que con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se mejoren y amplíen los servicios ofrecidos a la ciudadanía, logrando que desde cualquier lugar y con la ayuda del Internet logren acceder a toda la información y servicios que el Gobierno nacional, municipal, departamental y distrital tiene al servicio. (Archivo General de la Nación-2000)

Licencias Urbanísticas.

Autorización dada por el curador urbano o autoridad municipal competente para realizar actividades urbanísticas dentro de los predios (construcción, parcelación, loteo, subdivisión, demolición, modificación, reforzamiento, ampliación, etc.) de acuerdo a normas urbanísticas establecidas y al Plan de Ordenamiento Territorial vigente. (Alcaldía Mayor de Bogotá-2012)

Oficina Cero Papel – Oficina Sin Papel.

Representa un modelo moderno de almacenamiento, recuperación y conservación de la información de forma digital. Corresponde al resultado paulatino que se debe dar al realizar la sustitución del uso del documento en físico por medios de administradores electrónicos, los cuales a su vez disminuyen el uso tradicional de cajas, carpetas, legajadores, personal y espacios adecuados para la conservación de documentos por largos periodos. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-2006)

Programa de Gestión Documental.

Conjunto de actividades administrativas y técnicas que buscan garantizar el adecuado manejo documental desde su origen, consulta y conservación final; dentro de estos, hoy día se incluyen actividades adicionales como la planificación, uso adecuado del papel y la digitalización de la información. (Secretaría Distrital de Planeación-2014)

Publicar o divulgar en línea.

Publicar o divulgar es poner en conocimiento público alguna información, sin embargo, al publicarlo o divulgarlo en línea, es una forma de facilitar y lograr que la información sea consultada desde cualquier conexión de Internet. (Archivo General de la Nación)

Resolución de Legalización.

Autorización y reconocimiento oficial de un asentamiento, el cual debe contar con su plano urbanístico aprobado y su respectiva reglamentación especificando usos, altura, vías, espacios públicos, etc., siendo esto obligación por parte del urbanizador, propietario, comunidad organizada o el responsable del trámite. (Alcaldía Mayor de Bogotá-2012)

2.3. Marco Legal.

La realización del presente proyecto de investigación de “Políticas E-government, Cero papel e Interoperabilidad aplicadas en la Secretaria Distrital de Planeación” se encuentra enmarcado en las bases constituciones sobre las cuales se construye y se determina el alcance y naturaleza de las entidades publicas en nuestro país, por lo tanto, a continuación las ampliaremos:

Tabla No. 7

Estado del Arte No. 1	
Nombre del Documento:	Ley 594 de 2000. Por la cual se dicta la Ley General de Archivos.
Autor:	Miguel Pinedo Vidal, Presidente Senado de la Republica., Manuel Enrique Rosero, Secretario General Senado de la Republica., Nancy Patricia Gutiérrez, Presidente Cámara de Representantes, Gustavo Bustamante Moratto, Secretario General Cámara de Representantes, Andrés Pastrana Arango, Presidente de la Republica.
Palabras Claves:	Archivo, Sistema Nacional de Archivos, administración de los archivos, programa de gestión documental, acceso y consulta de los documentos, conservación de documentos, patrimonio documental.
Ubicación (Dirección electrónica):	http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4275
Descripción:	Esta Ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado; comprende la administración pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y demás órganos regulados.
Conceptos abordados:	En dicha ley podemos encontrar claramente los conceptos de archivo, función archivística, gestión documental, patrimonio documental, soporte documental, etc.

	<p>Igualmente contiene los principios que debe contar la función archivística los cuales son: fines de los archivos, importancia de los archivos, institucionalidad e instrumentalidad, responsabilidad, dirección y coordinación de la función archivística, administración y acceso, racionalidad, modernización, función de los archivos, manejo y aprovechamiento de los archivos e interpretación.</p> <p>Dentro de la Administración archivística encontramos: Obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos, responsabilidad, instalaciones, propiedad, manejo, aprovechamiento, obligaciones de los servidores públicos, capacitación, soporte documental, etc.</p> <p>Encontramos la conformación del Sistema Nacional de Archivos integrada por el Archivo General de la Nación y los archivos de todas las entidades del Estado.</p>
Observaciones:	<p>Esta ley es completamente integra, sin embargo considero que la responsabilidad recae en todos los funcionarios de la entidad, ya que en nuestro caso, la Secretaria Distrital de Planeación son todos los funcionarios quienes la alimentan.</p>

Tabla No. 8

Estado del Arte No. 2	
Nombre del Documento:	Decreto 16 de 2013. Por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaria Distrital de Planeación.
Autor:	Gustavo Francisco Petro Urrego, Alcalde Mayor de Bogotá, Cesar Augusto Manrique Soacha, Director Departamento Administrativo del Servicio Civil, Gerardo Ignacio Ardila Calderón, Secretario Distrital de Planeación
Palabras Claves:	Secretaria Distrital de Planeación, objeto, funciones.

Ubicación (Dirección electrónica):	http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=51241
Descripción:	<p>Por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaria Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones.</p> <p>La Secretaria Distrital de Planeación tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas y la planeación territorial, económica, social y ambiental del Distrito Capital, conjuntamente con los demás sectores.</p>
Conceptos abordados:	En el Capito I de este Decreto se encuentran las funciones que debe cumplir la Secretaria Distrital de Planeación; en el Capítulo II se explica la estructura interna y las funciones que cada dependencia se deben desarrollar.
Observaciones:	A este último decreto se le han realizado ciertas modificaciones en cuanto a los trámites que maneja, áreas que se han suprimido de la Secretaria y se han creado como nuevas entidades.

Tabla No. 9

Estado del Arte No. 3	
Nombre del Documento:	Resolución 1353 de 2011. Por la cual se adopta la generación de documentos digitales en la Secretaria Distrital de Planeación.
Autor:	Cristina Arango Olaya, Secretaria Distrital de Planeación
Palabras Claves:	Comité de Gestión documental, Sistema de Gestión de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno.
Ubicación:	Consecutivo resoluciones año 2011 disponible en el Archivo de Manzanas y Urbanismos de la Secretaria Distrital de Planeación
Descripción:	Por la cual se adopta la generación de documentos digitales, la aplicación de la firma mecánica y la conformación de expediente electrónico en el

	<p>aplicativo para la Administración y control de las comunicaciones oficiales, componente del flujo documental en el Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPA.</p>
<p>Conceptos abordados:</p>	<p>Se resuelve adoptar la generación de documentos digitales en el sistema de radicación y control de documentos SIPA para la gestión de trámites, procesos, procedimientos y clasificación documental.</p> <p>Los documentos que se encuentran en dicho programa (SIPA) adquieren la categoría de versión original ya que cumplen las condiciones y protocolos institucionales para brindar la seguridad requerida.</p>
<p>Observaciones:</p>	<p>El SIPA fue implementado en noviembre de 2011 y se mantiene a la fecha; en él se puede observar en PDF el documento que los usuarios radican después de digitalizado y la respuesta la cual al firmarla digitalmente y radicarlo se convierte en PDF, contiene además, el historial o trazabilidad que el proceso o documento tiene en el sistema. Sin embargo, aún no se ha podido implementar formatos superiores al tamaño carta u oficio; ni color en caso de imágenes. Los documentos que llegan en formatos superiores a carta u oficio o aquellos que no se pueden digitalizar en caso de planos, fotos o CDS se hacen llegar directamente a las oficinas.</p> <p>Con respecto a la información de los años anteriores al 2011 se pueden consultar en físico en el Archivo de Manzanas y Urbanismos y el Archivo Central.</p>

Tabla No. 10

Estado del Arte No. 4	
Nombre del Documento:	Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Autor:	Aurelio Iragorri Valencia Viceministro de Relaciones Políticas del Ministerio del Interior encargado de las funciones del despacho del ministro del interior, María Ángela Holguín Cuellar Ministra de Relaciones Exteriores, Juan Carlos Echeverry Garzón Ministro de Hacienda y Crédito Público, Juan Carlos Esguerra Portocarrerro Ministro de Justicia y del Derecho, Juan Carlos Pinzón Bueno del Ministerio de Defensa Nacional, Juan Camilo Restrepo Salazar del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, Mauricio Santa María Salamanca del Ministerio de Salud y Protección Social, David Andrés Luna Sánchez Viceministro de Relaciones Laborales e Inspección encargado de las funciones del Despacho del Ministro de Trabajo, Mauricio Cárdenas Santa María Ministro de Minas, Sergio Díaz Granados Guida Ministro de Comercio, Industria y Turismo, María Fernanda Campo Saavedra Ministra de Educación Nacional, Frank Pearl Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Beatriz Uribe Botero Ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio, María Carolina Hoyos Turbay Viceministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones encargada de las funciones del Despacho del Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, German Cardona Gutiérrez Ministro de Transporte, Mariana Garcés Córdoba Ministra de Cultura, Federico Rengifo Vélez Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, Hernando José Gómez Restrepo Director del Departamento Nacional de Planeación, Elizabeth Rodríguez Taylor Directora del Departamento Administrativo de la Función Pública
Palabras Claves:	Tramites y procedimientos administrativos, moralidad, celeridad y

	económica en las actuaciones administrativas, simplicidad de los tramites.
Ubicación	http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45322
Descripción:	Con el objeto de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades que cumplen funciones administrativas, contribuir a la eficacia y eficiencia de estas y fortalecer, entre otros, los principios de buena fe, confianza legítima, transparencia y moralidad, se requiere racionalizar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios contenidos en normas o leyes.
Conceptos abordados:	En los artículos 182 al 192 se amplía el tema del trámite de las Licencia Urbanísticas y de Construcciones, cuáles son sus requisitos y cual es el procedimiento a implementar en los municipios y el distrito.
Observaciones:	Con este decreto demostramos la importancia que tienen los documentos de Licencia Urbanística o Resolución de Legalización de Barrio, los cuales al lograr su disponibilidad de forma virtual agilizaría los tramites que los ciudadanos realizan ante notarias, curadurías, bancos o según sea el caso.

Tabla No. 11

Estado del Arte No. 5	
Nombre del Documento:	Ley 1712 de 2014. Por el cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Autor:	Juan Fernando Cristo Bustos Presidente del Senado de la República, Gregorio Eljach Pacheco Secretario General del Senado de la República, Hernán Penagos Giraldo Presidente de la Cámara de Representantes, Jorge Humberto Mantilla Serrano Secretario General de la Cámara de Representantes.
Palabras Claves:	Transparencia, acceso a la información pública, principios de transparencia, información, publicidad, contenido de la información, activos de información, programa de gestión documental.

Ubicación	http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882
Descripción:	Regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Conceptos abordados:	En sus inicios expone los principios de transparencia y la importancia del acceso a la información, continúa con lo que significa la información y que tipo de información se puede colocar al servicio y como por medio de la Gestión Documental se deben garantizar los derechos de la ciudadanía al acceso a la información.
Observaciones:	Con esta Ley se quiere garantizar el derecho que tenemos todos los ciudadanos de contar con información de forma clara, eficiente, con principios de divulgación proactiva de la información, con calidad, transparente, gratuita y responsable.

Tabla No. 12

Estado del Arte No. 6	
Nombre del Documento:	Resolución 1006 del 26 de diciembre de 2005. Por la cual se expide y adopta el Reglamento General de Archivo del Departamento Administrativo de Planeación Distrital.
Autor:	Carmenza Saldías Barreneche, Directora.
Palabras Claves:	Comité de archivo, gestión de documentos, servicios al público, reproducción de documentos, preservación y conservación de los documentos, personal del archivo y uso de nuevas tecnologías.
Ubicación	Consecutivo resoluciones año 2005 disponible en el Archivo de Manzanas y Urbanismos de la Secretaria Distrital de Planeación.
Descripción:	Este documento reglamenta la expedición y adopción del quehacer archivístico del Departamento Administrativo de Planeación Distrital hoy Secretaria Distrital de Planeación.
Conceptos	En sus inicios expone las funciones que el Archivo debe contemplar,

abordados:	posterior, la necesidad de un grupo asesor de la alta dirección responsable de definir políticas y programas de trabajo, habla también de cómo se deben prestar los servicios en los puntos de atención y como los ciudadanos pueden acceder al servicio del fotocopiado; sin embargo, ya finalizando la resolución en su artículo 48 dejar abierta la posibilidad de la digitalización de la documentación.
Observaciones:	En el artículo 48 indica la importancia de poner en marcha proyectos de digitalización de la documentación los cuales permitan la recuperación y consulta de los documentos sin tener que eliminar sus originales.

Capítulo 3. Metodología de la Investigación

3.1. Objetivo.

Determinar la forma de cómo mejorar los procedimientos de atención y servicio a la ciudadanía en los módulos de la Biblioteca y el Archivo de Manzanas y Urbanismos de la Secretaria Distrital de Planeación por medio del uso de las TIC'S y bajo la aplicabilidad de Políticas E-government, Cero Papel e Interoperabilidad

3.1.1 Objetivos Específicos.

- Identificar los principales trámites por los cuales los ciudadanos y los funcionarios se acercan a consultar al Archivo de Manzanas y Urbanismos y la Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación.
- Determinar cuáles son las series documentales que los ciudadanos y funcionarios requieren con mayor frecuencia del Archivo de Manzanas y Urbanismos y la Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación.
- Proponer a la administración el procedimiento a implementar para mejorar el Servicio y Atención a la ciudadanía de los puntos de Archivo de Manzanas y Urbanismos y la Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación

3.2. Tipo de Investigación.

Como estrategia de investigación a utilizar dentro del proyecto de “Políticas e-government, cero papel e interoperabilidad aplicadas en la Secretaria Distrital de Planeación” es la Investigación de Tipo Correlacional con un enfoque deductivo - cuantitativo, puesto que se parte de una necesidad identificada claramente la cual es tener la disponibilidad de forma digital las

resoluciones de legalización de barrios; y como a partir de este se pueden disponer de otro tipo de series documentales que son atendidos por la Secretaria Distrital de Planeación en su punto de Archivo de Manzanas y Urbanismos.

Con la Investigación de Tipo Correlacional se busca hacer un acercamiento y comparativo a la información y normativa vigente la cual es deber de toda Entidad del Estado aplicarla, igualmente lograr correlacionarla con una encuesta aplicada a los ciudadanos y funcionarios que se acercan al punto de atención del Archivo de Manzanas y Urbanismos de la Secretaria Distrital de Planeación.

3.3. Núcleo Temático.

UA1. Ciudadanos y funcionarios que son atendidos en el Archivo de Manzanas y Urbanismos y Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación a los cuales fueron a quienes se les aplico la encuesta.

UA2. Identificación de la serie documental más consultada en el Archivo de Manzanas de Manzanas y Urbanismos y Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación

UA3. Demostrar la importancia de digitalizar documentación que aunque es antigua sigue siendo muy útil tanto para la ciudadanía como los ciudadanos que se acercan a consultar el Archivo de Manzanas de Manzanas y Urbanismos y Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación

3.4. Marco Metodológico.

Desarrolle el trabajo de investigación, inicialmente detectando la necesidad que tienen los ciudadanos y funcionarios que son atendidos en el Archivo de Manzanas y Urbanismos y

Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación de contar con las resoluciones y decretos emitidos tanto por la Secretaria Distrital de Planeación, el Departamento de Planeación Distrital y la extinta Secretaria de Obras Publicas de forma digital, ya que aunque la gran mayoría de estos documentos son muy antiguos y cada vez que lo requieren es necesario que los ciudadanos o funcionarios se acerquen al punto de atención, solicitar la respectiva carpeta y de allí poder obtener la copia de dicho documento.

Adicional, a lo largo del tiempo y debido al alto nivel de consulta que dichos documentos tienen, se evidencia notablemente su deterioro, causando en el ciudadano y funcionario inconformidad tanto por que es necesario que se acerque al punto de atención del Archivo de Manzanas y Urbanismos y Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación, como el encontrar documentos en mal estado.

Por lo tanto, con este estudio, quiero demostrar la importancia de contar con información antigua pero aun muy útil para la ciudadanía y funcionarios de forma digital, garantizando la atención a la ciudadanía al contar con información de forma practica, ágil y rápida, como también evitando que el deterioro de la documentación debido a su uso y consulta empeore.

Posterior, revise la normatividad que existe en nuestro país y como esta ha sido implementada en la Secretaria Distrital de Planeación con respecto al adecuado manejo de los Archivos, Regulación de tramites, Marco y Guía de Interoperabilidad, Guías Cero (0) Papel y Digitalización Certificada, Evolución del Gobierno en Línea en Colombia, Estructura General de la Secretaria Distrital de Planeación y el Programa de Gestión Documental para el periodo comprendido entre el 2014 – 2016 de la Secretaria, lo cual me permitió vislumbrar la importancia de la digitalización de la documentación en cuanto a la reducción de consumo de papel, mejora en los tiempos de atención y ahorro de tiempo para los ciudadanos y funcionarios al evitarles desplazamientos innecesarios al tener la disponibilidad de consulta y tramites por Internet; como igualmente el facilitarles el trabajo a entidades como Curadurías, Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Publico (DADEP), Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático (IDIGER), Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

(IDEPAC), Notarias, Bancos, Oficinas de Abogados, Constructoras, etc., e incluyendo el funcionamiento de misma Secretaria Distrital de Planeación (SDP).

El tipo de investigación utilizada fue de Tipo Correlacional, con enfoque deductivo - cuantitativo; con el cual buscamos hacer un acercamiento de la información hallada a la realidad de las necesidades tanto de los ciudadanos como funcionarios que frecuentan las instalaciones del Archivo de Manzanas y Urbanismos y Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación.

El enfoque que aplicamos a nuestra investigación es cuantitativo y nuestra población objetivo fueron los ciudadanos y funcionarios escogidos al azar que se acercan a la ventanilla de atención de la Biblioteca y Archivo de Manzanas y Urbanismos de la Secretaria.

El promedio de turnos que atiende el Archivo de Manzanas y Urbanismos y Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación son alrededor de 65 usuarios diarios, aproximadamente 1950 al mes; en horario de lunes a viernes en horario de 7:00 A.M. a 5:30 P.M., los cuales solicitan alrededor de 100 servicios al tener estos la posibilidad de solicitar varios expedientes o servicios por turno.

Se aplicaron 7 encuestas diarias tanto a los ciudadanos como funcionarios al azar que se acercaron al Archivo de Manzanas y Urbanismo y Biblioteca de la Secretaria de Planeación. La encuesta fue aplicada desde el 12 enero de 2016 hasta el 22 de febrero de 2016; siendo un total 30 días hábiles de lunes a viernes en horario de 7:00 A.M. a 5:30 P.M., para un total de 210 encuestas aplicadas.

Posterior, se analizaron los resultados de la encuesta aplicada y se triangulo de acuerdo a la información y normativa existente en nuestro país.

3.5. Instrumento utilizado.

La encuesta aplicada es la siguiente:

Nombre: _____

1. Tipo de usuario:

- A. Ciudadano _____
- B. Funcionario SDP _____
- C. Funcionario Curaduría _____
- D. Estudiante _____
- E. Empleado de firma constructora o de abogados _____

2. ¿Con que frecuencia realiza consultas y/o copia de documentos del Archivo de Manzanas y Urbanismos o de la Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación?

- A. Es la primera vez que viene _____
- B. Varias veces a la semana _____
- C. Muy pocas veces al mes _____

3. ¿Cuántos expedientes requiere consultar?

- A. Uno _____
- B. Dos _____
- C. Más de tres _____

4. ¿Qué documento usted consulta y/o copiar con mayor frecuencia en el Archivo de Manzanas y Urbanismos o de la Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación?

- A. Resoluciones - Decretos _____
- B. Oficios de respuesta a solicitudes _____
- C. Subdivisiones _____
- D. Referencias que se encuentran en los planos de loteo _____

- E. Predios declarados Bienes de Interés Cultural _____
- F. Licencia de Construcción _____
- G. Licencia de Intervención _____
- H. Delimitación _____
- I. Plan de Implantación _____
- J. Plan de Regularización y Manejo _____
- K. UPZ y sus modificaciones _____
- L. Monografías UPZ _____
- M. Estratificación _____
- N. Zonas de sesión _____
- Ñ. Estaciones inalámbricas _____
- O. Plusvalía _____
- P. Adosamiento y Paramiento _____
- Q. Publicaciones de la SDP _____
- R. Publicaciones de temas urbanísticos _____
- S. Documento curaduría _____
- T. Toda la información que se encuentra en la Manzana _____
- U. Toda la información que se encuentra en el Urbanismo _____

5. ¿Qué tipo de trámite usted va a realizar con los documentos consultados y/o copiados del Archivo de Manzanas y Urbanismos o de la Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación?

- A. Licencia de Construcción _____
- B. Modificación de Licencia de Construcción _____
- C. Proceso de Sucesión _____
- D. Trámite ante notaria o banco _____
- E. Requisito para continuar el trámite de (Licencia de intervención, delimitación, subdivisión, loteo, etc.) _____
- F. Pago de impuesto _____
- G. Demanda, denuncia o solicitud de aclaración _____
- H. Información para estudios _____

I. (Solo para funcionarios). Dar respuesta a solicitudes realizadas por los ciudadanos_____

6. ¿Si usted encontrara dicho documento en la página de Internet de la Secretaria Distrital de Planeación cree usted que se ahorraría tiempo?

A. Si _____

B. No _____

7. ¿Si usted encontrara dicho documento en la página de Internet de la Secretaria Distrital de Planeación cree que se ahorraría papel?

A. Si _____

B. No _____

8. ¿Dentro de lo que usted ha consultado en el Archivo de Manzanas y Urbanismos y la Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación ha encontrado documentos en mal estado (Ejemplo dobleces, rasgados, manchados, etc.)?

A. Si _____

B. No _____

9. ¿El día de hoy viene al Supercade a realizar más trámites en otras entidades o en otros puntos de atención de la Secretaria Distrital de Planeación?

A. Si _____

B. No _____

10. ¿De los documentos que usted consulta en los puntos de Archivo y Biblioteca cuales considera se podrían encontrar en la página de Internet de la Secretaria (Enumeremos según orden de importancia)?

A. Resoluciones – Decretos _____

B. Licencia de Construcción _____

C. Respuesta de solicitudes anteriores al 2011 _____

D. Referencias que se encuentran en los planos de loteo _____

E. Documentos curaduría _____

F. Planos Licencia de Construcción _____

G. Otro _____ Cual _____

11. ¿Usted cuenta con acceso fácilmente a Internet?

A. Si _____

B. No _____

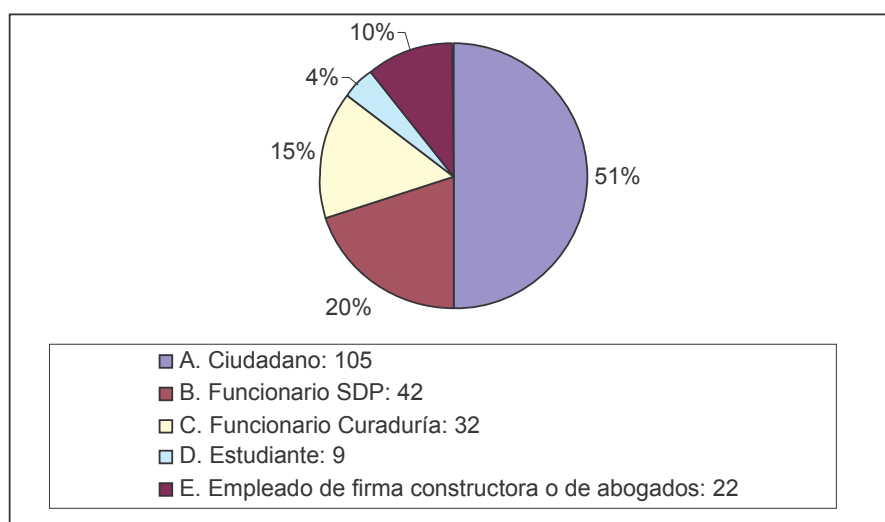
Capítulo 4. Resultados de la investigación

1. Tipo de usuario:

Tabla No. 13

CONVENCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Ciudadano:	105	50%
B. Funcionario SDP:	42	20%
C. Funcionario Curaduría:	32	15.24%
D. Estudiante:	9	4.29
E. Empleado de firma constructora o de abogados:	22	10.47%

Grafica No. 1



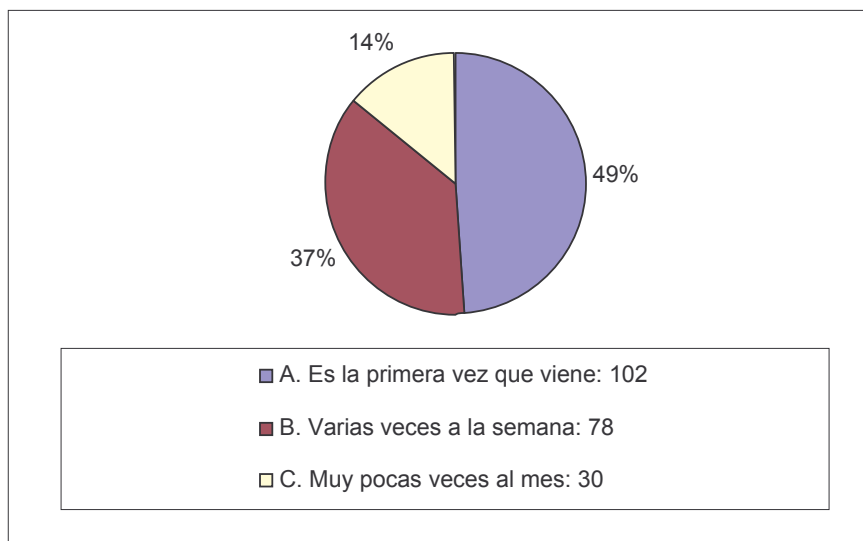
Los resultados demuestran que el tipo de usuario más frecuente son los ciudadanos con un 51%, posterior los funcionarios de la SDP con un 20%, seguido, los funcionarios de curadurías con un 15%, continúan los empleados de firmas como constructoras o abogados con un 10% y por último los estudiantes con un 4%.

2. ¿Con qué frecuencia realiza consultas y/o copia de documentos del Archivo de Manzanas y Urbanismos o de la Biblioteca de la Secretaría Distrital de Planeación?

Tabla No. 14

CONVENCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Es la primera vez que viene:	102	48.57%
B. Varias veces a la semana:	78	37.14%
C. Muy pocas veces al mes:	30	14.29%

Grafica No. 2



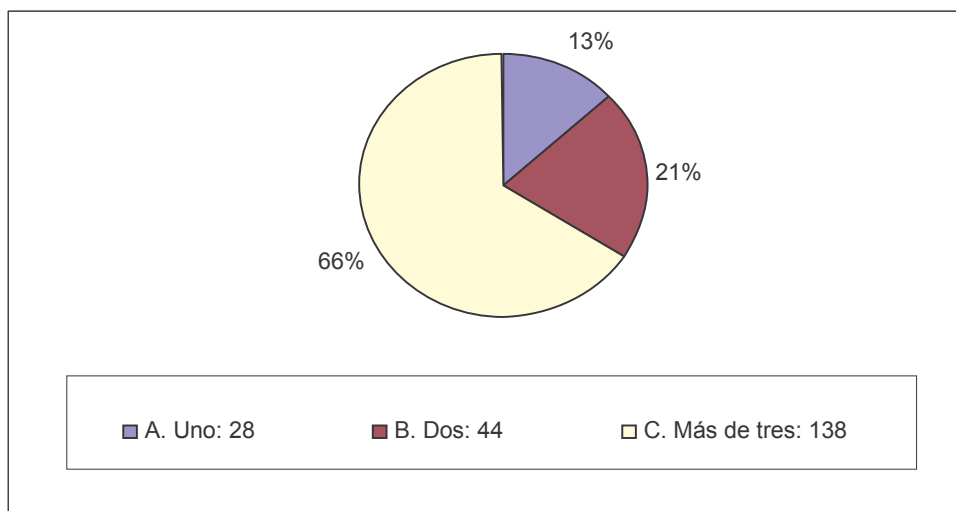
El 49% de los encuestados vienen por primera vez, el 37% consultan varias veces a la semana y el 14% consultan muy pocas veces al mes los documentos que conforman la Biblioteca y el Archivo de Manzanas y Urbanismos de la Secretaria Distrital de Planeación.

3. ¿Cuántos expedientes requiere consultar?

Tabla No. 15

CONVENCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Uno:	28	13.33%
B. Dos:	44	20.95%
C. Más de tres:	138	65.72%

Grafica No. 3



En el momento en que se aplico la encuesta, el 66% de los ciudadanos solicitaron más de tres expedientes, el 21% solicito dos expedientes y el 13% solicito solo un expediente.

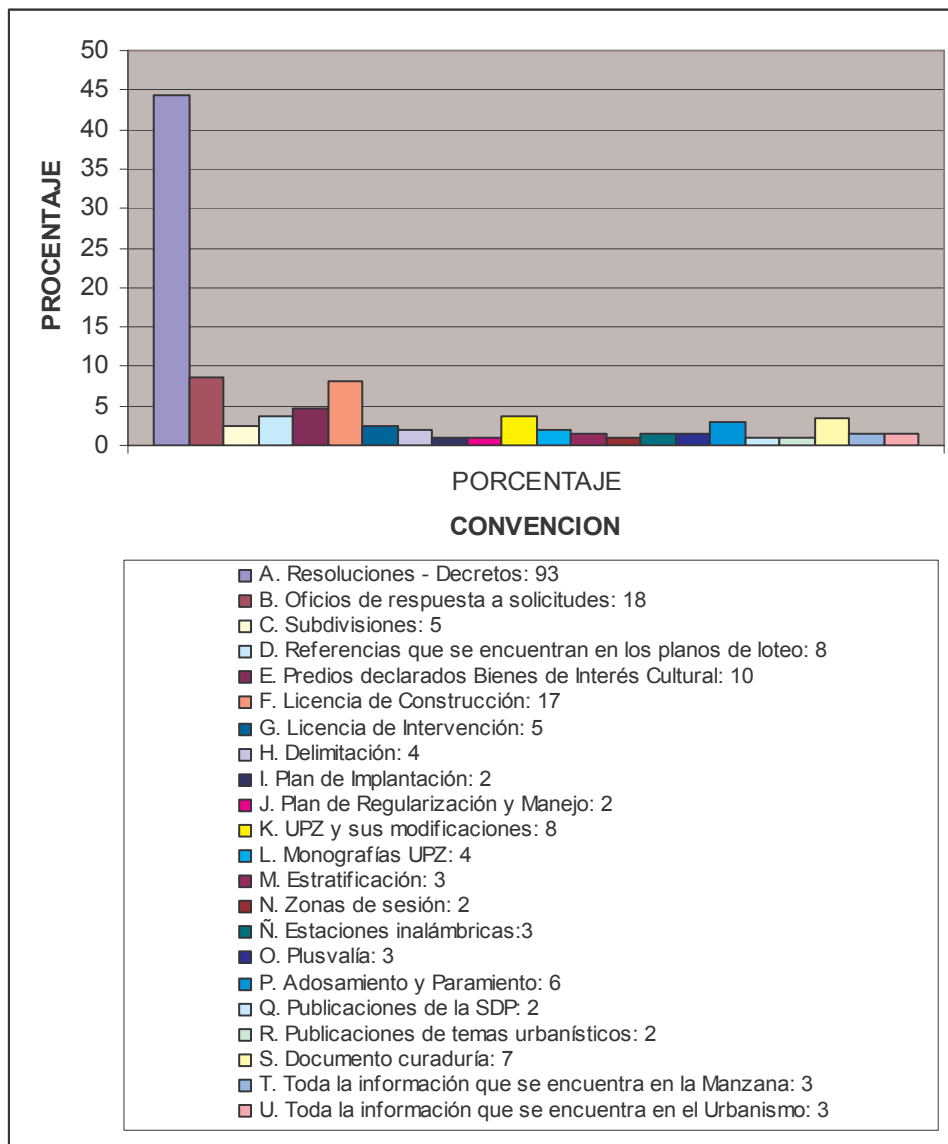
4. ¿Qué documento usted consulta y/o copiar con mayor frecuencia en el Archivo de Manzanas y Urbanismos o de la Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación?

Tabla No. 16

CONVENCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Resoluciones - Decretos	93	44.29%
B. Oficios de respuesta a solicitudes	18	8.57%
C. Subdivisiones	5	2.38%
D. Referencias que se encuentran en los planos de loteo	8	3.81%
E. Predios declarados Bienes de Interés Cultural	10	4.76%
F. Licencia de Construcción	17	8.1%
G. Licencia de Intervención	5	2.38%
H. Delimitación	4	1.9%
I. Plan de Implantación	2	0.95%
J. Plan de Regularización y Manejo	2	0.95%
K. UPZ y sus modificaciones	8	3.81%

L. Monografías UPZ	4	1.9%
M. Estratificación	3	1.43%
N. Zonas de sesión	2	0.95%
Ñ. Estaciones inalámbricas	3	1.43%
O. Plusvalía	3	1.43%
P. Adosamiento y Paramiento	6	2.86%
Q. Publicaciones de la SDP	2	0.95%
R. Publicaciones de temas urbanísticos	2	0.95%
S. Documento curaduría	7	3.34%
T. Toda la información que se encuentra en la Manzana	3	1.43%
U. Toda la información que se encuentra en el Urbanismo	3	1.43%

Grafica No. 4



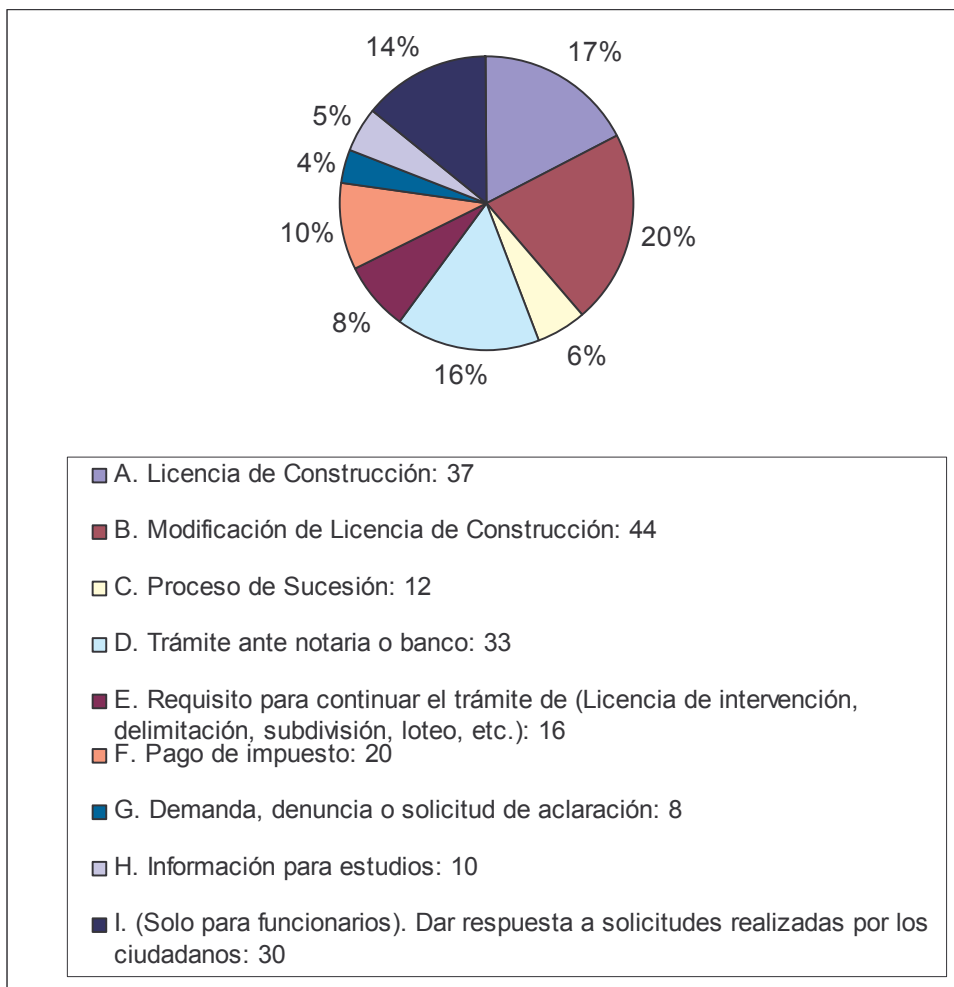
Los documentos que con mayor frecuencia consultan y/o copian en el Archivo de Manzanas y Urbanismos o la Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación son las Resoluciones o Decretos urbanismos con un 44% y los documentos que menos consultan son los Planes de Implantación, Plan de Regularización y Manejo, Zonas de sesión, Publicaciones de la entidad y Publicaciones en temas urbanísticos con un 0.95%.

5. ¿Qué tipo de trámite usted va a realizar con los documentos consultados y/o copiados del Archivo de Manzanas y Urbanismos o de la Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación?

Tabla No. 17

CONVENCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Licencia de Construcción:	37	17.62%
B. Modificación de Licencia de Construcción:	44	20.95%
C. Proceso de Sucesión:	12	5.71%
D. Trámite ante notaria o banco:	33	15.71%
E. Requisito para continuar el trámite de (Licencia de intervención, delimitación, subdivisión, loteo, etc.):	16	7.62%
F. Pago de impuesto	20	9.52%
G. Demanda, denuncia o solicitud de aclaración:	8	3.81%
H. Información para estudios:	10	4.77%
I. (Solo para funcionarios). Dar respuesta a solicitudes realizadas por los ciudadanos:	30	14.29%

Grafica No. 5



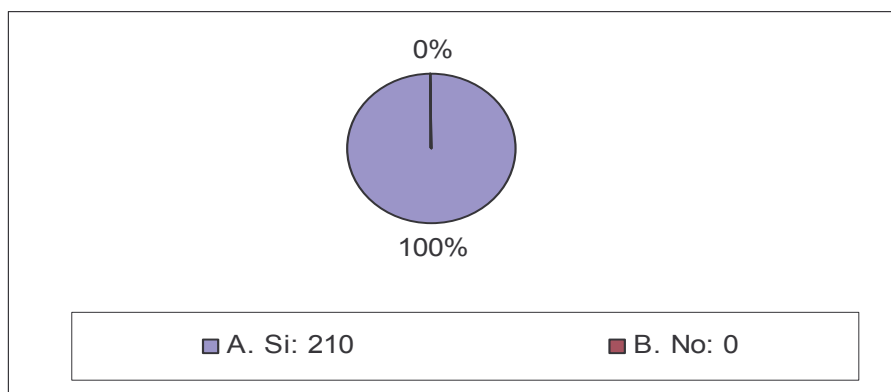
Los ciudadanos con los documentos consultados y/o copiados del Archivo de Manzanas y Urbanismos o de la Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación realizan principalmente trámites de Licencias de Construcción, modificación de estas y procesos ante notarias y bancos. Adicional, un 14% de las consultas y/o copias son para dar respuesta a las solicitudes realizadas a los funcionarios de la Secretaria por parte de los ciudadanos.

6. ¿Si usted encontrara dicho documento en la página de Internet de la Secretaria Distrital de Planeación cree usted que se ahorraría tiempo?

Tabla No. 18

CONVENCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Si:	210	100%
B. No:	0	0%

Grafica No. 6



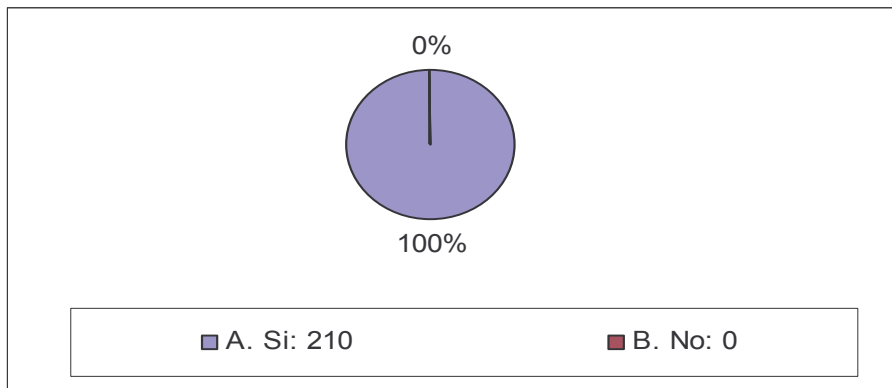
El 100% de los encuestados considera que Si ahorraría tiempo si encontrara el documento que requiere en la página de Internet de la Secretaria Distrital de Planeación.

7. ¿Si usted encontrara dicho documento en la página de Internet de la Secretaria Distrital de Planeación cree que se ahorraría papel?

Tabla No. 19

CONVENCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Si:	210	100%
B. No:	0	0%

Grafica No. 7



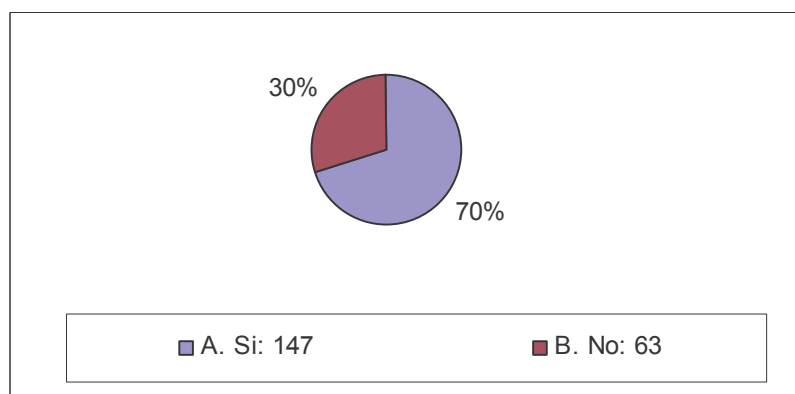
El 100% de los encuestados considera que Si ahorraría papel si encontrara el documento que requiere en la página de Internet de la Secretaria Distrital de Planeación.

8. ¿Dentro de lo que usted ha consultado en el Archivo de Manzanas y Urbanismos y la Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación ha encontrado documentos en mal estado (Ejemplo dobleces, rasgados, manchados, etc.)?

Tabla No. 20

CONVENCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Si:	147	70%
B. No:	63	30%

Grafica No. 8



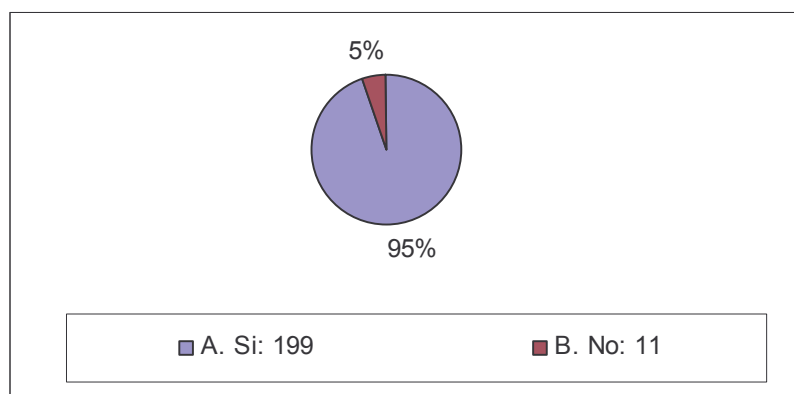
El 70% de los encuestados menciona haber encontrado documentos en mal estado dentro de las consultas realizadas en la Biblioteca y Archivo de Manzanas y Urbanismos y la Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación; el restante, 30% no lo han encontrado.

9. ¿El día de hoy viene al Supercade a realizar más trámites en otras entidades o en otros puntos de atención de la Secretaria Distrital de Planeación?

Tabla No. 21

CONVENCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Si:	199	95%
B. No:	11	5%

Grafica No. 9



El 95% de los encuestados mencionan que Si van a realizar más tramites en Supercade CAD, el 5% No.

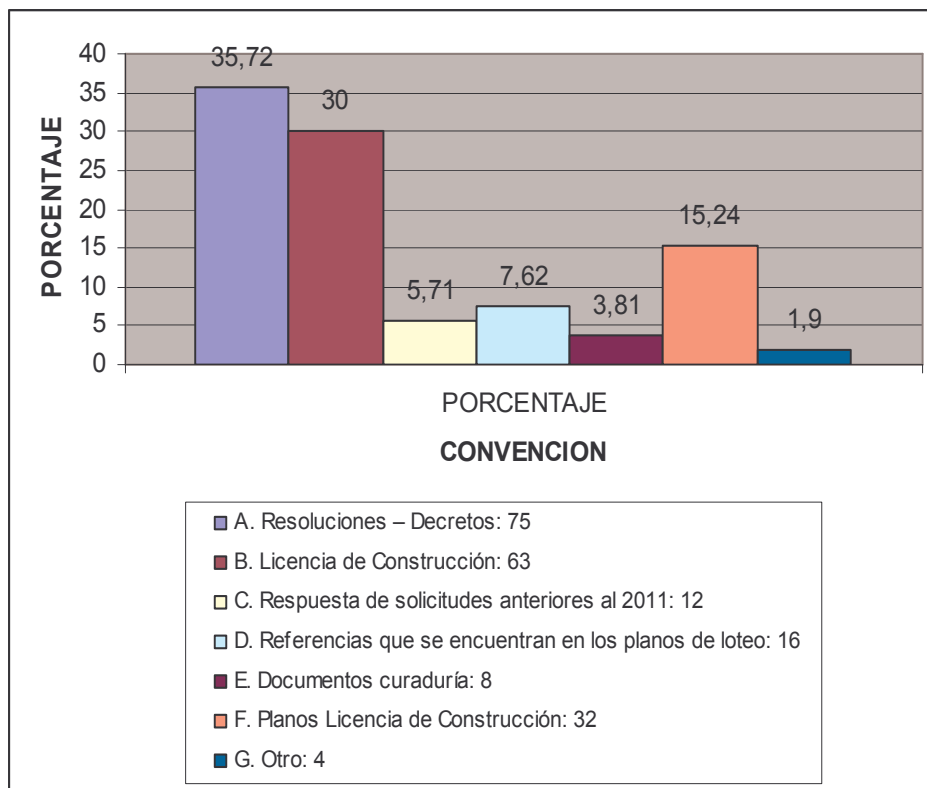
10. ¿De los documentos que usted consulta en los puntos de Archivo y Biblioteca cuales considera se podrían encontrar en la página de Internet de la Secretaria (Enumeremos según orden de importancia)?

Tabla No. 22

CONVENCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Resoluciones – Decretos	75	35.72%
B. Licencia de Construcción	63	30%

C. Respuesta de solicitudes anteriores al 2011	12	5.71%
D. Referencias que se encuentran en los planos de loteo	16	7.62%
E. Documentos curaduría	8	3.81%
F. Planos Licencia de Construcción	32	15.24%
G. Otro	4	1.9%

Grafica No. 10



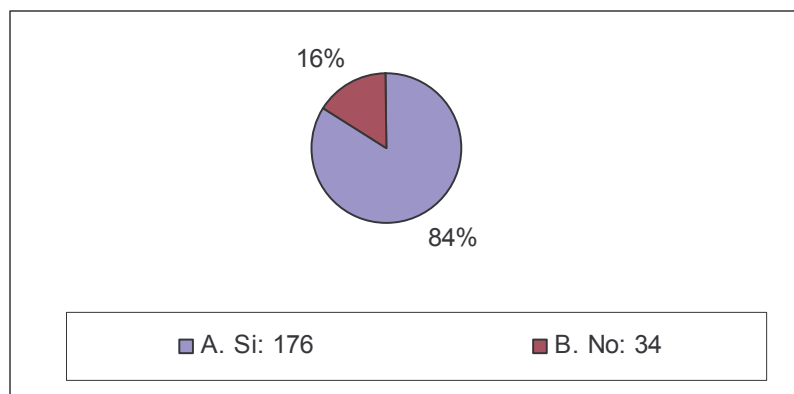
Los ciudadanos consideran que los documentos que se podrían encontrar en la página de Internet de la Secretaria son principalmente las resoluciones y decretos, seguido, las licencias de construcción y los planos de estas.

11. ¿Usted cuenta con acceso fácilmente a Internet?

Tabla No. 23

CONVENCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Si:	176	84%
B. No:	34	16%

Grafica No. 11



El 84% de los encuestados cuenta con acceso fácilmente a Internet, el 16% menciona que No.

4.1. Resultados revisión en fuentes de investigación.

Dentro del recorrido documental realizado para el desarrollo de la investigación de Políticas E-Government, Cero Papel e Interoperabilidad aplicadas en la Secretaria Distrital de Planeación; se evidencia el interés que nuestro país tiene en desarrollar temas que involucren los servicios documentales desde su generación hasta de cómo controlar y lograr mejorar los servicios que se prestan a la ciudadanía por medios ágiles, eficaces y eficientes como el Internet. Sin embargo, se hace necesario que nuestro país implemente medidas que realmente impacten en todo el territorio nacional de forma transversal y horizontal en todas las entidades del Estado.

Para nuestro caso, la Secretaria Distrital de Planeación cuenta con gran parte de los parámetros que exige el Marco de Interoperabilidad, el cual exige estándares mínimos y avances evidentes en los servicios que se presta a la ciudadanía por medio de su pagina Web; algunos de estos son: estadísticas, observatorios, notificaciones, consulta de formularios, información general de la Entidad, información sobre puntos y horarios de atención, radicación virtual, requisitos para los diferentes tramites que se realizan ante la Secretaria, etc.

Igualmente, con este recorrido documental se manifiesta los pasos agigantados que el Gobierno Nacional ha dado en cuanto a la implementación de Políticas Cero (0) Papel, Digitalización Certificada, Generación y garantía de documentos Digitales y regulación de los Tramites que se realizan ante las diferentes Entidades del Estado; esto con el fin de mejorar la atención a la ciudadanía, disminuir los tiempos de atención, distribuir adecuadamente las cargas entre los funcionarios y las entidades del Estado de acuerdo a su competencia y lograr eliminar tramites innecesarios o que se pueden implementar por medio del Internet.

Con respecto a esto último, la Secretaria a logrado realizar aportes importantes con el establecimiento de programas como el SIPA, por medio del cual se pueden realizar comunicaciones oficiales entre oficinas y ciudadanos incluyendo la firma digital sin necesidad de imprimir el documento en físico, ya que este se genera y se desarrolla íntegramente de forma digital; además, todas las multifuncionales que se encuentra en la Secretaria se les debe digitar

claves personales para su uso, las cuales regulan el consumo de papel y energía al imprimir o fotocopiar; adicional, al interior de la Entidad se realizan campañas por medio de correo electrónico, intranet, señalización, arte dramático, etc., para concientizar a los funcionarios del debido uso del papel, agua, energía, papel higiénico e implementos asignados a cada uno.

4.2. Resultados del instrumento de investigación.

Después de aplicada la encuesta en las instalaciones de la Biblioteca y el Archivo de Manzanas y Urbanismos de la Secretaria Distrital de Planeación se obtuvieron los siguientes resultados:

El tipo de usuario que más frecuenta el punto de atención de la Biblioteca y el Archivo de Manzanas y Urbanismos de la Secretaria Distrital de Planeación son ciudadanos, donde la gran mayoría de ellos se acercan por primera vez y en segundo lugar se encuentran los funcionarios que laboran en la misma Secretaria o en otras entidades; los cuales a su vez según lo demuestra las encuestas, tanto los funcionarios como otro tipo de usuarios se acercan en la semana varias veces a realizar diferentes consultas a estas instalaciones. Igualmente, el 95% de los encuestados realiza otro tipo de trámites en el Supercade CAD.

El 65.72% de los encuestados consultan en su gran mayoría mas de tres expedientes, ya que el turno que se les asigna, les permite realizar las consultas que requieran con el mismo numero; adicional, el mismo turno permite trasladarse a cualquier otra entidad que se encuentre en el Supercade CAD.

Los documentos que los ciudadanos, funcionarios o cualquier otro tipo de usuario mas consulta en la Biblioteca y el Archivo de Manzanas y Urbanismos son las resoluciones y decretos de legalización de barrios con una 44.29%, en segundo lugar, están la respuesta a solicitudes las cuales aquellas que se han radicado posterior al año 2011 se pueden visualizar en la pagina Web de la Secretaria; las anteriores a dicho año se deben consultar en los puntos de atención del Archivo.

Según información de los encuestados, la consulta y/o copia de dichos documentos son utilizadas para trámites de Licencia de Construcción en un 17,62%, modificación de licencia con un 20,95%, trámites ante notarias o bancos en un 15, 71% y, en cuarto lugar, se encuentran los funcionarios los cuales consultan para dar respuesta a las diferentes solicitudes realizadas por los ciudadanos, empresas, entes de control y otras entidades con un 14,92%.

El 100% de los encuestados respondieron que si ahorrarían tiempo y papel si encontraran lo que requieren en la página Web de la Secretaria, igualmente el 84% de estos cuentan con facilidad de acceso a Internet. Igualmente, el 70% contesto afirmativamente ante la pregunta de haber hallado documentos en mal estado (Ejemplo: dobleces, rasgaduras, manchas, hongos etc.) dentro de las carpetas que han consultado en el Archivo y Biblioteca de la Secretaria.

En cuanto a la última pregunta de cuál considera que debería ser el documento que se hallara en la página Web de la Secretaria, los ciudadanos, funcionarios y demás usuarios, contestaron en primer lugar que deberían ser las Resoluciones y Decretos de legalización, en segundo lugar, las licencias de construcción y en tercer lugar los planos de las Licencias de Construcción.

Como lo evidencia la encuesta, hay una gran necesidad por parte de los usuarios de lograr encontrar con mayor facilidad y accesibilidad lo que requieren, igualmente que están interesados en todos aquellos tramites que les permite ahorrar tiempo, dinero y ayudar el medio ambiente; adicional, la gran mayoría de estas consultas son realizadas para cumplir con otro tipo de trámite, lo cual se podría obviar si estos documentos se hallaran digitalmente aportando a las políticas de interoperabilidad logrando que estos puedan ser consultados desde la pagina Web de la Secretaria.

Capítulo 5. Propuesta y análisis

Los procedimientos que debe implementar la Secretaria Distrital de Planeación para mejorar los procesos de Servicio y Atención al Ciudadano con el uso de las TIC'S bajo la aplicabilidad de las Políticas E-government, Cero Papel e Interoperabilidad es emplear en la medida de sus necesidades y de acuerdo a su competencia la normatividad existente en nuestro país.

Inicialmente, es necesario determinar cuales son las series documentales a las cuales se les debe dar antelación; de acuerdo a la encuesta realizada se le podría dar prioridad a las resoluciones y decretos de legalización de barrios, las cuales además de ser digitalizadas, se les debe incorporar los metadatos correctos para que faciliten la búsqueda, ya sea con el numero y año, nombre de la urbanización o barrio, localidad, numero de plano de loteo o urbanístico, temática, etc.

Seguido, se hace necesario realizar una valoración documental de forma histórica que permita determinar cuáles son los documentos que se podrían escanear o si alguno debido a su fecha o tema ha perdido validez o vigencia. En este paso es necesario seleccionar de esta documentación la temática que nos incumbe, ya que dentro de estos documentos se han hallado resoluciones concernientes a vacaciones, nombramientos, sueldos, horarios, nomina, etc.

Posterior, se debe realizar un proceso de recuperación y restauración de dichos expedientes, ya que como se menciono anteriormente, parte de esta documentación está en mal estado o adulterada debido a su alto nivel de consulta, hongos, uso de elementos como ganchos legajadores, sacaganchos, cosedoras, dobleces, rasgaduras, tintas, etc.

Seguido, se realiza el proceso de digitalización y puesta en consulta en la página Web, sin embargo; para cada uno de los pasos mencionados anteriormente es necesario contar con el presupuesto adecuado, el personal idóneo para realizar dichas actividades y la capacidad en memoria y espacio dentro de la página Web.

Adicional, es necesario que se implemente un procedimiento donde las resoluciones de legalización de barrios que se están generando en la actualidad, posterior de cumplido el trámite de firmas, notificaciones, etc.; se proceda a digitalizarlas y publicarlas en la página Web; igualmente se podría incluir en este procedimiento la puesta en consulta de actos administrativos de tramites de licencias de intervención, planes de regularización, planes parciales, delimitaciones, estaciones inalámbricas, estratificación, plusvalía o aquellos que sean de interés público.

Con respecto de aquellas legalizaciones de nuevas urbanizaciones que realizan las curadurías, igualmente después de surtido el proceso de firmas, notificaciones e incorporaciones en el área de Cartografía de la Secretaría, deberá llegar un original al Archivo de Manzanas y Urbanismos para digitalizarla y puesta en consulta en su Página Web.

Ya por último, después de realizar varias pruebas y contar con un gran número de decretos y resoluciones digitalizadas, se debe informar por los diferentes medios a la ciudadanía y funcionarios de las diferentes entidades, curadurías y empresas que más se acercan a consultar la Biblioteca y Archivo de la Secretaria Distrital de Planeación del nuevo link de acceso de consulta, para orientarlos y evitarles así los desplazamientos innecesarios, pérdida de tiempo y el consumo de papel en el servicio del fotocopiado.

Durante el periodo de información y adaptación de la ciudadanía, los funcionarios que atienden los puntos de atención deberán brindar apoyo e información, además de poner a disposición una línea o extensión telefónica que permita recibir información directa de la ciudadanía en casos de que no se encuentren algún documento o este incompleto, esto con el fin de garantizar la calidad de la base de datos.

Después de culminado dicho proceso y al disminuir notablemente el nivel de consulta de dichos documentos, no podemos olvidar que el repositorio que se encuentra en Físico debe estar en excelentes condiciones, es decir que aunque exista en medio digital no significa que el físico se deba eliminar.

Finalmente, es necesario que la Secretaria implemente este tipo de procedimiento a otras series documentales de alta consulta como las licencias de construcción, planos urbanísticos, planos de predios, etc.

Conclusiones

Culminada esta investigación, podríamos concluir que es necesario que la Secretaria Distrital de Planeación implemente procesos y procedimientos archivísticos y tecnológicos en la documentación que custodia en la Biblioteca y el Archivo de Manzanas y Urbanismos que permitan garantizar tanto su conservación como su adecuada consulta.

Analizando los resultados obtenidos, podríamos deducir que los documentos que los ciudadanos y funcionarios más consultan en la Biblioteca y el Archivo de Manzanas y Urbanismos son para tramites de licencias de construcción, modificación de estas y procesos ante notarias, bancos, despachos de abogados y constructoras; adicional hay un alto porcentaje de consulta interna para cumplir con las peticiones que los ciudadanos radican ante la Secretaria.

Adicional, se podría determinar que las series documentales que los ciudadanos y funcionarios más consultan en el Archivo de Manzanas y Urbanismos y la Biblioteca de la Secretaria Distrital de Planeación, son principalmente las resoluciones de legalización de barrios y decretos urbanísticos, seguido, las respuestas dadas por la Secretaria a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, y posterior, se encuentran las licencias de construcción con sus respectivos planos arquitectónicos, estructurales, propiedad horizontal, etc.

De acuerdo a la triangulación realizada con la información y la encuesta aplicada, se podría precisar la trascendencia que hoy día se tiene en todos los niveles de la administración con el uso de la tecnología, los medios de comunicación, el Internet, la modernización y el intercambio de conocimientos y datos con capacidad de entrega de información y servicios en línea con calidad.

Adicional, es evidente el deseo de la gran mayoría de las entidades y funcionarios el cuidado de nuestro medio ambiente con políticas que disminuyen el consumo de papel, energía, agua, espacios de almacenamiento y reducen la contaminación generada al realizar las operaciones

diarias de funcionamiento o al presionar a los ciudadanos a desplazarse a diferentes lugares para tener como única opción, copia de lo que requieren.

Igualmente, se evidencia el progreso que ha tenido nuestro país en los diferentes contextos de la interoperabilidad como son la necesidad de modernizar, requerir información de otras entidades, compartir información, desarrollar soluciones informáticas útiles, y por último, el aumento de intercambio de información que permiten avances importantes en las entidades del estado.

Sumado a esto, se evidencia como al aplicar la interoperabilidad en los diferentes campos como son el político legal, sociocultural, organizacional, semántica, y técnico, nos permite que nuestras entidades tengan un crecimiento y evolución de forma organizada; soportando toda la estrategia de Gobierno en línea.

Todo esto, al estar orientando con esfuerzos políticos, legales, organizacionales, con principios y políticas de e-government e interoperabilidad entre las entidades del Estado, nos direcciona hacia servicios ágiles, de calidad, con reducción de costos para la ciudadanía y la administración, garantizando la accesibilidad de la información en todo momento, por múltiples canales y mejorando la percepción del servicio que se presta, aplicando a su vez, conceptos de igualdad, transparencia y participación.

Por último, se determina que la orientación y transformación de la administración pública es aplicada hacia el servicio a la ciudadanía, integrando información acertada y operaciones eficientes, de tal forma que resulte conveniente para los diferentes sectores de la economía nacional.

Bibliografía

- Alcaldía Mayor de Bogotá. Régimen Legal de Bogotá. Ley 594 de 2000. “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”. <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=4275>>
- Alcaldía Mayor de Bogotá. Régimen Legal de Bogotá. Decreto 19 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=45322>>
- Alcaldía Mayor de Bogotá. Régimen Legal de Bogotá. Decreto 16 de 2013. “Por la cual se adopta la estructura interna de la Secretaria Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones”. <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=51241>>
- Alcaldía Mayor de Bogotá. Régimen Legal de Bogotá. Decreto 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y Nacional y se dictan otras disposiciones”. <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=56882>>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Evolución del Gobierno en Línea en Colombia. <http://viejoprograma.gobiernoonline.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/Documento_de_evolucion_de_la_politica_GEL_20110630_1.pdf>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Guía No. 1. Cero (0) Papel en la Administración Pública. Buenas Prácticas para reducir el Consumo de Papel. <http://programa.gobiernoonline.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-1-cero-papel.pdf>

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Guía No. 5 Cero (0) Papel en la Administración Pública. <<http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/da4567033d075590cd3050598756222c/guia-5-digitalizacin-de-documentos.pdf>>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Marco de Interoperabilidad para Gobierno en Línea Versión 2010. <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/da4567033d075590cd3050598756222c/Marco_de_Interoperabilidad_GEL.pdf>
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Guía de Uso del Marco de Interoperabilidad. <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-9330_recurso_1.pdf>
- Sampieri, R., Collado, C y Baptista, M. (2006). *Metodología de la Investigación (5 ed.)*. México, D.F.: Editorial Mc Graw Hill.
- Secretaria Distrital de Planeación. Programa de Gestión Documental 2014 – 2016. <http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/ServiciosTramites/Gestion_Documental/Que_es/PGD_Febrero2014.pdf>
- Secretaria Distrital de Planeación. Consecutivo de resoluciones año 2005. Resolución 1006 de 2005. “Por la cual se expide y adopta el Reglamento General del Archivo del Departamento Administrativo de Planeación Distrital”.
- Secretaria Distrital de Planeación. Consecutivo de resoluciones año 2011. Resolución 1353 de 2011. “Por la cual se adopta la generación de documentos digitales en la Secretaria Distrital de Planeación”.