

**MEDICIÓN Y ANÁLISIS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL E-GOVERNMENT:
UNA COMPARACIÓN ENTRE COLOMBIA Y LOS PAÍSES CON MEJOR
RANKING DE LA ONU ENTRE 2012 - 2018**

**NATHALY AZCÁRATE TORRES
LUISA FERNANDA SANCLEMENTE**

Universidad
Universidad del Valle
Facultad de Ciencias de la Administración
Programa Académico de Administración de empresas
Facultad de Ciencias de la Administración
Guadalajara de Buga
Marzo 2020
del Valle

**MEDICIÓN Y ANÁLISIS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL E-GOVERNMENT:
UNA COMPARACIÓN ENTRE COLOMBIA Y LOS PAÍSES CON MEJOR
RANKING DE LA ONU ENTRE 2012 - 2018**

**NATHALY AZCÁRATE TORRES
LUISA FERNANDA SANCLEMENTE**

Director del trabajo de grado
LUIS ADRIAN LASSO CARDONA.
MS.c Gestión de la Tecnología Educativa

Universidad del Valle
Facultad de Ciencias de la Administración
Programa Académico de Administración de empresas
Facultad de Ciencias de la Administración
Guadalajara de Buga
Marzo 2020

Nota de Aceptación

Evaluador

Guadalajara de Buga, Día ____ Mes ____ Año ____

Dedicatoria

Es para mí la mayor felicidad poder dedicarles a ellos, lo que con mucho esfuerzo, dedicación y trabajo he podido lograr.

A mis padres, William y Liliana, sus esfuerzos son impresionantes y el amor que me dan para mí es invaluable. Este nuevo logro en mi vida, en gran parte es gracias a ustedes, juntos me han educado, me proporcionaron todo y cada cosa que he necesitado para salir adelante.

A mi hermana y mi sobrina, por estar cada día a mi lado sin importar las dificultades, haciendo de estos los mejores días llenos de alegrías y sonrisas.

A Lucia Grisales, por ser mi tía abuela y darme todo su amor incondicional, por apoyarme cada día sin limitación alguna.

Muchas gracias los amo inmensamente.

Nathaly Azcárate Torres

Dedicado a mi madre Liliana Sanclemente quien siempre ha sido y será mi mayor motivación para seguir adelante y mi más grande orgullo.

A mis hermanos Luis Francisco Sanclemente y Claudia Ximena Sanclemente, por su compañía y ser espejo de perseverancia.

Luisa Fernanda Sanclemente

Agradecimientos

Principalmente le agradezco a Dios y al Universo por permitirme lograr uno de mis sueños en convertir en profesional, sin duda alguna por conspirar a mi favor y ser hoy enormemente feliz.

Gracias a Juan Carlos Patiño Rojas, por compartir a mi lado esta aventura, dándome cada día motivación y un gran apoyo para seguir hasta mi meta. Gracias por creer en mí, por tus buenas palabras, compañía y tu enorme paciencia. Bendita sea tu presencia en mi vida.

Gracias a mi compañera, Luisa. Por una mañana mirarme y empezar esta travesía que tantas lágrimas y sonrisas nos ha traído. Gracias por dejar de ser mi compañera y convertir en una amiga inigualable.

Por todo lo bueno que me han dado, Muchas Gracias.

Nathaly Azcárate Torres

Agradezco a Dios principalmente por permitirme llegar a este momento. A mi madre y hermanos por su comprensión, motivación y compañía. A mi pareja Jorge Luis C. Pérez por ser quien me ha escuchado y apoyado durante esta gran travesía llamada Universidad.

Agradezco a mi compañera Nathaly Azcárate por su amistad incondicional y por ser hoy parte de este gran triunfo para ambas, el cual es la culminación de un camino lleno de tantos momentos gratos.

A mis compañeros de Universidad, Brillit, Luis, Daniela y Alejandra, por ser parte de esta historia y brindarme sin condicionamientos su amistad.

A nuestro director de trabajo de Grado Luis Adrián Lasso Cardona, por su apoyo y compromiso incondicional.

A la Universidad del Valle, por un día abrirme sus puertas.

Muchas gracias por siempre.

Luisa Fernanda Sanclemente

TABLA DE CONTENIDO

0. INTRODUCCION	13
1. ANTECEDENTES	14
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2.1. Formulación Del Problema	18
2.2. Sistematización Del Problema	19
2.3. Alcance	19
3. JUSTIFICACIÓN	20
4. OBJETIVOS	24
4.1. Objetivo General	24
4.2. Objetivos Específicos.....	24
5. MARCO DE REFERENCIA	25
5.1. MANUALES	25
5.1.1. Manual de Gobierno en Línea 2010	25
5.1.2. Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital...	26
5.2. MARCO TEÓRICO	27
5.2.1. El Gobierno Electrónico y la Nueva Gestión Pública (NGP)	27
5.2.2. El Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información	30
5.2.3. Modelos y fases del E-Government.....	31
5.2.4. Encuestas E-Government de la ONU	34
5.2.4.1. Estructura de la Encuesta:	34
5.2.5. El gobierno electrónico como estrategia de participación en Suramérica	35
5.2.6. E-Government en Colombia	37
5.2.7. Sello de Excelencia en Gobierno Digital.....	39
5.3. MARCO CONCEPTUAL	41
5.3.1. E-Government – Gobierno Electrónico.....	41
5.3.2. Sociedad de la Información	41
5.3.3. Administración Pública	42
5.3.4. Gobernabilidad	43
5.3.5. Internet	43
5.3.6. Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)	44

5.4. MARCO LEGAL.....	46
5.4.1. Decreto 1151 del 14 de abril/2008.....	47
5.4.2. Ley 1341 del 30 de julio/2009.....	48
5.4.3. Decreto 2693 del 21 de diciembre 2012.....	48
5.4.4. Internet	49
5.5. MARCO CONTEXTUAL	53
6. METODOLOGÍA.....	54
6.1. Diseño Metodológico	54
6.1.1. Tipo de estudio	54
6.1.2. Fuentes.....	54
6.1.3. Técnicas	54
6.1.4. Métodos estadísticos.....	55
6.1.5. Fases.....	55
6.1.5.1. Fase 1	55
6.1.5.2. Fase 2	55
6.1.5.3. Fase 3	55
6.1.5.4. Fase 4	55
6.2. Población	56
6.2.1. Descripción países seleccionados.....	58
6.2.1.1. República de Corea.....	58
6.2.1.2. Australia	59
6.2.1.3. Reino Unido	59
6.2.1.4. Estados Unidos	59
6.2.1.5. Uruguay.....	60
6.2.1.6. Chile	60
6.2.1.7. Colombia	60
7. DISEÑO DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN PROPUESTO.....	62
7.1. CRITERIOS ADICIONADOS	73
8. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	80
8.1.1. PORTAL DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN	80
8.1.2. PORTAL DEL MINISTERIO DE TRABAJO	83
8.1.3. PORTAL DEL MINISTERIO DE LAS TIC	85

8.1.4.	PORTAL MINISTERIO DE HACIENDA.....	88
8.1.5.	PORTAL MINISTERIO DE SALUD	90
8.1.6.	PORTAL DE LA POLICIA NACIONAL	93
8.1.7.	PORTAL PRESIDENCIA	95
8.2.	HALLAZGOS	98
9.	CONCLUSIONES.....	100
10.	PROBLEMAS Y LIMITACIONES	102
11.	RECOMENDACIONES	103
12.	BIBLIOGRAFÍA	104
13.	ANEXOS	113

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Componentes Gobierno en Línea - Colombia	21
Ilustración 2: Países con presencia de E-Government 2018	28
Ilustración 3: Pilares de la NGP	30
Ilustración 4: Tipos de relaciones del GEL.....	32
Ilustración 5: Enfoques y fases del Gobierno Electrónico	33
Ilustración 6: Evolución Normatividad E-Government en Colombia.....	46
Ilustración 7: Conexión Internet	49
Ilustración 8: Índice global de velocidad de internet.....	51
Ilustración 9: Velocidad de Banda Ancha - 2019	52
Ilustración 10: Servicio de interoperabilidad	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estrategias para el fomento del E-Government	16
Tabla 2: Estudio de E-Government en Suramérica.....	37
Tabla 3: Primeros cinco países con EDGI más alto 2012 – 2018	56
Tabla 4: Promedio mejores EDGI 2012 – 2018	57
Tabla 5: Primeros cinco países de América con EDGI más alto 2012 – 2018 ..	57
Tabla 6: Promedio mejores EDGI América 2012 – 2018	58
Tabla 7: Formato de evaluación del sistema propuesto.....	63
Tabla 8: Ejemplo de aplicación del sistema de calificación por país	64
Tabla 9: Portales Web	65
Tabla 10: Criterios de evaluación.....	67
Tabla 11: Consolidación modelo de evaluación.....	76
Tabla 12: Clasificación de criterios de evaluación	79
Tabla 13: Resultados portal Ministerio de Educación.	80
Tabla 14: Consolidado porcentaje de cumplimiento portal de Educación	82
Tabla 15: Resultados portal Ministerio de Trabajo	83
Tabla 16: Consolidado porcentaje de cumplimiento portal de Trabajo	84
Tabla 17: Resultados portal Ministerios de las TIC.....	85
Tabla 18: Consolidado porcentaje de cumplimiento portal de MINTIC	87
Tabla 19: Resultados portal Ministerio de Hacienda.....	88
Tabla 20: Consolidado porcentaje de cumplimiento portal de Hacienda	89
Tabla 21: Resultados portal Ministerio de Salud.....	90
Tabla 22: Consolidado porcentaje de cumplimiento portal de Salud	92
Tabla 23: Resultados portal Policía	93
Tabla 24: Consolidado porcentaje de cumplimiento portal de Policía Nacional	94
Tabla 25: Resultados portal Presidencia	95
Tabla 26: Consolidado porcentaje de cumplimiento portal Presidencia.....	97
Tabla 27: Consolidado porcentaje de cumplimiento de Colombia	98
Tabla 28: Consolidado porcentaje de cumplimiento países	99

RESUMEN

TÍTULO: MEDICIÓN Y ANÁLISIS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL E-GOVERNMENT: UNA COMPARACIÓN ENTRE COLOMBIA, PARTE DE AMÉRICA Y EUROPA

Autor(es): Nathaly Azcárate Torres – Luisa Fernanda Sanclemente

Palabras claves: E-Government, TIC, Administración Pública, GEL.

Con el paso de los años, cada vez es más evidente como las Tecnologías de la información y comunicación, no solo predominan e innovan constantemente nuestra relación con el entorno sino también las relaciones con los entes gubernamentales. Con el desarrollo de nuevas plataformas y la accesibilidad a Internet a escala global, los procesos administrativos y gubernamentales, de la presencialidad pasamos a la interconectividad, donde cada vez son más los trámites que realizamos vía web que de forma presencial en una oficina. En este sentido, durante las últimas décadas, alrededor del mundo se han empezado a gestionar programas y políticas gubernamentales, a fin de integrar las TIC en el sector público, como punto de partida para lograr una adecuada administración del Estado en términos de eficacia, eficiencia, transparencia, responsabilidad y confianza del público.

El objetivo principal del presente trabajo, es identificar como se encuentra Colombia en la implementación del E-Government, el cual inicio su camino desde 2010 y ha avanzado significativamente en este terreno, para ello se desarrollará un modelo de evaluación, que permita comparar a Colombia con los países mejor consolidados de acuerdo al ranking E-Government de las Naciones Unidas. Esta comparación se llevará a cabo a través de la observación de 7 portales gubernamentales, los cuales son seleccionados de acuerdo a su relevancia a nivel mundial.

ABSTRACT

TITLE: MEASUREMENT AND ANALYSIS IN THE IMPLEMENTATION OF THE E-GOVERNMENT: A COMPARISON BETWEEN COLOMBIA, PART OF AMERICA AND EUROPE

Author (s): Nathaly Azcárate Torres - Luisa Fernanda Sanclemente

Keywords: E-Government, Tic, Public Administration, GEL.

With the passing of the years, it is increasingly evident as Information and Communication Technologies, not only do our relationships with the environment constantly predominate and innovate but also relations with government entities. With the development of new platforms and accessibility to the Internet on a global scale, administrative and governmental processes, from the face-to-face we go on to interconnectivity, where more and more the procedures we carry out via the web than in person in an office. In this sense, during the last decades, government programs and policies have begun to be managed around the world, in order to integrate ICTs into the public sector, as a starting point to achieve an adequate administration of the State in terms of effectiveness, efficiency, transparency, responsibility and public confidence.

The main objective of this work is to identify how Colombia is in the implementation of the E-Government, which began its path since 2010 and has made significant progress in this area, for this purpose an evaluation model will be developed, which will allow comparing Colombia with the best consolidated countries according to the United Nations E-Government ranking. This comparison will be carried out through the observation of 7 government portals, which are selected according to their relevance worldwide.

0. INTRODUCCION

En la actualidad las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se han transformado en uno de los factores más eficaces relacionados con la generación de progresos significativos en la sociedad en áreas como; la economía, la salud, la educación, el entretenimiento, y las formas de comunicación (Colás, Pons y Ballesta, 2018). En este aspecto, la evolución de las TIC está sustentada sobre una plataforma de elementos tecnológicos llamada Internet, que permite la transferencia de información de diferentes actores, bien sean entre, personas u organizaciones (Pérez et al. 2018).

Así mismo, las TIC se emplean como parte de las herramientas informáticas que permiten el almacenamiento, procesamiento y difusión de los diferentes tipos de información (Flórez et al., 2017), y que son utilizadas como parte estratégica en la implementación del E-Government por parte de los Estados.

La incursión del E-Government ha traído la modificación de modelos y políticas de gobierno, aspecto que es razonable considerando que muchas de las actividades que los ciudadanos deberían realizar con la administración pública se efectúan de forma electrónica, lo cual modifica la estructura de pensamiento y exigencia de un pueblo hacia sus gobernantes.

Con el presente trabajo de investigación, se busca elaborar un comparativo entre Colombia y algunos países alrededor del mundo, que permita analizar cómo se encuentra la implementación del E-Government en el país. Para ello, se elaboró un modelo de evaluación que incluye los criterios más significativos de los manuales expedidos por el Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicación (MINTIC) en 2010 y actualizado en 2018 sobre Gobierno en Línea (GEL), además de criterios que, a juicio de los investigadores no están presentes en los manuales y que son importantes a la hora de brindar atención más eficaz y eficiente de las necesidades de los ciudadanos. Con ayuda del modelo de evaluación, se busca determinar cuál es el estado actual de Colombia frente a otros países frente a otros países posicionados como los mejores en la encuesta de la ONU entre 2012 y 2018, teniendo en cuenta el cumplimiento de dichos criterios, y de esta forma establecer conclusiones y recomendaciones.

1. ANTECEDENTES

El E-Government es una invención reciente, cuyos orígenes y definición están asociados a los debates en torno a la reforma de las administraciones públicas durante los años ochenta y noventa. Esos debates se alimentaban de tres elementos claros: 1) la administración pública ha experimentado una transformación importante en las últimas dos décadas, como consecuencia de los cambios y desafíos a nivel mundial, obligando a las organizaciones a actualizar su modelo de gestión pública enfocado en la planeación, a uno más moderno centrado en la evaluación y colaboración con el ciudadano, que demanda participación en todos los procesos del Estado (Valdez y Vergara, 2017), 2) la nueva administración pública es el resultado de la evolución y los retos planteados por factores como las tecnologías de comunicación, y la relación que se existe entre la administración pública y el Estado, que busca un accionar más eficiente y cercano a los ciudadanos (Pliscoff, 2017), y 3) la utilización TIC como herramienta de gestión y control de información, automatización de procesos, participación ciudadana, democratización y transparencia, para lo cual el Estado debe adoptar un modelo tecnológico de prestación de servicios que implica un cambio organizacional donde la capacitación de los funcionarios es uno de los ejes centrales que permiten a todos los niveles de la sociedad una intervención más activa (Jiménez, Martelo, y Jaimes, 2017).

Por otra parte, con la llegada de las redes sociales se ha transformado la manera en la que interactúan los seres humanos, no solo desde la perspectiva de los modelos comunicativos, sino abarcando grandes cambios en el comportamiento e interacción entre emisor y receptor. Este último con nuevas herramientas que lo convierten en una suerte de prosumidor¹ (término que proviene de unir las palabras productor y consumidor) otorgándole poder para expresarse y ser reaccionario ante lo que acepta y/o rechaza (Fernández, 2015).

En Colombia el E-Government o también denominado Gobierno en Línea (GEL), emergió como un programa de política pública dentro de una llamada Agenda de Conectividad. Estas Agendas nacieron como ajuste y modernización de la administración pública y como proyecto de adaptación del Estado al cambio global, siendo asumidas en la región teniendo como responsables preferenciales los ministerios de comunicaciones o de las vicepresidencias. Desde el 30 de julio

¹ El concepto de prosumidor se usa para referirse a los consumidores que hacen parte activa de la creación de productos de consumo y servicios de amplio impacto, cabe aclarar que no todos los consumidores son prosumidores, dado que estos últimos corresponden a aquellas personas que por su capacidad crítica y conocimientos le son útiles al mercado para innovarlo, empleando las tecnologías disponibles. (Universidad EIA, s.f.)

de 2009, fecha en la que se sancionó la Ley 1341, el entonces Ministerio de Comunicaciones se convirtió en Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La nueva Ley creó un marco normativo para el desarrollo del sector y para la promoción del acceso y uso de las TIC a través de la masificación, el impulso a la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y, en especial, el fortalecimiento de la protección de los derechos de los usuarios (MINTIC, 2018a).

El Programa E-Government está encargado de liderar, coordinar y acompañar la implementación de la Estrategia GEL en todo el País, estando enmarcada dentro de la política de las TIC, la cual busca la masificación del uso de Internet en el país (MINTIC, 2018b). El objetivo del programa, es construir un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, mediante el aprovechamiento de las TIC. (Castellanos, 2012).

La Estrategia de GEL, se desarrolla a través de un proceso gradual, evolutivo y colectivo entre todas las entidades de la Administración Pública, que comprende las fases de Información, Interacción, Transacción, Transformación y Democracia en línea (MINTIC, 2010a). En este sentido, busca crear condiciones necesarias para democratizar la información de la gestión pública, de tal forma que pueda ser consultada por los ciudadanos a través de diversos medios de información, entre los que destaca especialmente la Internet. Igualmente, propende por el mejoramiento de los servicios que el Estado brinda al ciudadano; brindando calidad y veracidad en la información; posibilitando la racionalización de los recursos de las entidades y la visibilidad de la gestión pública. Según las políticas que lo orientan, su fin último, es articular la información de las diversas entidades estatales, de tal forma que se optimice el uso de la información, para lo cual se vale de una plataforma tecnológica de interoperabilidad que funciona con un protocolo común, permitiendo el intercambio de información interinstitucional.

El objetivo de la estrategia del E-Government en Colombia está relacionado con: “Contribuir, mediante el aprovechamiento TIC, a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación”, esto quiere decir que el gobierno nacional busca facilitar la participación ciudadana mediante la implementación de mecanismos electrónicos. La Agenda de Conectividad es el programa bandera del MINTIC que tiene como objetivo construir, liderar, promover e impulsar la Estrategia de GEL para, a través del

uso de las TIC, facilitar la interacción constante, eficiente, eficaz y transparente del ciudadano y las empresas con el Estado. La labor de la Agenda de Conectividad está concentrada en el desarrollo de esta Estrategia y para esto han desarrollado acciones concretas para materializar las apuestas de una administración pública mediada por las TIC.

Dentro de la agenda de conectividad se distinguen las siguientes estrategias:

Tabla 1: Estrategias para el fomento del E-Government

Estrategia	Iniciativas	Medios
Mejores Servicios para el ciudadano: Este eje considera el establecimiento de nuevas formas de relación gobierno-ciudadano que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz, con calidad y con independencia de las variables de tiempo y espacio	El uso progresivo e interrelacionado de las TIC en las instituciones públicas. El fomento y promoción del acceso de los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales. La orientación hacia la atención a través de Ventanillas Únicas.	www.gobiernoenlinea.gov.co Este es el sitio Web del gobierno colombiano que provee un punto de acceso integrado, de fácil ubicación y consulta de toda la información, trámites y servicios que ofrecen todas las instituciones públicas colombianas en sus propios sitios en Internet.
Transparencia del Estado y participación ciudadana: Este eje se concentra en el fomento y la creación de mecanismos que permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, abriendo nuevos espacios y formas de participación ciudadana sustentado en gran parte por la publicidad de información, pues de hecho la información pública es pública.	La implementación de medidas para facilitar a la ciudadanía y a las empresas el acceso a información pertinente a las entidades públicas, desde la información misional hasta la contractual y financiera. El diseño de escenarios virtuales que permitan a los ciudadanos la construcción de la política pública, y recibir sus opiniones y sugerencias. La creación de instancias de participación ciudadana y transparencia de la gestión.	En la categoría de “Tecnologías Emergentes” Colombia ganó el premio con el mejoramiento de la seguridad del estado de integridad de documentos con Blockchain. Esta solución permitiría eliminar el riesgo de falsificación mediante la encriptación, codificación de documentos y marcas temporales asignadas a los mismos y que son almacenados en bases de datos distribuidas con el objetivo de evitar el fraude digital al detectar hasta el más mínimo cambio en los documentos. Los premios excelGOB son convocados por la Red de Autoridades de Gobierno electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC), con el apoyo de la

Estrategia	Iniciativas	Medios
		Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). ²
Eficiencia del Estado: Este eje busca la concepción y el establecimiento de procesos dentro de las entidades del Estado que permitan la integración de los sistemas de los diferentes servicios, compartir recursos y mejorar la gestión interna en las instituciones públicas y por consiguiente la eficiencia del Estado	El rediseño y simplificación de procesos apoyados en el uso de las TIC. El desarrollo de programas continuos de sensibilización, capacitación y formación utilizando las TIC. La disponibilidad de sistemas de información que apoyen funciones internas para facilitar y promover el flujo de información dentro de las entidades. Racionalizar y automatizar trámites de alto impacto para el ciudadano y las empresas. Integración e interoperabilidad entre instituciones públicas para la prestación de servicios unificados.	www.vuce.gov.co La Ventanilla Única de Comercio Exterior permite a importadores y exportadores realizar y controlar 98 trámites de comercio exterior desde un solo sitio, en un solo paso, cualquier día de la semana, a cualquier hora y desde cualquier lugar, indistintamente de las 18 entidades públicas y una privada detrás de los trámites

Fuente: Tomado de Riascos, Martínez y Solano (2008)

² IDB. COMUNICADOS DE PRENSA. Noviembre 16, 2018. Consultado en abril 2020. Recuperado de: <https://www.iadb.org/es/noticias/brasil-y-colombia-ganadores-del-premio-la-excelencia-en-gobierno-electronico-excelgob>

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los avances tecnológicos que se han presentado desde finales del siglo XX, no solo han traído consigo la modificación en la forma de comunicarnos sino también en el establecimiento de políticas públicas que permitan la participación constante de los ciudadanos para el desarrollo del país en términos de manejo de las TIC. En este marco, desde 2010, el MINTIC, viene adelantando estrategias que permitan consolidar el E-Government que tiene como objetivo principal “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”

Gracias a la estrategia de E-Government del MINTIC, Colombia avanzó considerablemente en esta materia, hasta lograr la posición No. 11 a nivel mundial como país que más utiliza medios electrónicos para llevar a cabo ejercicios de participación, la posición número 17 en el mundo en prestación de servicios de gobierno a través de medios electrónicos y la posición número 11 en el mundo en materia de datos abiertos. Este gran esfuerzo se hizo fundamentalmente con el liderazgo del MINTIC a través de la Dirección de E-Government, definiendo lineamientos, generando capacidades, brindando asistencia técnica a las entidades gubernamentales, con especial énfasis en las de carácter regional y local (MINTIC, 2018c).

Con base en lo anterior, el presente trabajo tiene como propósito medir y analizar la implementación del E-Government en Colombia a través de la comparación de los principales portales web públicos de los países con mejor ranking de acuerdo a la encuesta de la ONU entre 2014 - 2018, con el fin de conocer la posición de Colombia frente a ellos, aportando al conocimiento de la aplicación del GEL, una estrategia de la cual todos son partícipes, aunque no se tenga conciencia de ello.

En el ámbito de la administración, este tema es de gran relevancia puesto que los paradigmas antiguos han ido evolucionando y no solo en el ámbito organizacional privado sino también en lo público. Hoy en día, cada organización indistintamente de su connotación debe mantener un canal abierto de comunicación con el usuario y ciudadano, a través de la web.

2.1. Formulación Del Problema

¿Cuál es el estado actual de la implementación del E-Government en Colombia frente a los principales portales web de los países con mejor ranking de América latina y Europa, en año 2019?

2.2. Sistematización Del Problema

¿Cuál ha sido la evolución del E-Government en Colombia?

¿Qué países se deben seleccionar para realizar la comparación de la aplicación del E-Government entre Colombia, América y Europa?

¿Qué portales se escogerán para la revisión y comparación de la aplicación del E-Government?

2.3. Alcance

El presente estudio, es de carácter investigativo y pretende identificar como se encuentra Colombia en la implementación del E-Government en el año 2019, a través de una comparación con los mejores países posicionados en el ranking elaborado y publicado cada dos años por la ONU. Para esta comparación, se escogerán los países que en promedio han obtenido los mejores puntajes entre los años 2012 – 2018. Una vez definidos los países y la escala de evaluación se diseñará un modelo de evaluación con base en los manuales de E-Government expedidos por el MINTIC – Colombia en el año 2010 y el 2018, los cuales reúnen en un conjunto de fases, una secuencia de la implementación del E-Government, desarrollando algunos criterios con los que debe contar un portal web. Además de estos criterios, se establecerán algunos otros, de acuerdo al desarrollo de la investigación y que a juicio de los investigadores deben estar consignados en el modelo de evaluación. Por último, se llevará a cabo la evaluación de los portales, los cuales, por la naturaleza del tema, serán portales públicos que estén anudados a la temática de E-Government, con sus respectivos análisis y conclusiones.

3. JUSTIFICACIÓN

El vertiginoso crecimiento de las TIC ha tenido un impacto trascendental en el desarrollo económico, político, social y democrático de la sociedad actual. Por tanto, el aprovechamiento de estas tecnologías sugiere cambios importantes en todos los sectores. En este sentido, a partir de las últimas décadas, 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. La implementación del E-Government sugiere ventajas tanto para la Administración Pública, como para la ciudadanía en general, toda vez que, a través de una adecuada gestión, mejoraría la prestación de sus servicios, representado en la eficacia, eficiencia y transparencia, redundando directamente en el bienestar integral de los ciudadanos (Ruiz, 2013).

Las organizaciones públicas y la comunicación se encuentran estrechamente vinculadas en el funcionamiento que busca resultados positivos entre necesidades y satisfactores, ese vínculo viene dado a través del componente político y de una acción estratégica global. De esta manera, la administración pública ha adoptado para su uso la estrategia del E-Government, que ha buscado construir un Estado más eficiente, más transparente y participativo gracias a las TIC. Es por ello, que a través de las teorías sobre la gobernanza, el GEL y apoyándonos en las teorías de los sistemas de información, elaboraremos una comparación que permita establecer que tan fuerte es Colombia en la implementación del E-Government, el cual tiene como objetivo de la política pública el acercamiento con el ciudadano, teniendo como el enfoque la administración pública, que tal como se detalla en el marco referencial ha tenido un largo camino, hasta hoy en día con la incorporación de las TIC, revolucionando la forma de interactuar, los modelos de consumo, cambiando a su vez las formas de conectar a las personas, de gobernar y administrar.

Para la implementación de la Política de E-Government, se han definido varios elementos que brindan orientaciones generales y específicas que deben ser acogidas por las entidades, a fin de alcanzar los propósitos de la política:

Ilustración 1: Componentes Gobierno en Línea - Colombia



Fuente: Política de Gobierno Digital – MINTIC, 2015:

https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-7929_recurso_1.pdf

El esquema anterior muestra una lógica de engranaje, sobre la base de tres elementos que posibilitan su funcionamiento, por ello, tanto los dos componentes como los tres habilitadores transversales, cuentan con lineamientos que se desarrollan a través de estándares, guías, recomendaciones y buenas prácticas, que las entidades deben implementar con la finalidad de alcanzar los propósitos de la política de Gobierno Digital.

- **TIC para el Estado:** Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades públicas, a través del uso de las TIC. Así mismo, busca fortalecer las competencias de las Tecnologías de Información (T.I.) de los servidores públicos, como parte fundamental de la capacidad institucional.
- **TIC para la Sociedad:** Tiene como objetivo fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común.
- **Arquitectura:** Busca fortalecer las capacidades de gestión de T.I. de las entidades públicas, a través de la definición de lineamientos, estándares

y mejores prácticas contenidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado.

- **Seguridad y Privacidad:** Busca preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de las entidades del Estado, garantizando su buen uso y la privacidad de los datos, a través de un Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.
- **Servicios Ciudadanos Digitales:** Busca facilitar y brindar un adecuado acceso a los servicios de la administración pública haciendo uso de medios digitales, para lograr la autenticación electrónica, interoperabilidad y carpeta ciudadana, esto será posible a través de la implementación del Modelo de Servicios Ciudadanos Digitales.

En coherencia con lo descrito anteriormente, el presente documento pretende mostrar cómo se encuentra actualmente el país después de la implementación del E-Government, a través de la comparación de los portales gubernamentales de los países mejor calificados de América (Norte y Sur) y, Europa, (Asia, África y Antártida), con base en el Ranking Mundial emitido por la ONU. A su vez, se intenta contribuir a la formación académica acerca del E-Government en Colombia, puesto que la utilización de las TIC, la aplicación y gestión del E-Government aún es un tema desconocido para la comunidad educativa. Con la información recolectada, de las comparaciones realizadas a los portales web con otros países y con una fuente de medición estandarizada, se obtendrá un diagnóstico de la situación actual del país. Este diagnóstico no solo beneficiara a que la comunidad se entere y conozca más sobre el tema, sino a fortalecer una base de información que permita ir consolidando el tema y que sea de dominio público. Además de ello, puede contribuir al desarrollo de estrategias gubernamentales que permitan una eficaz verificación de la información que es publicada en los portales web.

Este estudio se desarrolló a través del análisis y mediante la creación de un sistema de evaluación unificado que permitió comparar de manera efectiva la implementación del E-Government en los distintos portales webs públicos de los países seleccionados para la muestra, teniendo en cuenta aspectos como la información, actualizaciones, etc., midiendo como se encuentra Colombia en contraste con los demás países. De conformidad con Sabino, (2002) "la investigación descriptiva consiste en describir algunas características fundamentales en conjunto homogéneo de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento". Puesto que el tema aún no está explorado en su totalidad, el presente documento permitirá contribuir a aquellos estudiantes y personas naturales a conocer más sobre el tema de gobernanza en línea, que es y cómo esta Colombia en su

aplicación, a través de la revisión de páginas web de entidades públicas tales como la página del Ministerio de Salud, Educación, entre otras.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Medir y evaluar la implementación del E-Government en Colombia a través de la comparación de los principales portales gubernamentales de los 6 países con mejor ranking según la ONU entre 2012 y 2018, con el fin de conocer la posición del país frente a ellos en el año 2019.

4.2. Objetivos Específicos

- Estudiar la evolución del gobierno digital en Colombia con el propósito de comprender su funcionamiento y beneficios.
- Definir los seis países y los siete principales portales gubernamentales para el desarrollo de la evaluación.
- Diseñar un modelo unificado de medición con base en los criterios consignados en manuales oficiales expedidos en el año 2010 y 2018 por el MINTIC de Colombia, incluyendo criterios a juicio de los investigadores
- Evaluar los portales gubernamentales con ayuda del modelo unificado a fin de determinar la situación de Colombia.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1. MANUALES

5.1.1. Manual de Gobierno en Línea 2010

Para garantizar la oferta de información, trámites y servicios, así como la participación y la democracia por medios electrónicos y para dar un impulso determinante al E-Government en la República de Colombia, surgió la necesidad de expedir el Decreto 1151 de 2008 que determina la elaboración de un Manual que le facilite a las entidades la implementación de esta Estrategia, en concordancia con la normatividad vigente sobre esta materia, denominado Manual para la implementación de la Estrategia GEL de la República de Colombia versión 2010, emitido por el Programa Agenda de Conectividad, como líder de la Estrategia de E-Government en la Administración Pública, siendo de carácter obligatorio para las entidades destinatarias del Decreto 1151 de 2008. Así mismo, el Programa es responsable de proporcionar a las entidades metodologías y herramientas que faciliten el cumplimiento de las instrucciones consignadas en él. (MINTIC, 2010b).

Dicho manual, contiene un primer capítulo donde se presentan los antecedentes que enmarcaron el desarrollo del Manual para la implementación de la Estrategia de GEL; un segundo capítulo que presenta las acciones mínimas de preparación para su implementación y, entre el tercer y el séptimo capítulo, se presenta la descripción detallada de todos los criterios que las entidades deben cumplir de acuerdo con cada una de las fases de la Estrategia de GEL. Es importante mencionar que los criterios que integran cada fase son la base para la formulación y elaboración de diagnósticos y planes de acción en las entidades públicas, así como para el seguimiento, monitoreo y evaluación del avance del GEL en el país (MINTIC, 2010b).

Las fases de GEL con relación a Colombia están enfocadas en lo siguiente:

- **Fase de información:** Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus propios sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica.
- **Fase de Interacción:** Es la fase en la cual se habilita la comunicación de dos vías entre entidades y ciudadanos y empresas con las consultas en línea e interacción con servidores públicos.
- **Fase de Transacción:** Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios.
- **Fase de Transformación:** Es la fase en la cual se realizan los cambios en la forma de operar de las entidades para organizar los servicios

alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, con Ventanillas Únicas Virtuales y mediante el uso de la Intranet Gubernamental.

- **Fase de Democracia:** Es la fase en la cual se incentiva a la ciudadanía a participar de manera activa en la toma de decisiones del Estado y la construcción de políticas públicas involucrando el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (MINTIC, 2008a).

5.1.2. Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital

Luego de varios años de implementación de la Estrategia de GEL en Colombia y reconociendo los significativos avances que en esa materia se han tenido, así como también los resultados y las tendencias mundiales en E-Government; se hace necesario dar el paso a una evolución que permitirá a las entidades públicas adaptarse más fácilmente a las necesidades de la ciudadanía (MINTIC, 2018d).

Esta nueva Estrategia, que se plasma en el Decreto Único 1078 de 2015 del Reglamentario del Sector de TIC, comprende cuatro grandes propósitos:

1. Lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad,
2. Impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno,
3. Encontrar diferentes formas para que la gestión en las entidades públicas sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y
4. Garantizar la seguridad y la privacidad de la información.

Para cumplir con estos propósitos se han incorporado tres herramientas transversales a la Estrategia:

1. El sello de excelencia en GEL, que busca generar confianza de los ciudadanos en el uso de los servicios en línea que ofrece el gobierno,
2. El mapa de ruta, que permitirá enfocar y priorizar las acciones de mayor impacto en la calidad de la relación del ciudadano con el Estado y,
3. El Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, que se integra a la Estrategia con el fin de orientar sobre mejores prácticas, guías y estándares que facilitarán el uso adecuado de la tecnología para soportar los diferentes servicios a las entidades y el cumplimiento de su misión. Lo anterior, fundamentado en los resultados que las entidades han tenido hasta ahora.

Este manual se desarrolla en cuatro capítulos que contienen la descripción, logros, criterios y subcriterios de cada componente. Así mismo, se incluye el

detalle de los recursos (tales como guías, normas, anexos, entre otros.) y lineamientos del marco de referencia, que apoyan el desarrollo de la Estrategia.

5.2. MARCO TEÓRICO

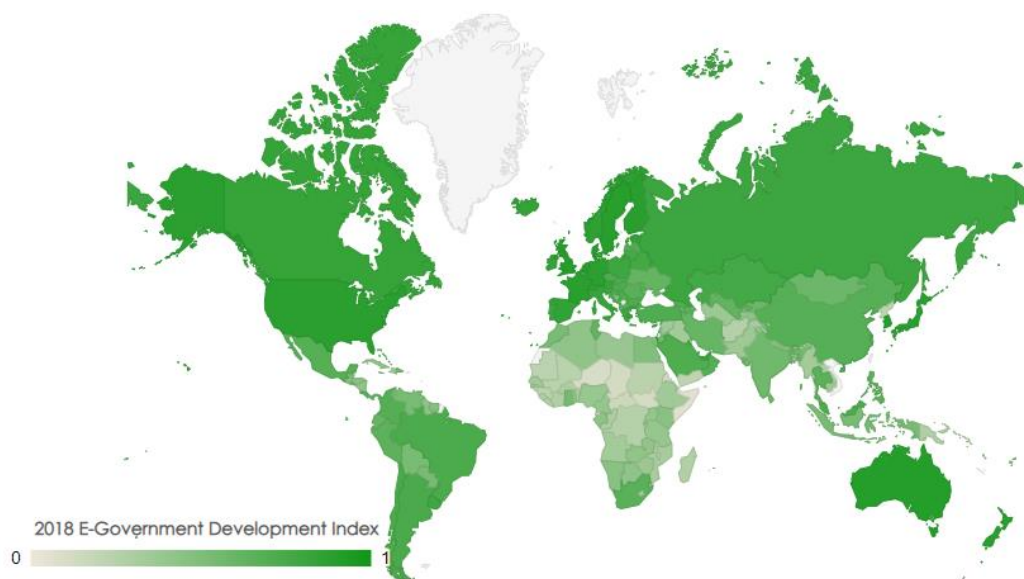
El objetivo de este capítulo consiste en realizar una propuesta de marco analítico para el estudio del E-Government y como se encuentra Colombia actualmente en su aplicación en las administraciones públicas. Concretamente la pregunta de investigación que se plantea en este estudio es: ¿Cuál es el estado actual de la implementación del E-Government en Colombia frente a los principales portales web de los países con mejor ranking según la ONU, en año 2019? Para ello vamos a utilizar como base los siguientes apartados que dan un aporte al tema de E-Government o GEL.

5.2.1. El Gobierno Electrónico y la Nueva Gestión Pública (NGP)

La Nueva Gestión Pública (NGP) es un programa gubernamental que tiene como objetivo la transformación del sector público creando una administración enfocada a brindar servicios de calidad mediante la gestión eficiente y eficaz de los recursos, que satisfaga las exigencias actuales y promuevan la participación de los ciudadanos, todo esto con ayuda de sistemas de control que garanticen transparencia en los procesos, planes y resultados (Yelichich, 2017).

En este sentido, según estudios realizados por la ONU acerca de la implementación de gobierno electrónico a nivel mundial a 2018 y plasmados en la Ilustración 2, se podría afirmar que, a nivel mundial los Estados se encuentran comprometidos en la modernización de sus políticas. En gran parte del continente americano, todos los países cuentan con este mecanismo de participación, mostrando un índice por encima de 0.6, acercándose o igualando a países del continente europeo, y superando a casi todo el continente africano.

Ilustración 2: Países con presencia de E-Government 2018



Fuente: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>. Consultado en diciembre 2019

En Colombia, desde hace un par de décadas el Estado ha promulgado en su legislación, disposiciones y prácticas administrativas en correlación con los postulados de la NGP. Un ejemplo, es la introducción de leyes constitucionales encaminadas a fortalecer la función administrativa, con la descentralización de procesos, la modernización en contratación, la disminución de trámites, la transparencia y el libre acceso a la información (Simbaqueba, 2016), todo enmarcado en tres pilares fundamentales: eficacia, eficiencia y reducción de costos.

Expertos en el estudio de la administración pública contemporánea, como Hughes, han señalado tres aspectos de la NGP que posibilitaron su hegemonía en estos años: 1) la existencia de una teoría económica que parece ofrecer más precisión, utilidades y consistencia que las nociones tradicionales de Administración pública, 2) un claro ataque contra el sector público, que se desarrolla en tres esferas, escala (scale), alcance (scope) y métodos (methods) y, 3) la existencia de un cambio en el sector público, o lo que es lo mismo, el hecho de que la gestión y la eficiencia del sector público afectan a la economía privada y a la competitividad nacional, de forma que esa preocupación se concreta en movimientos hacia la competitividad, la globalización y la competencia. Finalmente, y aquí se percibe la importancia creciente del E-Government, el llamado cambio tecnológico, que afecta a la gestión, y a la gestión de las Administraciones Públicas en particular Grande, J. I. C., Araujo, M. C. R., y Serna, M. S. (2002). En la primera mitad de los años noventa, al

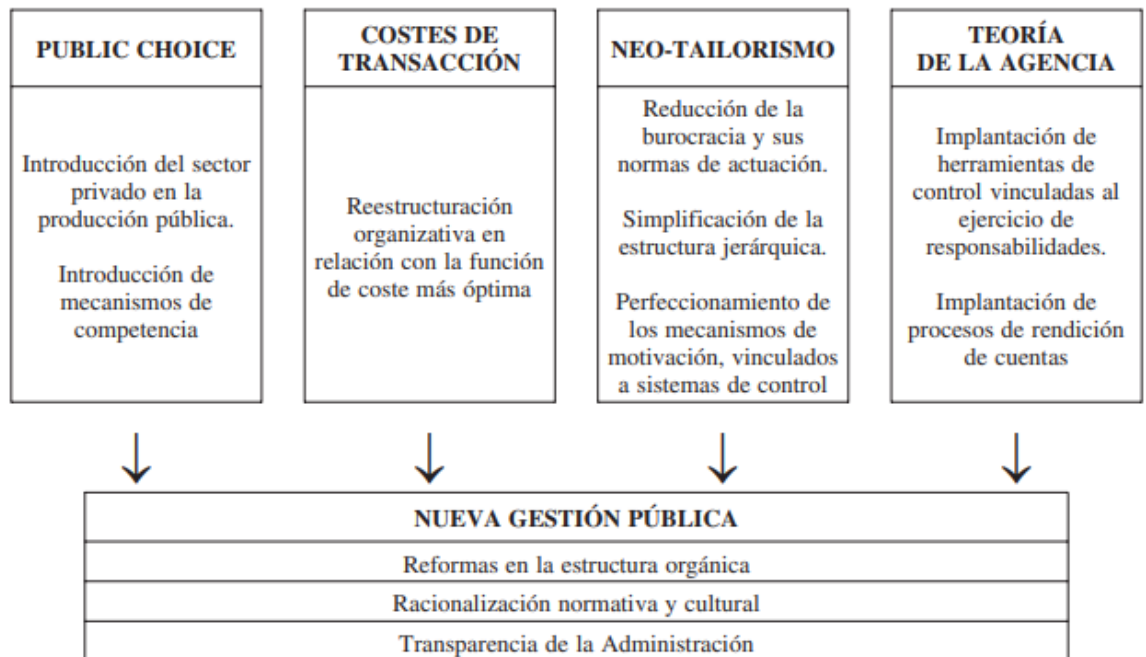
tiempo que la NGP aumentaba su capacidad de señalar el descrédito de las formas tradicionales de actuación dentro del sector público, validaba en la misma proporción la incorporación masiva de tecnologías como el computador para mejorar procesos, gestión y resultados.

Con la incursión de la NGP en las organizaciones el concepto de administración electrónica o GEL se enfocó originalmente en tratar problemas internos de eficiencia, eficacia y gasto público, así como mejorar la comunicación del ciudadano con el Estado por medio de la creación de portales web que brindaran servicios de pago electrónico, consultas y realización de trámites en general Criado, (2016).

Dentro de la amplia variedad de enfoques o teorías económicas sobre las que se construye el Nuevo Institucionalismo, Hood destaca su formación a partir de las ideas de la Teoría de la Elección Pública, la Teoría de los Costes de Transacción y la Teoría de la Agencia (Sánchez, 2007):

1. Teoría de la elección pública o “public choice”: Esta teoría puede definirse, como el estudio económico de las decisiones que se adoptan al margen del mercado o, sencillamente, como la aplicación de la Economía a la Ciencia Política. Sus propuestas giran en torno a los problemas que la burocracia administrativa plantea en la obtención de la eficiencia en la actuación pública, criticando implacablemente el monopolio estatal bajo el que actúan.
2. Teoría de los costes de transacción: Sugiere que, si bien el axioma es adecuado, la perspectiva de la elección pública sobre el beneficio de la competencia no es totalmente correcta. Pues, la competencia puede generar costes adicionales los cuales están ausentes en la tradicional forma burocrática de provisión de los servicios.
3. El neo-taylorismo: En esta teoría, se habla de reinención³ del gobierno, refiriéndose «a la transformación fundamental de los organismos y sistemas públicos para que se produzcan mejoras espectaculares en su eficacia, su eficiencia, su adaptabilidad y su capacidad para innovar
4. Teoría de la agencia: entendiendo cualquier ente como un conjunto de contratos entre un individuo (principal) que contrata a otro (agente) delegando en él la ejecución de una determinada tarea, viene definida por la divergencia entre las funciones de utilidad de cada una de las partes del contrato. A esta situación debe añadirse la posibilidad de que el agente cuente con información preferente o asimétrica que impida un control exhaustivo sobre él por parte del principal.

Ilustración 3: Pilares de la NGP



Fuente: Sánchez, 2007

5.2.2. El Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información

Con la preparación y realización de las Cumbres Mundiales de la Sociedad de la Información (CMSI) -Ginebra, 2003 y Túnez, 2005, sociedad de la información y gobierno electrónico se colocaron como conceptos ligados. Empresas, Estados y Organizaciones No Gubernamentales (ONG) señalaron en dichas cumbres que el gobierno electrónico es una de las formas de expresión de la sociedad de la información Massal y Sandoval (2010). La sociedad de la información es un concepto en evolución que ha alcanzado diferentes niveles a través del mundo, en consonancia con las diferentes etapas de desarrollo. Los cambios tecnológicos y de otro tipo están transformando rápidamente el entorno en el cual se está definiendo la sociedad de la información. Por ello el CMSI se comprometieron a:

- a. Aplicar estrategias de gobierno electrónico centradas en aplicaciones encaminadas a la innovación y a promover la transparencia en las administraciones públicas y los procesos democráticos, mejorando la eficiencia y fortaleciendo las relaciones con los ciudadanos.
- b. Concebir a todos los niveles iniciativas y servicios nacionales de gobierno electrónico que se adapten a las necesidades de los ciudadanos y empresarios, con el fin de lograr una distribución más eficaz de los recursos y los bienes públicos.

- c. Apoyar las iniciativas de cooperación internacional en la esfera del gobierno electrónico, con el fin de mejorar la transparencia, responsabilidad y eficacia en todos los niveles de gobierno, de acuerdo a la CMSI (2003).

En el contexto latinoamericano, predominó el concepto de sociedad de la información, esto es evidente en los documentos y acciones de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) y la OEA, donde se resalta un enfoque total hacia el desarrollo de sociedades de información en América Latina y el Caribe, y la lucha contra una brecha digital. La e-LAC de la CEPAL (Estrategia para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe) ha recogido los objetivos a largo plazo de las CMSI y los ha introducido en países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México. También organismos de financiación como el BID, la principal fuente de financiamiento multilateral de la región, reestructuró su división de desarrollo sostenido (SDS) para formar una división de desarrollo T.I. que financia estrictamente proyectos o estrategias nacionales de gobierno electrónico y sociedad de la información.

5.2.3. Modelos y fases del E-Government

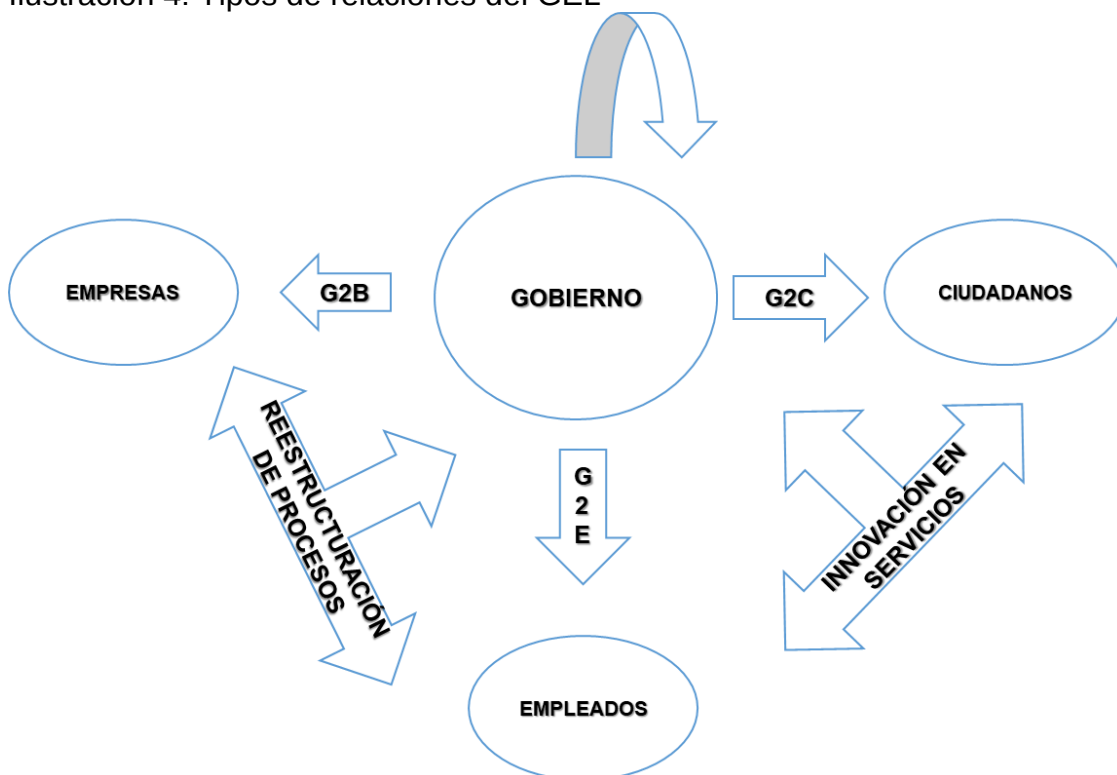
Una serie de trabajos contribuyeron a la adaptación o extensión de los modelos lineales a los marcos generalizados y aceptados entre intelectuales y responsables de los gobiernos electrónicos en la actualidad. Se destacan los textos de Bellamy (1998), Bakio (2001) Yong (2003), Andersen y Henriksen (2006), los cuales realizaron la clasificación de los tipos de actores y relaciones, además de las fases del modelo lineal para la implementación de los gobiernos electrónicos. Las fases fueron definidas de acuerdo a la estructura de las transiciones del modelo lineal. Generalmente, las fases se identifican o se expresan en la complejidad de los contenidos y herramientas de los portales web de gobierno. Sin embargo, se ha de tener en cuenta que la transición entre fases responde más a la innovación institucional y a la transformación de los actores (Rivera, 2003). Eso significa que tecnológicamente un portal web puede presentar fases avanzadas del proceso, pero gobierno, ciudadanos y empresas pueden estar estadios más atrás.

El GEL otorga beneficios a la sociedad en general, tales como: eliminación de las barreras de espacio y tiempo, mayor facilidad en las comunicaciones, incremento en el intercambio colaborativo entre distintas reparticiones de las organizaciones y un acceso igualitario en la información. Este nuevo paradigma generado por el GEL ha transformado la forma de entregar y recibir servicios tanto a los ciudadanos como a las empresas y a los funcionarios del gobierno,

logrando alcanzar resultados de acuerdo a los siguientes tipos de relaciones, como se observa en la ilustración 4 (Naser y Concha, 2011).

- G2C: Government to Citizen (Gobierno a Ciudadano): destinado a brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos a través de las TIC, desde cualquier lugar y dispositivo en el que disponga acceso a internet. Le brinda beneficios al ciudadano como el ahorro en tiempo, dinero y flexibilidad al acceso de la información que publica el Gobierno regularmente.
- G2B: Government to Business (Gobierno a Empresa): consiste en optimizar los procesos de negociación entre empresas y el gobierno a través del uso de Internet.
- G2E: Government to Employee (Gobierno a Empleado): representa una herramienta para la profesionalización y atención a los funcionarios públicos, su capacitación y una mayor participación.
- G2G: Government to Government: se manifiesta a la creciente necesidad de coordinación intra- gubernamental para la gestión de diferentes tareas de la administración pública.

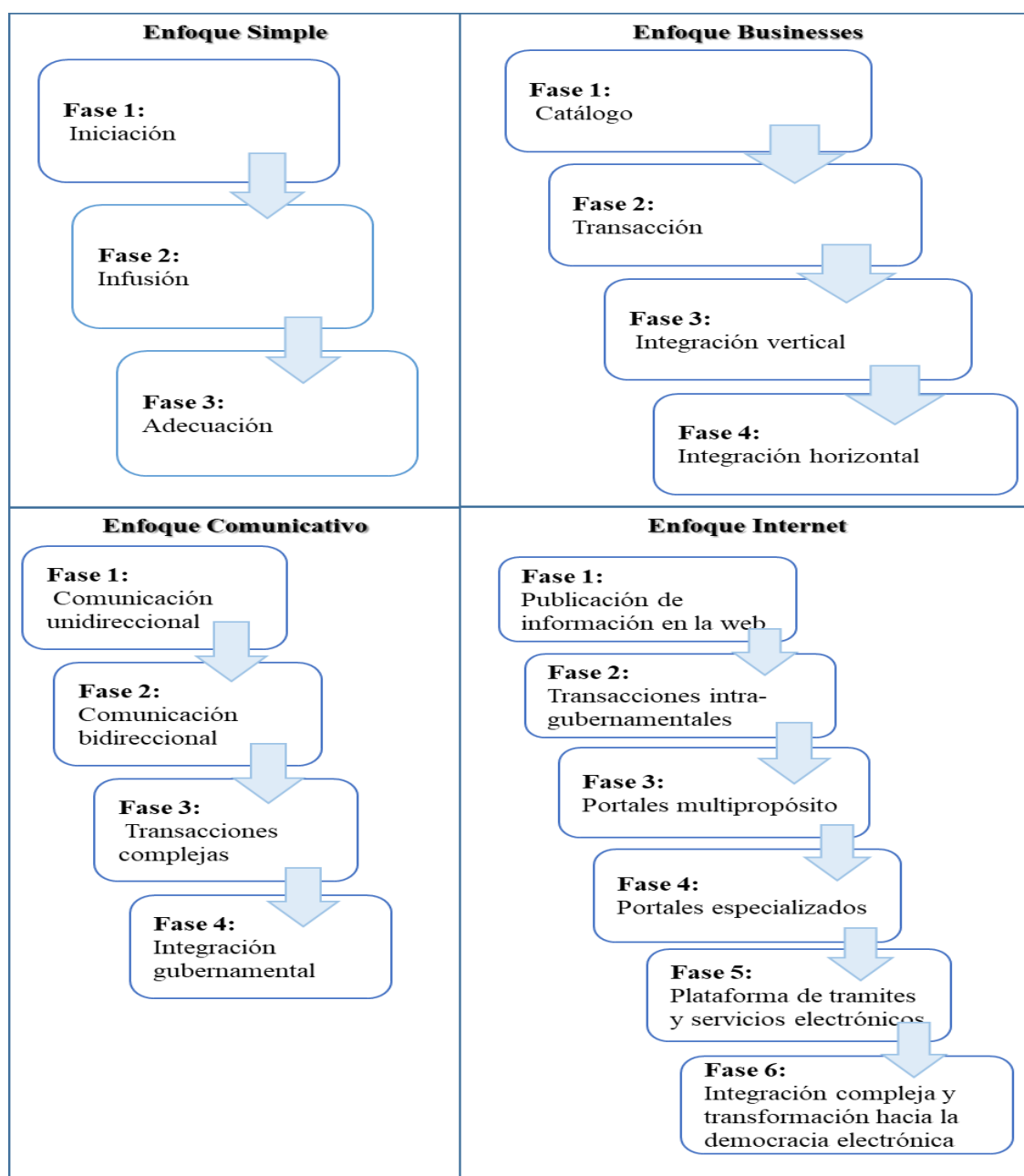
Ilustración 4: Tipos de relaciones del GEL



Fuente: Naser y Concha 2011.

Por su parte, las fases fueron definidas de acuerdo a la estructura de las transiciones del modelo lineal. Generalmente, las fases se identifican o se expresan en la complejidad de los contenidos y herramientas de los portales web de gobierno. Sin embargo, se ha de tener en cuenta que la transición entre fases responde más a la innovación institucional y a la transformación de los actores. Eso significa que tecnológicamente un portal web puede presentar fases avanzadas del proceso, pero gobierno, ciudadanos y empresas pueden estar estadios más atrás.

Ilustración 5: Enfoques y fases del Gobierno Electrónico



Fuente: Massal y Sandoval (2010)

5.2.4. Encuestas E-Government de la ONU

El E-Government introdujo cambios sustanciales y duraderos en la forma en que las personas viven e interactúan entre sí, con su entorno y los servicios públicos. En este sentido, la encuesta E-Government realizada por la ONU desde el año 2003, es el resultado de los esfuerzos colectivos del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UN-DESA, por sus siglas en inglés), la División de Instituciones Públicas y Gobierno Digital (DPIDG, por sus siglas en inglés), antes denominada División de Administración Pública y Gestión del Desarrollo (DPADM, por sus siglas en inglés) que trabaja en colaboración con las Comisiones Regionales y otros organismos de la ONU, así como con varios expertos, investigadores y organizaciones internacionales relacionadas, para estudiar y evaluar el grado implementación de políticas E-Government en todos los países a nivel mundial. Este ejercicio, es un punto de referencia para medir el estado comparativo del desarrollo del gobierno y la participación para el desarrollo en un mundo en rápida globalización, el cual analiza cómo las tecnologías e innovaciones digitales están afectando al sector público y cambiando la vida cotidiana de las personas, gracias a las ventajas del gobierno digital, no solo mejorando los procesos institucionales y el flujo de trabajo permitiendo mayor eficacia y eficiencia en la prestación de servicios públicos (ONU, 2018a).

Los gobiernos tienen la responsabilidad fundamental de aplicar políticas y medidas para crear resiliencia y ayudar a los más afectados por los impactos en la consecución de los ODS³. El desarrollo de las TIC ha agregado una nueva dimensión de vulnerabilidad. Esto requiere reforzar la resiliencia en otras áreas en donde los gobiernos no siempre están bien equipados. También se exhorta a los gobiernos a encontrar formas de garantizar buenos estándares y salvaguardas en los servicios públicos en línea, como la salud digital, mientras que también se trabaja estrechamente con el sector privado.

En general, en la sociedad de la información, es importante avanzar hacia un enfoque en el que las preocupaciones sobre la construcción de resiliencia, el desarrollo sostenible y el no dejar a nadie atrás estén incorporadas en el desarrollo del gobierno electrónico.

5.2.4.1. Estructura de la Encuesta:

La Encuesta consta de una parte analítica y de datos sobre el desarrollo del E-Gobierno contenidos en los anexos de la publicación y ofrece una visión general de las clasificaciones relativas del desarrollo del E-Government de todos los

³ Objetivos de Desarrollo Sostenibles.

Estados Miembros. Cada edición de la Encuesta se centra en un tema específico y subtemas que son de particular interés para los Estados Miembros y la comunidad internacional en general.

La metodología para la parte analítica de la Encuesta se basa en una revisión de la literatura y un análisis de los datos de la Encuesta. También se recopilan prácticas innovadoras para ilustrar cómo se están utilizando las TIC para transformar la administración pública y las instituciones en apoyo al desarrollo sostenible. El marco metodológico para la recopilación y evaluación de los datos de la Encuesta sobre el desarrollo del E-Gobierno se basa en una visión holística del E-Gobierno que incorpora tres dimensiones importantes que permiten a las personas acceder a los servicios e información en línea: la adecuación de la infraestructura de telecomunicaciones, la capacidad de recursos humanos para promover y utilizar las TIC, y la disponibilidad de servicios y contenidos en línea. La Encuesta hace un seguimiento del progreso del desarrollo del E-Gobierno a través del Índice de Desarrollo del E-Gobierno (EGDI). El EGDI, es un marcador global de la voluntad y la capacidad de las administraciones nacionales para utilizar la tecnología en línea y móviles en la ejecución de las funciones gubernamentales. Evalúa el desarrollo del E-Government a nivel nacional, un índice compuesto basado en el promedio ponderado de tres índices normalizados. Un tercio se deriva del Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones (TII, por sus siglas en inglés) basado en datos proporcionados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU), un tercio del Índice de Capital Humano (HCI, por sus siglas en inglés) basado en datos proporcionados por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y un tercio del Índice de Servicios en Línea (OSI) basado en datos recopilados a partir de un cuestionario de una encuesta independiente, realizada por UN-DESA, en la que se evalúa la presencia nacional en línea de los 193 Estados Miembros de las Naciones Unidas. ONU (2018a).

5.2.5. El gobierno electrónico como estrategia de participación en Suramérica

Recientemente la gran mayoría de los gobiernos a nivel mundial se ven en la necesidad de promover nuevas estrategias de gobierno electrónico con la adopción de Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTICs) en los procesos gubernamentales, animando una transformación en las relaciones Estado-sociedad, facilitando un nuevo gobierno más democrático y participativo. En este aspecto, el gobierno de Colombia ha alcanzado logros destacados como el Plan Vive Digital, decretado en el 2010. Así como también, el Decreto 2573 de 2014 que establece los lineamientos para la implementación

y puesta en marcha del GEL, buscando promover un Estado más eficiente a través del aprovechamiento de las TIC López De Castro y García, (2016).

Las ventajas estratégicas que proporciona el E-Government al vincularse al gobierno tradicional podrían ser: la accesibilidad a la información; el conocimiento de la realidad país, la comunidad, la provincia, el municipio y el ciudadano; la eficacia para el logro de los objetivos propuestos; la solidez y la evolución en los procesos; además de la eficiencia en el manejo de recursos, aspecto que es importante considerar especialmente en países como los suramericanos que necesitan optimizar al máximo la inversión. Por otra parte, la relación entre gobierno y ciudadanía se encuentra definida en las constituciones y en las leyes, para ajustarse generalmente a un modelo de administración pública presencial, burocrático, vertical, rígido, formalista y costoso por el alto número de trámites que deben realizar los ciudadanos, pero que con el uso de las nuevas tecnologías se pueden concretar en un gobierno electrónico, en un gobierno de información digital, en un gobierno a distancia, horizontal, flexible, sin intermediación y menos costoso que la administración tradicional.

Por otro lado, según la última encuesta de la ONU sobre E-Government, gran parte de centro y sur América continúa mejorando en el desarrollo del E-Gobierno en el 2018. La región ya no está representada en los niveles de EDGI y OSI bajo. Por una parte, Uruguay pasó de un país con un nivel de EGDI Alto a un nivel de EGDI Muy Alto en 2018, seguido de cerca por Chile y Argentina que se encuentran justo por debajo del umbral de EGDI Muy Alto. Desde 2016, ocho países (Panamá, Antigua y Barbuda, Dominica, República Dominicana, El Salvador, Bolivia, Paraguay y San Vicente y las Granadinas) han mejorado su nivel de EGDI de Medio a Alto. El 57% de la región que comprende 20 países se encuentra en el percentil 50 superior. Estos desarrollos positivos han permitido a América mantener su posición como la segunda región más desarrollada en ejecución del E-Gobierno a nivel mundial (ONU, 2018b).

El ranking de los países suramericanos de acuerdo al estudio de ONU muestra como se ha sido la evolución del E-Government, como es el caso de Uruguay que paso de ocupar la posición 50 en el año 2012 a posicionarse y mantenerse en la posición número 34 entre 2014 y 2018. (Tabla 2). Esto significa que son pocos los países que han descuidado el proceso de implantación del E-Government; no se observa en términos generales ningún cambio representativo en el estudio realizado entre el año 2012 – 2018.

Tabla 2: Estudio de E-Government en Suramérica

País	2012 EDGI	2012 Ranking	2014 EDGI	2014 Ranking	2016 EDGI	2016 Ranking	2018 EDGI	2018 Ranking
Argentina	0,6228	56	0,6306	46	0,6978	41	0,7335	43
Bolivia	0,4658	106	0,4562	103	0,4821	101	0,5307	103
Brasil	0,6167	59	0,6008	57	0,6377	51	0,7327	44
Chile	0,6769	39	0,7122	33	0,6949	42	0,735	42
Colombia	0,6572	43	0,6173	50	0,6237	57	0,6871	57
Ecuador	0,4869	102	0,5053	83	0,5625	74	0,6129	84
Guyana	0,4549	109	0,3695	124	0,3651	126	0,4316	124
Paraguay	0,4802	104	0,374	122	0,4989	95	0,5255	108
Perú	0,5230	82	0,5435	72	0,5381	81	0,6461	77
Suriname	0,4344	116	0,4045	115	0,4546	110	0,4773	116
Uruguay	0,6315	50	0,742	26	0,7237	34	0,7858	34
Venezuela	0,5585	71	0,5564	67	0,5128	90	0,5287	106

Fuente: Elaboración propia. Consultado en diciembre del 2019

Datos tomados de:

https://drive.google.com/file/d/1C-wGuGkLEIY4pwM-cO7Nv2xjM2_lvJbI/view

<https://drive.google.com/file/d/1FZT5zDfTa-ejvPh9c1Zu1w51DoMOefw1/view>

5.2.6. E-Government en Colombia

E-Government es la política pública liderada por el MINTIC, que tiene como objetivo “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”. A partir de ello, se genera un nuevo enfoque donde el Estado y los actores de la sociedad son fundamentales para el desarrollo integral del Gobierno Digital en Colombia, en donde las necesidades y problemáticas determinan el uso de las TIC y la forma como éstas pueden aportar en la generación de valor público.

Teniendo en cuenta lo anterior, las características competitivas, proactivos e innovadores, se entienden de la siguiente manera:

- Competitivo: Entidades accesibles, disponibles, con capacidad de respuesta ante los cambios y las necesidades de los ciudadanos y con alta calidad en sus procesos y en la implementación de las políticas públicas. Ciudadanos que tienen capacidades y recursos efectivos, ágiles

y fáciles de usar para interactuar con el Estado a través de los medios digitales.

- Proactivo: Entidades que se anticipan en la prestación de servicios, son previsoras, apropian la tecnología, mitigan riesgos y realizan seguimiento a las nuevas tecnologías o tecnologías emergentes para satisfacer sus necesidades y resolver problemáticas. Ciudadanos que participan a través de los medios digitales en el diseño y la toma de decisiones de trámites y servicios, políticas públicas, normas y proyectos.
- Innovador: Entidades que promueven la interacción y la colaboración entre diferentes actores, para la solución de necesidades y retos de manera diferente y creativa mediante el uso de las TIC. Ciudadanos que usan los medios digitales para colaborar en la identificación y resolución de problemáticas, a través de soluciones novedosas que son replicables y usadas por diferentes actores.

La generación de valor público en un entorno de confianza digital, es un último el objetivo del uso de la tecnología en la relación con el Estado, ciudadanos, usuarios y grupos de interés. El valor público se relaciona con el desarrollo social, la gobernanza, la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades, la prestación de servicios de calidad y el mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad. No sólo es hacer uso de las tecnologías, sino cómo las tecnologías ayudan a resolver problemas reales. Valor público también es lograr que el Estado llegue a donde no llega el mercado, satisfaciendo necesidades y problemáticas.

Por otro lado, la confianza digital es la principal característica del entorno en donde se relaciona el Estado con los ciudadanos y los demás actores del ecosistema digital, entendido como la relación entre diversos actores en entornos específicos que estimulan el uso de las tecnologías digitales. Este entorno debe ser sencillo, corresponsable, previsible y seguro y debe permitir un diálogo permanente entre los actores de este ecosistema y proporcionar medios digitales ágiles, apropiados y útiles para el ciudadano (MINTIC, 2018d).

Los propósitos del GEL son los siguientes:

- Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad: Consiste en poner a disposición de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, los trámites y servicios del Estado haciendo uso de las TIC, garantizando el uso de esquemas de autenticación, la interoperabilidad y el almacenamiento y conservación electrónica de la información. Adicionalmente, la entidad debe garantizar el manejo seguro

de la información, agilidad y facilidad en el acceso al trámite o servicio por parte del usuario.

- Lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de información: Consiste en realizar una gestión adecuada de las TIC para que los procesos de la entidad, entendidos como el conjunto de actividades que se relacionan entre sí para el logro de resultados específicos, cuenten con una arquitectura de T.I que permita el manejo apropiado de la información, la optimización de recursos y el logro de resultados.
- Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento el uso y aprovechamiento de la información: Consiste en garantizar que la creación, almacenamiento, procesamiento, entrega, intercambio y eliminación de datos e información, se desarrollen bajo estándares de calidad, procesos y procedimientos que permitan que tanto la entidad, como ciudadanos, usuarios y grupos de interés, puedan tomar decisiones para el desarrollo de políticas, normas, planes, programas, proyectos, desarrollo de aplicaciones, participación en asuntos de interés público, entre otros.
- Empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado Abierto: Consiste en que la entidad habilite los espacios, herramientas e información necesaria para que ciudadanos, usuarios y grupos de interés, tengan una injerencia efectiva en la gestión del Estado y en asuntos de interés público, a través del uso y aprovechamiento de los medios digitales.
- Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales a través del aprovechamiento de tecnologías de la información y las comunicaciones: Consiste en el aprovechamiento de las TIC de manera integrada y proactiva por parte de las entidades territoriales y los diferentes actores de la sociedad, a fin de co-diseñar e implementar iniciativas de tipo social, ambiental, político y económico, que buscan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos e impulsar el desarrollo sostenible (MINTIC, s.f.a).

5.2.7. Sello de Excelencia en Gobierno Digital

El Sello de Excelencia Gobierno Digital, es una distinción otorgada por el MINTIC, que certifica la alta calidad de trámites, servicios y productos dispuestos por medios digitales por parte de las entidades del Estado Colombiano, así como las capacidades en gestión de Tecnologías de la Información de una entidad pública. De esta manera, mediante la Resolución No. 2405 de 2016, el MINTIC adoptó el Modelo del Sello de Excelencia, en donde se establecen sus principios,

definiciones, instrumentos y el procedimiento para su otorgamiento, entre otros (MINTIC, s.f.b).

El Sello de Excelencia tiene 3 categorías:

- **Servicios en línea:** Define los requisitos de calidad de los trámites y servicios en línea que ofrecen las entidades del Estado, tanto en el orden nacional como territorial, en cuanto a disponibilidad, seguridad, soporte, acceso, usabilidad e interoperabilidad de cara a la experiencia del usuario.
- **Gobierno Abierto:** Certifica conjuntos de datos abiertos y ejercicios de participación por medios digitales, en donde se busca poner a disposición de los ciudadanos datos de calidad que puedan ser usados como catalizador de nuevas aplicaciones, servicios y por lo tanto transformar modelos actuales de T.I. Con la certificación de ejercicios de participación por medios digitales, se busca fortalecer la democracia participativa a través de mecanismos digitales en doble vía.
- **Capacidades de gestión de T.I.:** Certifica las habilidades institucionales en gestión de T.I. que desarrollan las entidades para demostrar su talento de aprovechar adecuadamente la tecnología, al interior de la institución, y proporcionar servicios a los ciudadanos bajo esquemas de eficiencia y seguridad.

Lo más importante en este modelo no son los requisitos, los contenidos, las acciones o el conocimiento de los actores individuales. Lo importante es la relación que se desarrolla entre todos los actores que generan un conocimiento colectivo que se traduce en un valor político, económico, social y público, donde todos seremos protagonistas y beneficiarios de este valor público.

Así mismo, y con el fin de realizar adecuadamente el proceso de postulación de los productos objeto de certificación, a continuación, relacionamos los pasos con los que las entidades públicas podrán certificar sus productos con el Sello de Excelencia:

- **Identifica:** La entidad identifica los productos y el nivel de certificación a postularse
- **Cumple:** La entidad verifica el cumplimiento de los requisitos y recolecta las evidencias.
- **Postula:** La entidad postula sus productos a través de la plataforma www.sellodeexcelencia.gov.co
- **Sigue:** La comunidad realiza el proceso de evaluación y validación de los requisitos.
- **Celebra:** Al cumplir el 100% de los requisitos, se otorga la certificación.

5.3. MARCO CONCEPTUAL

5.3.1. E-Government – Gobierno Electrónico

Se puede definir como el conjunto de procesos y sistemas soporte de los mismos, que permiten el acceso telemático interno (gestores) y externo (usuarios) a los servicios ofrecidos por una administración, tanto para la consulta de información como para la teletramitación; de igual forma Ganga y Águila (2008), comentan que gobierno electrónico se entiende como una nueva forma de gobierno y gestión, que no puede desarrollarse sin TIC. Esta nueva forma de gobierno y gestión posibilita un funcionamiento mucho más eficiente del sector público, una mayor transparencia y mejores servicios a los ciudadanos; estas definiciones reflejan la utilidad que puede tener la utilización del E-Government en el proceso de la administración pública.

Por otro lado, la definición utilizada por el Banco Mundial sostiene que el concepto e-gobierno se refiere al uso, por parte de las agencias gubernamentales, de las T.I., las cuales posibilitan la transformación de las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras partes del gobierno. Esta definición, más que poner atención en la Internet, destaca la importancia que adquieren las tecnologías de la información en la prestación de servicios gubernamentales. Subraya, además, que el uso de dichas tecnologías transforma las modalidades en las que se relaciona el gobierno con los usuarios (personas y empresas) y, en consecuencia, implica modificaciones en cada uno de los actores involucrados. Llama también la atención sobre la circunstancia de que el uso de las T.I. modifica la relación entre las propias agencias públicas. Pese a los avances indiscutibles de esta perspectiva, la definición no subraya lo suficiente las condiciones necesarias para que las modificaciones mencionadas realmente tengan lugar. En efecto, como con toda innovación, rápidamente se hace necesario precisar su significado técnico y organizacional, así como los problemas que implica su introducción desde el punto de vista de la economía política (Rivera, 2006).

Una tercera definición hace hincapié en que el gobierno electrónico constituye una nueva manera de organizar la gestión pública para aumentar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos a través de un uso intensivo y estratégico de las TIC, tanto en la gestión interna del sector público como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos Rivera (2006).

5.3.2. Sociedad de la Información

La Sociedad de la Información (SI) es un modelo de sociedad que permite el crecimiento económico y la participación de los ciudadanos a través de la

implementación y el uso de las TIC, en todos los ámbitos (Sánchez-Torres, González-Zabala y Sánchez-Muñoz, 2012a). En este sentido, las TIC y en especial el Internet y las aplicaciones (programas de computador) desarrolladas para cada ámbito, se han convertido en agentes transformadores de la sociedad, dado que posibilitan la creación de un nuevo espacio para realizar transacciones, interactuar, comunicarse o intercambiar información (González, Sánchez y Holbrook, 2013). Lo anterior conlleva a que se transforme la manera en que se realizan las diferentes actividades, por ejemplo en la educación con la forma en que se puede estudiar (e-learning), en el comercio con la creación de nuevos canales para ofrecer y adquirir productos o servicios (e-comercio), en la oferta de servicios de salud independiente de la posición geográfica (e-salud) o en las formas de trabajo (teletrabajo), por solo mencionar algunos ejemplos (Sánchez-Torres, González-Zabala y Sánchez-Muñoz, 2012b).

5.3.3. Administración Pública

La administración pública está caracterizada por atributos propiamente estatales. Dicha administración, por principio, es una cualidad del Estado y sólo se puede explicar a partir del Estado. Tal aseveración es aplicable a todas las organizaciones de dominación que se han sucedido en la historia de la humanidad, pero para nuestro caso, es suficiente con ceñirnos al Estado tal y como lo denominó Maquiavelo tiempo atrás: "los estados y soberanías que han existido y tienen autoridad sobre los hombres, fueron y son, o repúblicas o principados" (Guerrero, s.f.). La administración pública -caracterizada como la actividad del Estado- tiene por objeto a la sociedad, para la cual labora en su perpetuación y desarrollo. Por consiguiente, dicha administración tiene su origen existencial, así como su legitimidad y justificación, en la perpetuación y desenvolvimiento de la sociedad. La actividad del Estado entraña una gran variedad de expresiones, lo cual no ha facilitado que el Estado se defina por lo que hace.

Max Weber, atento a esta dificultad, optó por conceptualizar al Estado con base no en sus funciones o finalidades, sino con fundamento en su medio específico: la fuerza física territorialmente monopolizada. Sin embargo, la administración pública desafía esa imposibilidad, y encuentra su definición agrupando las acciones primigenias y principales que el Estado realiza para perpetuar y desarrollar a la sociedad.

Con base en las argumentaciones precedentes, podemos afirmar que la administración pública constituye la actividad del Estado que está encaminada a producir las condiciones que facilitan la perpetuación de la sociedad y crear las capacidades de desarrollo de los elementos que la constituyen.

5.3.4. Gobernabilidad

La Gobernabilidad es entendida esta como la “acción de gobierno para el progreso humano y en el marco de una regla institucional predeterminada por la comunidad”. Según definición de Instituto Internacional de Ciencias Administrativas de 1999, la gobernabilidad se refiere a un proceso por el que los diversos grupos integrantes de una sociedad ejercen el poder y la autoridad, de tal modo que al hacerlo influyen y llevan a cabo políticas y toman decisiones relativas al desarrollo económico y social. Supone la interacción entre las instituciones concebidas formalmente y las organizaciones de la sociedad civil (Pinazo, 2013).

El origen del término está relacionado con su aspecto negativo, es decir, la idea de crisis en la gobernabilidad o ausencia de la misma. En 1975, Crozier, Huntington y Watanabe, Unidoi presentaron a la comisión trilateral un informe sobre la crisis de gobernabilidad de las democracias, entendiendo por tal la distancia entre las demandas sociales y la habilidad de las instituciones públicas para satisfacerlas. Así pues, la gobernabilidad se definía, en sentido amplio, como la capacidad de las instituciones públicas de hacer frente a los desafíos que confronta, sean éstos retos u oportunidades. La gobernabilidad como cualidad de gobernable atiende exclusivamente a los resultados inmediatos de estabilidad del sistema e instituciones y apela a acciones respecto de problemas a corto plazo y corto alcance respecto de los problemas de fondo que originan su contrario: la ingobernabilidad.

En nuestro entorno inmediato, la Real Academia Española incluyó una nueva acepción de gobernanza en su diccionario definiéndola como “Arte o manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad y el mercado de la economía”. Aun cuando en la traducción del ‘governance’ al español, se ha traducido por ‘gobernación’ y ‘gobernabilidad’, lo bien cierto es que hoy la idea de gobernanza alude a un nuevo estilo de gobierno, distinto del modelo de control jerárquico, pero también del libre mercado, caracterizado por un mayor grado de interacción y de cooperación entre el Estado y los actores no estatales en el interior de redes decisionales mixtas entre lo público y lo privado.

5.3.5. Internet

Internet se desarrolla a partir de la interacción entre la ciencia, entre la investigación universitaria fundamental, los programas de investigación militar en

EEUU —una combinación curiosa— y la contracultura radical libertaria. Las tres cosas a la vez. Simplemente señalo que el programa de Internet nace como programa de investigación militar pero que, en realidad, nunca tuvo aplicación militar. Éste es uno de los grandes mitos que hay. No hubo aplicación militar de Internet; hubo financiación militar de Internet, que los científicos utilizaron para hacer sus cosas, sus estudios informáticos y su creación de redes tecnológicas. A ellos se añadió la cultura de los movimientos libertarios, contestatarios, que buscaban en ello un instrumento de liberación y de autonomía respecto al Estado y a las grandes empresas. La cuarta fuente que se desarrolló más fue la cultura empresarial, que, veinticinco años más tarde, se encargó de dar el salto entre Internet y la sociedad (Castells, 2000). Internet se desarrolla a partir de una arquitectura informática abierta y de libre acceso desde el principio. Los protocolos centrales de Internet TCP/IP, creados en 1973-78, son protocolos que, se distribuyen gratuitamente y a cuya fuente de código tiene acceso cualquier tipo de investigador o tecnólogo.

De acuerdo a la Real Academia Española, Internet se define como Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación.

5.3.6. Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Son herramientas fundamentales para alcanzar la modernización del Estado, no sólo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad de los servicios públicos. La administración pública, se está centrando cada vez más al acogimiento de las TIC a sus procesos de gestión interna de la entidad.

En la actualidad se ha visto el acogimiento de las TIC en el desarrollo económico y la modernización del Estado, implicando mejores prácticas comunicativas y control político entre entidades del sector público. Con el manejo de las TIC, lo que se está pretendiendo en el sector público es ofrecer una mayor prestación del servicio al ciudadano, competir como cliente en la red, y plantear una nueva administración pública teniendo como eje fundamental el uso del comercio electrónico y la nueva relación en la red (Ávila, s.f.).

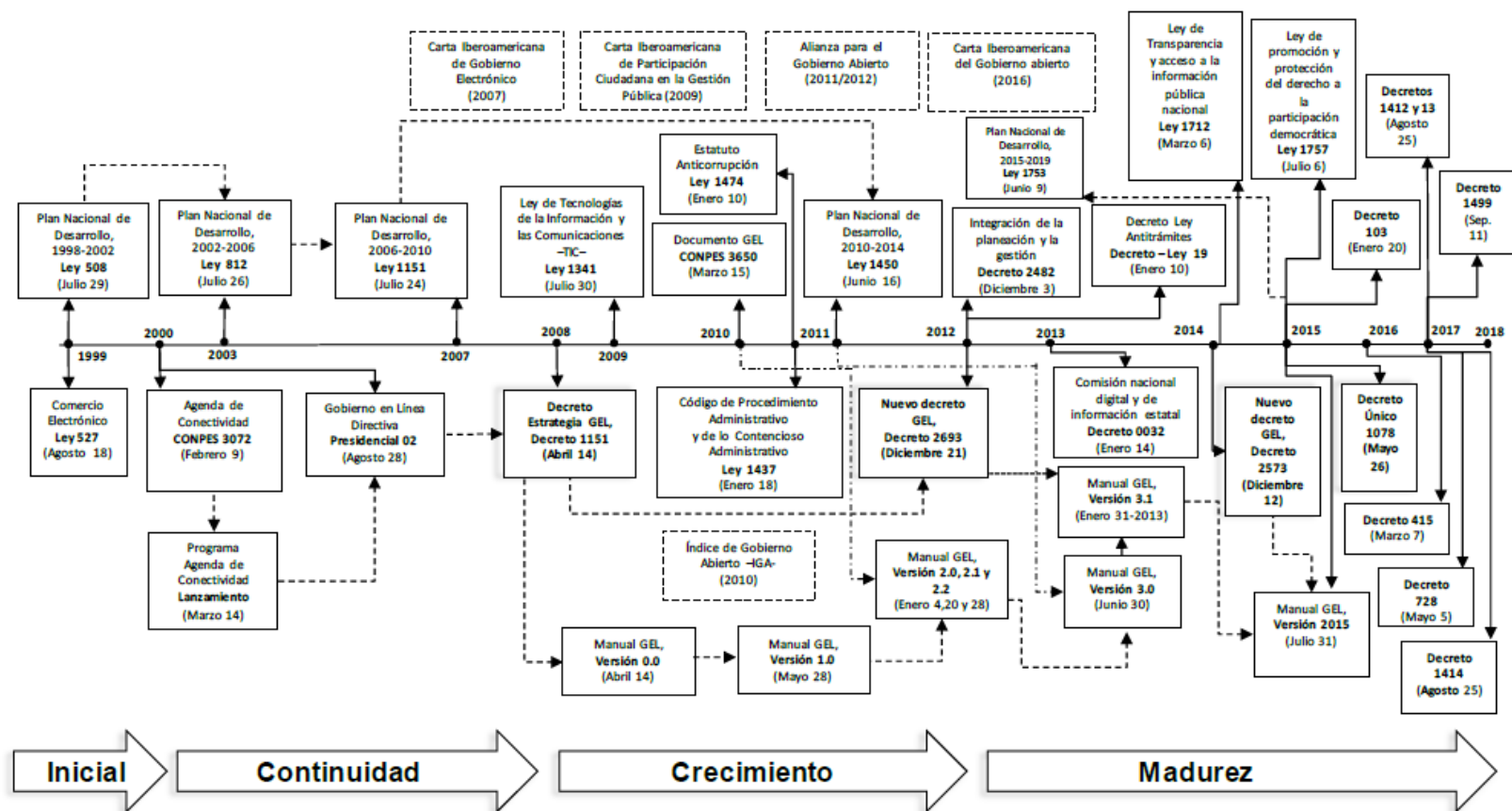
Las TIC de hoy en día, se encuentran fundamentadas por:

- a. Una red de alta velocidad que interconectan las entidades del Estado a altas velocidades y con altos niveles de disponibilidad y seguridad, para transmitir información oportuna y mejorar los servicios que se entregan a los ciudadanos; y,

- b. Centros de datos, que están permitiendo emigrar las aplicaciones y alojar los servidores de las entidades públicas, como solucionadores computacionales que requiere el Estado.

5.4. MARCO LEGAL

Ilustración 6: Evolución Normatividad E-Government en Colombia



Fuente: Corrales (2018)

5.4.1. Decreto 1151 del 14 de abril/2008

Artículo 1°-. Ámbito de Aplicación. Las disposiciones a que se refiere el presente Decreto son de obligatorio cumplimiento para las entidades que conforman la Administración Pública, en los términos de los artículos 2 de la Ley 962 de 2005 y 39 de la Ley 489 de 1998.

Parágrafo: Los demás organismos y Ramas del Estado, seguirán los lineamientos señalados en el presente decreto de conformidad con previsto en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 6 de la Ley 489 de 1998, con el fin de garantizar la armonía y articulación en el desarrollo de la Estrategia de GEL.

Artículo 2°-. Objetivo de la Estrategia de Gobierno En Línea. El objetivo es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Artículo 3°-. Principios aplicables a la Estrategia de Gobierno en Línea: son **Principios** aplicables a la Estrategia de GEL los siguientes:

- Visión unificada de estado
- Acceso equitativo y multi-canal
- Protección de la información del individuo
- Credibilidad y confianza en el GEL

Artículo 4°-. Definiciones. Para efecto de este decreto se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Tramite:** Conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley.
- **Tramite En Línea:** Tramite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.
- **Servicio En Línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.
- **Ventanilla Única Virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado.

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

5.4.2. Ley 1341 del 30 de julio/2009

La presente Ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, localidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información (MINTIC, 2009).

5.4.3. Decreto 2693 del 21 de diciembre 2012

Definir los lineamientos, plazos y términos para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad. La Estrategia de GEL se desarrollará conforme a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad consagrados en los artículos 209 de la Constitución Política, 3° de la Ley 489 de 1998 y 3° de la Ley 1437 de 2011. Así mismo, serán fundamentos de la Estrategia los siguientes:

- Construcción colectiva: La toma de decisiones y la implementación de soluciones específicas para problemas públicos, se lleva a cabo mediante el estímulo y aprovechamiento del interés y conocimiento de la sociedad, al igual que un esfuerzo conjunto dentro de las propias entidades públicas y sus servidores.
- Innovación: El Estado desarrolla nuevas formas de usar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para producir cambios que generen nuevo y mayor valor en la forma de operar, así como en la prestación de trámites y servicios.
- Neutralidad tecnológica: El Estado garantiza la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en

la materia, que permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, emplear contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible.

- Confianza y seguridad: El Estado garantiza la integridad, coherencia y confiabilidad en la información y los servicios que se realicen a través de medios electrónicos (MINTIC, 2012).

5.4.4. Internet

Según la Resolución de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) 5050 de 2016, define el acceso a Internet como la capacidad de transmisión cuyo ancho de banda es suficiente para permitir, de manera combinada, la provisión de voz, datos y video, ya sea de manera alámbrica o inalámbrica. Para efectos de la comercialización, debe tenerse en cuenta que una conexión será considerada de “Banda Ancha” sólo si las velocidades efectivas de acceso cumplen los siguientes valores mínimos: (CRC, 2016).

Ilustración 7: Conexión Internet

Sentido de la conexión	Velocidad Efectiva Mínima
ISP hacia usuario o “Downstream”	1024 Kbps
Usuario hacia ISP o “Upstream”	512 Kbps

En el caso de los accesos satelitales la relación Downstream/Upstream es de 1024Kbps/256Kbps.

Fuente: Resolución 5050 de 2016 de la CRC

Desde enero del 2019, a partir de la Resolución 5161 de 2017 de la CRC, la definición de Banda Ancha está definida como la capacidad de transmisión cuyo ancho de banda es suficiente para permitir, de manera combinada la provisión de voz, datos y video, ya sea de manera alámbrica o inalámbrica” (CRC, 2017). Con velocidades mínimas de 25 Mbps de bajada y 5Mbps de subida.

Colombia da un gran paso en su búsqueda de cerrar la brecha entre los estándares de nuestro país y los países de la región que hacen parte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Hasta el 31 de diciembre de 2018, los servicios de banda ancha debían garantizar velocidades mínimas de bajada y subida de 1024Kbps y 512Kbps respectivamente, definición que cambió con la Resolución 5161 de junio de 2017 “mediante la cual se establece la definición y condiciones regulatorias de banda ancha en el país, y se dictan otras disposiciones” que entró en vigencia el primero de enero de 2019.

Con la definición de las nuevas velocidades, se busca que los operadores ofrezcan planes que cumplan las necesidades de los usuarios de telecomunicaciones, quienes cada vez acceden más a contenidos digitales, así como también impulsar el desarrollo y uso de contenidos y aplicaciones, tales como telemedicina, teletrabajo, tele estudio, E-Government entre otros.

La resolución define además las conexiones de velocidades muy superiores, para aquellos operadores que ofrezcan como mínimo velocidades de bajada de 50 Mbps y de subida de 20 Mbps, las cuales serán identificadas como “Ultra Banda Ancha”. La idea de la nueva definición de banda ancha es promover que la industria reaccione e invierta en la capacidad de las redes, lo que permita generar conexiones con mayor velocidad para que el usuario empiecen a consumir y producir más contenidos y dar mayor soporte a la economía digital (CRC, 2019).

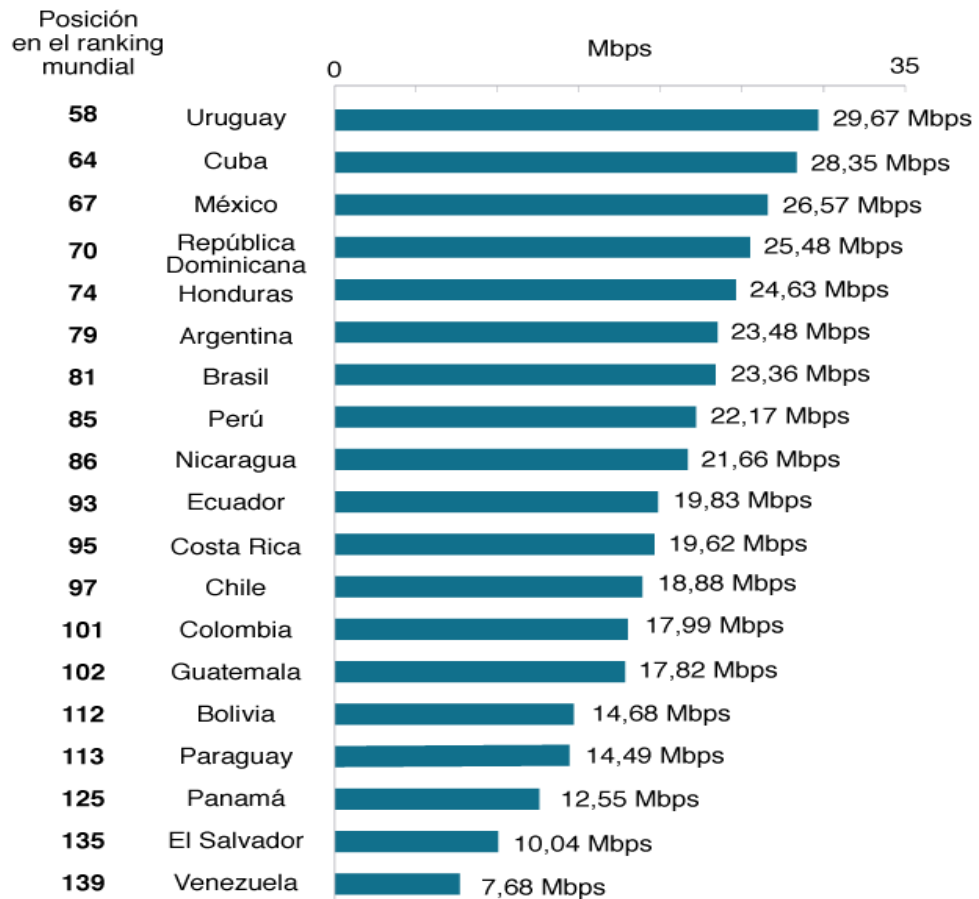
Según Speedtest⁴, en su informe anual publicado, manifiesta que la mayoría de los países en América latina se sitúan en una posición “retrasada”. Siendo una excepción Uruguay con una posición No. 58 en el ranking mundial con 29,57 Mbps. Colombia, en cambio se ubica en el puesto No. 101, con un ancho de banda promedio de 17,99 Mbps. Entre los últimos países situados en el ranking se observa a Venezuela, con una posición No. 139 con 7,68 Mbps. (BBC, 2019)

⁴Speedtest es una prueba que tiene la intención de mostrar cual es la velocidad de una conexión a Internet. La mayoría de estas pruebas operan completamente a través del protocolo HTTP para asegurar una máxima compatibilidad. Básicamente ponen a prueba la latencia o Ping, la velocidad de descarga y la velocidad de subida.

Ilustración 8: índice global de velocidad de internet

Índice global de velocidad de internet

Países de América Latina



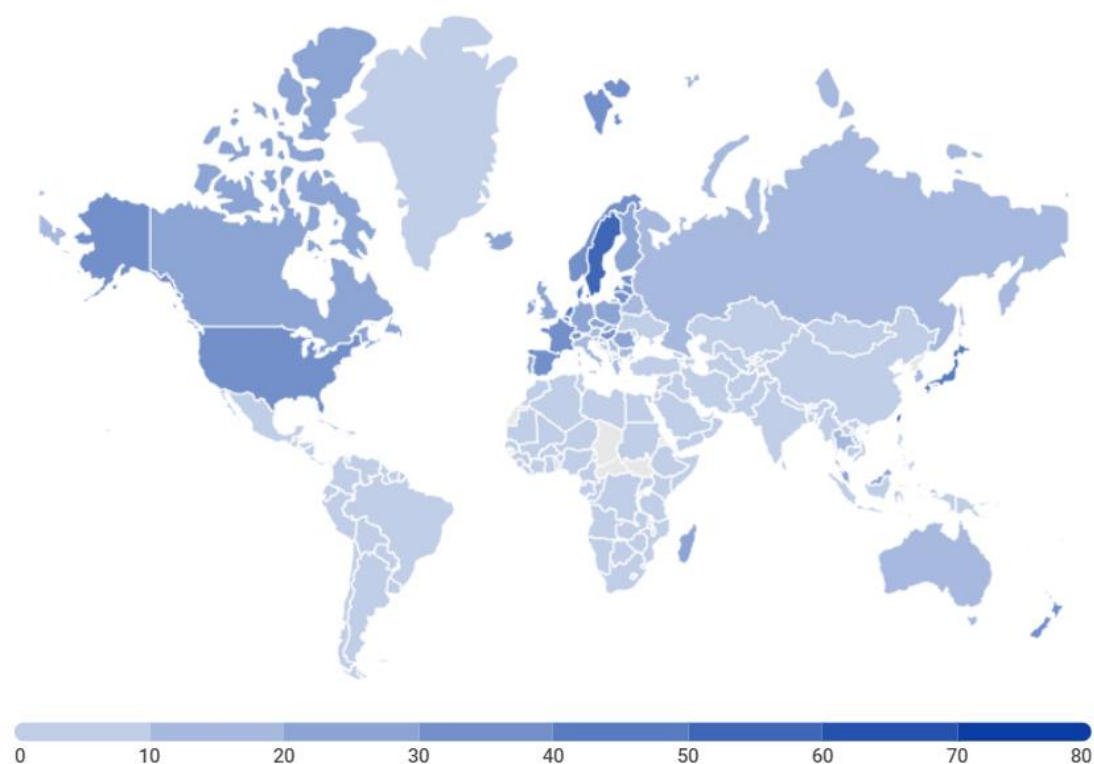
Fuente: Speedtest

BBC

Fuente: <https://images.app.goo.gl/JM8CuXPmoXWKkCyy6>. Consultado en abril de 2020.

Por otra parte, a nivel mundial, el ranking de acceso a internet está a 2019 con la mayoría de los países más rápidos agrupados alrededor de Europa, y la mayoría de los países más lentos del continente africano:

Ilustración 9: Velocidad de Banda Ancha - 2019



Fuente: <https://www.cable.co.uk/broadband/speed/worldwide-speed-league/>.
Consultado en febrero 2020

5.5.MARCO CONTEXTUAL

Las últimas décadas han sido testigo del fenómeno de expansión de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), las cuales han adquirido un papel fundamental como motor de cambio cultural, político y económico de las sociedades. Las metas en materia de difusión y apropiación de las TIC por parte de las empresas, los Estados y los ciudadanos, reconocen que estas tecnologías se constituyen como herramientas que permiten disminuir las desigualdades sociales, dinamizar el crecimiento y el desarrollo económico, y en general mejorar la vida de las personas.

En este sentido, el uso de la TIC tiende a permear todas las esferas de la sociedad y el impacto benéfico de las mismas excede el ámbito de los negocios, al configurarse también como mecanismo de inclusión social y de lucha contra la pobreza, situación que ha sido reconocida por la ONU al incluir el acceso a los beneficios de las TIC como uno de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (hoy conocidos como ODS). CRC, (2010).

En este sentido, el presente tiene por objetivo realizar una evaluación a la implementación del E-Government como estrategia de GEL en un contexto nacional, pero con base en cifras mundiales obtenidas de la encuesta de E-Government brindadas por un organismo internacional como la ONU.

6. METODOLOGÍA

6.1. Diseño Metodológico

6.1.1. Tipo de estudio

El presente proyecto de investigación, se llevará a cabo utilizando el enfoque cuantitativo. Este, parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible, los fenómenos que se observan o miden no deben ser afectados por el investigador. En este tipo de estudio se sigue un patrón predecible, estructurado y se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población), (Baptista, Fernández y Hernández 2006). Es por ello, que, para llevar a cabo la temática de E-Government, se hará primero una revisión desde lo general y poco a poco se ira acotando a lo específico, que se centra en investigar como esta Colombia actualmente con la implementación del E-Government.

6.1.2. Fuentes

Una vez que seleccionamos el diseño de investigación apropiado y la muestra adecuada de acuerdo con nuestro problema de estudio e hipótesis, la siguiente etapa consiste en seleccionar las fuentes de recolección de los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables. Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico. En este aspecto, el proceso de recolección de datos se llevará en cuatro fases, las cuales se detallarán en el apartado siguiente del presente documento, centrándonos en la información encontrada en fuentes secundarias, como lo son los artículos, las tesis, libros, sitios web, entre otros.

6.1.3. Técnicas

Se realizará una investigación tendiente a conocer las entidades, normas y leyes que rigen actualmente entorno al E-Government de cada país seleccionado, con el fin de integrarlos en un modelo estándar que permita realizar la evaluación. Con base en este estudio se desarrollará un modelo propio de evaluación que acoja los aspectos más relevantes de cada modelo de implementación en los países seleccionados para la muestra.

6.1.4. Métodos estadísticos

Para la elección de los países objetos de comparación con Colombia, como se había descrito anteriormente se tuvo en cuenta el Ranking Mundial de E-Government publicado por la ONU y también el puntaje EDGI establecido por la mencionada entidad. Una vez organizados los países de América, Europa y Asia, se procedió a través del método estadístico denominado frecuencia a escoger los países que en el rango de los años 2012 y 2018 hubieran tenido los mejores puntajes, promediando los resultados obtenidos por cada país en el rango de tiempo establecido.

6.1.5. Fases

6.1.5.1. Fase 1

Está enfocada a la revisión bibliográfica por medio de la consulta a bases de datos especializadas como revistas indexadas, libros y los sitios web como el MINTIC, que permita contextualizar el concepto de E-Government.

6.1.5.2. Fase 2

Consiste en la selección de los países de acuerdo al ranking Índice de desarrollo del gobierno electrónico EGDI, en el cual se evidencia cuáles son las naciones que han adoptado el GEL como estrategia de desarrollo.

6.1.5.3. Fase 3

Está orientada al diseño del modelo de evaluación que se implementara para la medición del cumplimiento de los criterios definidos de acuerdo a los manuales expedidos por el MINTIC, agrupados en las cinco fases mencionadas en el manual de 2010, cuyos lineamientos se dirigen a definir que todos los procesos sean realizados en línea en las fases de: información, interacción, transacción, transformación y democracia. Esta medición se llevará a cabo teniendo en cuenta lo observado en los 7 portales web públicos, que serán seleccionados a juicio de los investigadores, por su relevancia en la estrategia del E-Government y por la homogeneidad en otros países. Los datos serán recopilados en tablas de información que permitan visualizar por cada fase el número de criterios cumplidos y a nivel general el porcentaje del cumplimiento por el país evaluado.

6.1.5.4. Fase 4

Enfocada a la revisión y análisis de los resultados obtenidos al aplicar el modelo desarrollado y elaboración de las conclusiones correspondientes.

6.2. Población

Para el desarrollo de la presente investigación, se tomarán como población a siete países. Seis de ellos con los mejores promedios EDGI obtenidos en las encuestas aplicadas por la ONU en el periodo comprendido entre 2012 y 2018, clasificando los países en dos grupos: uno correspondiente a Europa, Asia, África y Antártida y otro conformado por los países del continente americano. El séptimo país de la muestra es Colombia.

Para la elección de los países europeos se tuvieron en cuenta los primeros países por cada periodo de aplicación de la encuesta con el puntaje EDGI más alto, por lo cual algunos países no son los mismo entre los años 2012 – 2018.

Tabla 3: Primeros cinco países con EDGI más alto 2012 – 2018

N°	2018		2016		2014		2012	
	País	EDGI	País	EDGI	País	EDGI	País	EDGI
1	Dinamarca	0.9150	Reino Unido	0,9193	República de Corea	0,9462	República de Corea	0,9283
2	Australia	0.9053	Australia	0,9143	Australia	0,9103	Holanda	0,9125
3	República de Corea	0.9010	República de Corea	0,8915	Singapur	0,9076	Reino Unido	0,896
4	Reino Unido	0.8999	Singapur	0,8828	Francia	0,8938	Dinamarca	0,8889
5	Suecia	0.8882	Finlandia	0,8817	Holanda	0,8897	Francia	0,8635

Fuente: Elaboración propia. Consultado en noviembre de 2019. Con base en: <https://publicadministration.un.org/es/Research/UN-e-Government-Surveys>

Una vez consolidada la información correspondiente a los primeros cinco países europeos según la encuesta de la ONU, se procedió a promediar los puntajes EDGI consolidados, obteniendo en este consolidado 9 países, pues como se aclaró anteriormente varios países ocuparon los primeros puestos y otros bajaron el ranking quedando por fuera de este listado.

Tabla 4: Promedio mejores EDGI 2012 – 2018

N°	País	2018	2016	2014	2012	Promedio
1	República de Corea	0,901	0,8915	0,946	0,9283	0,91675
2	Australia	0,905	0,9143	0,91	0	0,682475
3	Reino Unido	0,9	0,9193	0	0,896	0,6788
4	Dinamarca	0,915	0	0	0,8889	0,450975
5	Holanda	0	0	0,89	0,9125	0,45055
6	Singapur	0	0,8828	0,908	0	0,4476
7	Francia	0	0	0,894	0,8635	0,439325
8	Suecia	0,888	0	0	0	0,22205
9	Finlandia	0	0,8817	0	0	0,220425

Fuente: Elaboración propia. Consultado en noviembre de 2019. Con base en: <https://publicadministration.un.org/es/Research/UN-e-Government-Surveys>

De acuerdo a los resultados obtenidos, los países europeos escogidos son:

1. República de Corea
2. Australia
3. Reino Unido

Para la elección de los países americanos se tuvieron en cuenta los primeros países por cada periodo de aplicación de la encuesta con el puntaje EDGI más alto, por lo cual algunos países no son los mismo entre los años 2012 – 2018.

A nivel de América, los países que han obtenido los cinco mejores puntajes en su implementación de E-Government entre 2012 – 2018 fueron:

Tabla 5: Primeros cinco países de América con EDGI más alto 2012 – 2018

N	2018		2016		2014		2012	
	País	EDGI	País	EDGI	País	EDGI	País	EDGI
1	EEUU	0,8769	EEUU	0,842	EEUU	0,8748	EEUU	0,8687
2	Canadá	0,8258	Canadá	0,8285	Canadá	0,8418	Canadá	0,843
3	Uruguay	0,7858	Uruguay	0,7237	Uruguay	0,742	Chile	0,6769
4	Chile	0,735	Argentina	0,6978	Chile	0,7122	Colombia	0,6572
5	Argentina	0,7335	Chile	0,6949	Argentina	0,6306	Barbados	0,6566

Fuente: Elaboración propia. Consultado en noviembre de 2019. Con base en: <https://publicadministration.un.org/es/Research/UN-e-Government-Surveys>

Una vez consolidada la información correspondiente a los primeros cinco países americanos según la encuesta de las ONU, se procedió a promediar los puntajes EDGI consolidados, obteniendo en este consolidado 7 países, pues

como se aclaró anteriormente varios países ocuparon los primeros puestos y otros bajaron el ranking quedando por fuera de este listado.

Tabla 6: Promedio mejores EDGI América 2012 – 2018

N°	País	2018	2016	2014	2012	Promedio
1	EEUU	0,8769	0,842	0,8748	0,8687	0,8656
2	Canadá	0,8258	0,8285	0,8418	0,843	0,834775
3	Chile	0,735	0,6949	0,7122	0,6769	0,70475
4	Uruguay	0,7858	0,7237	0,742	0	0,562875
5	Argentina	0,7335	0,6978	0,6306	0	0,515475
6	Colombia	0	0	0	0,6572	0,1643
7	Barbados	0	0	0	0,6566	0,16415

Fuente: Elaboración propia. Consultado en noviembre de 2019. Con base en: <https://publicadministration.un.org/es/Research/UN-e-Government-Surveys>

Para el caso de América, los países a elegir para el desarrollo del estudio son:

1. Estados Unidos
2. Chile
3. Uruguay

6.2.1. Descripción países seleccionados

6.2.1.1. República de Corea

Se mantiene en el tercer puesto, desde el 2016. El país tuvo un buen desempeño en cuanto a servicios en línea e infraestructura tecnológica, pero su desarrollo de capital humano fue relativamente bajo en comparación con otros países que ocupaban los primeros puestos. El país facilita un gobierno cómodo, eficiente y transparente para mejorar la satisfacción de los ciudadanos y la productividad del gobierno, y mejora constantemente para proporcionar mejores servicios gubernamentales a sus ciudadanos ante los rápidos cambios tecnológicos. Un número cada vez mayor de países en desarrollo ha pedido al Gobierno de la República de Corea que comparta sus conocimientos técnicos sobre estrategias de gobierno digital, lo que ha dado lugar a la creación de capacidad en materia del E-Gobierno y a la capacitación de más de 4.820 funcionarios públicos de otros países en los últimos 10 años (ONU, 2018a).

6.2.1.2. Australia

Ocupa el segundo lugar en 2018, manteniendo su posición en 2016. En particular, Australia ocupa el primer lugar en el desarrollo del capital humano y se encuentra entre los 10 primeros puestos en servicios en línea. El Gobierno australiano está trabajando para aplicar la Agenda de Transformación Digital. Una hoja de ruta para la transformación digital publicada en noviembre de 2016 establece los objetivos de la Agenda, y se actualizan periódicamente instantáneas de los resultados esperados (ONU, 2018).

6.2.1.3. Reino Unido

El Reino Unido ocupa el cuarto lugar en la Encuesta de 2018, a pocos lugares de ser el país que ocupa el primer lugar en 2016. La caída se debe a una disminución relativa en la clasificación de sus índices de capital humano y de servicios en línea. El Gobierno Británico está proporcionando servicios en línea más integrados a través de su plataforma integral GOV.REINO UNIDO. Su Estrategia de Transformación del Gobierno publicada en 2017 está marcando el rumbo para un mayor desarrollo del E-Gobierno a través de la transformación empresarial, el crecimiento de las personas, la cultura y las competencias adecuadas, la creación de mejores herramientas, procesos y gobernanza para los funcionarios públicos, un mejor uso de los datos y la creación de plataformas compartidas, componentes y capacidades empresariales reutilizables (ONU, 2018a).

6.2.1.4. Estados Unidos

Es un país sobresaliente en el tema de Internet, como en casi todo lo relacionado con la cultura occidental. Es el país de la tecnología, la innovación, del contenido y, uno de los pioneros en comercio electrónico. Incluso es uno de los padres del término Gobierno Electrónico a raíz del informe de la National Performance Review del vicepresidente Gore que ya hablaba de la importancia crítica de Internet para mejorar el funcionamiento de la Administración. Estados Unidos está actualmente situado en el ranking de la ONU de Gobierno electrónico en el puesto 11. El plan nace en la presidencia de Barack Obama, casi que el primer presidente 2.0. Su uso de las tecnologías, fundamental para su victoria y su compromiso con el gobierno abierto ha tenido una trascendencia política fundamental en esta década a nivel internacional. De hecho, podríamos decir que es la estrategia de quien esperábamos la mejor estrategia, trayendo de la mano al CIO del gobierno federal (Jiménez, 2018).

6.2.1.5. Uruguay

Se posiciona como el país de América Latina y el Caribe con mayor índice en relación al gobierno digital. Uruguay a nivel global ocupa el puesto 34 que lo coloca en el grupo de países más avanzados en E-Government. El informe presenta a la Agenda Uruguay Digital 2020 como caso de estudio y destaca la democratización del acceso a todos los trámites como prioridad de gobierno, incluyendo su trazabilidad y el acceso a ellos a través de un único usuario con el Estado. Con su colaboración con el proyecto de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) que es un mecanismo de facilitación del comercio exterior que permite unificar y optimizar, a través de medios electrónicos, la información y documentación en un solo punto de entrada para cumplir con todos los trámites de importación, exportación y tránsito. Con este proyecto se contempla el rediseño del proceso de comercio exterior del país acompañado de una revisión total de la normativa que los regula, incorporando tecnología que permita contar con una plataforma única para gestionar operaciones (ONU, 2018b).

6.2.1.6. Chile

Se posiciona en el puesto 42. Es la economía con mayor madurez digital de la región, y el ejemplo a seguir para otros países de América Latina. Gracias a la intensidad en el uso de tecnologías digitales por parte de empresas, gobierno y personas, Chile se ha transformado en el referente regional en términos de digitalización. A su vez, Estados Unidos es el referente para Chile. El ajuste (hipotético) no tiende a concentrarse sobre la inversión en tecnologías digitales, ya que el país cuenta con el gasto digital per cápita más alto del mundo. Para muchos países en desarrollo, como es el caso de Chile, tiene sentido esperar a que surjan tecnologías más modernas y eficientes, para saltar directamente a ellas sin pasar por las tecnologías más tradicionales. Esto le otorga una ventaja en el tiempo que no debe desaprovechar, si quiere subirse a la revolución 4.0. Si bien la economía americana está varios pasos por adelante en la escala de madurez digital, Chile tiene mucho que aprender en cuanto a la generación de redes de innovación abierta, la colaboración público-privada y el financiamiento de startups, entre otros ejemplos (Accenture, 2018).

6.2.1.7. Colombia

Se posiciona en el puesto 57. La oferta digital del Estado como la expedición del duplicado de la cédula de ciudadanía y la tarjeta militar en línea, la afiliación única a seguridad social, el Registro Sanitario INVIMA y la convalidación de los títulos educativos a un sólo clic fue reconocida en este resultado por aportar al acceso de los ciudadanos a los trámites más apremiantes. Por medio del portal oficial www.gov.co, el gobierno colombiano pone a disposición de los ciudadanos más

de 1.029 trámites en línea y a junio de 2020, no solo los trámites y servicios sino los sitios web de las entidades públicas nacionales (ministerios, departamentos administrativos, etcétera). Además, también se busca integrar las páginas web de las otras ramas del poder público con el fin de crear un único punto de acceso digital para el ciudadano, en el que también pueda participar en la toma de decisiones y conectarse con lo público. (MINTIC, 2019b)

De esta manera, la evolución positiva del subíndice de servicios en línea aporta al Índice de Gobierno Electrónico de UN-DESA, jalonando los dos subíndices adicionales que éste mide: la infraestructura de telecomunicaciones y al capital humano inherente.

Otro de los resultados notables de estas mediciones internacionales está asociado a los esfuerzos en materia de empoderamiento ciudadano, acceso a la información pública y control social. Colombia obtuvo un Índice de Participación Electrónica de 0.92, 16 puntos más que la medición de 2016. La cifra más alta desde la primera medición realizada en 2004, donde se inició con 0.62 puntos. Por sus aportes, se destaca a la iniciativa de Urna de Cristal como una puerta al Estado para todos los colombianos (UN-DESA, 2018).

7. DISEÑO DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN PROPUESTO

Para dar respuesta a la pregunta formulada en el problema, se propone a través del presente trabajo, desarrollar un modelo de evaluación que permita condensar los criterios más relevantes y significativos de la aplicación del E-Government, con el fin de realizar una medición a Colombia frente a los países que serán objeto de estudio, los cuales serán escogidos conforme a su posición en el ranking mundial de E-Government expedido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) entre los años 2012 y 2018. Dicho ranking es actualizado cada 2 años, calificando a alrededor de 198 países del mundo, de acuerdo a su gestión de E-Government. Este modelo de evaluación, será diseñado con base a los manuales expedidos por el MINTIC en 2010 y 2018, los cuales, de acuerdo al enfoque comunicativo aplicado en el país, está distribuido en cinco fases que detallan la información que de acuerdo al MINTIC deben contener los portales web de las instituciones gubernamentales:

1. Fase de Información en línea
2. Fase de Interacción en línea
3. Fase de Transacción en línea
4. Fase de Transformación en línea
5. Fase de Democracia en línea

Por el carácter del proyecto, serán seleccionados 7 portales públicos que estén alineados a la estrategia de E-Government y que presenten una homogeneidad en todos los países. Para este caso los portales seleccionados son:

- Ministerio de Educación
- Ministerio de Trabajo
- Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicación
- Ministerio de Hacienda
- Ministerio de Salud
- Policía Nacional
- Presidencia

Adicionalmente, se adicionaron algunos criterios que a juicio de los investigadores eran necesarios en el sistema de evaluación diseñado de acuerdo a la información recopilada en el proceso de investigación. Los criterios tomados en cuenta se incluyeron en cada una de las cinco fases básicas de la implementación del E-Government.

Así mismo, los investigadores, solo tuvieron en cuenta aquellos criterios que se pudieran observar al ingresar a los portales principales. Se excluyeron criterios

que por sus características de gestión interna no son viables de evaluar. Además, dado el alcance del estudio, no se evaluaron los portales adicionales que ofrece la entidad, puesto que sería otro estudio investigativo calificar cada sitio web adicional.

Para la calificación, se estableció una escala de 1 al 3, donde 3 es la máxima puntuación y 1 la mínima, la cual permitió a los investigadores evaluar cuantitativamente los criterios de cada una de las 5 fases establecidas en el manual de implementación del E-Government para Colombia, y según su juicio asignar una puntuación de (3) cuando el portal cumplía en su totalidad con el criterio, (2) cuando el portal cumplía parcialmente con el criterio, o (1) si el criterio no estuvo presente. Es de anotar, que esta evaluación se realizó en cada uno de los portales gubernamentales de cada país seleccionados para la muestra.

Al terminar la evaluación, se procedió a obtener la sumatoria de las veces que cada ítem de la escala estaba presente. Esta estadística, permitió establecer un ranking ordenado de mayor a menor de los países según la cantidad total de criterios de puntuación 1, 2 y 3.

- 1** No cumple
- 2** Cumple parcialmente
- 3** Cumple en su totalidad

Tabla 7: Formato de evaluación del sistema propuesto

CRITERIO	ESCALA DE EVALUACIÓN			OBSERVACIÓN
	1	2	3	

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente, con base en el ranking anterior de cada fase evaluada, se asignó un puntaje a cada país entre 1 y 7 (esta escala corresponde al número de países de la muestra), siendo 7 el máximo y 1 el mínimo, con el cual se promedió los resultados alcanzados en cada portal, obtener un porcentaje de cumplimiento a nivel general por cada país, e identificar como esta Colombia de acuerdo al modelo de evaluación diseñado, posibilitando realizar la valoración por cada fase y por cada país de la muestra. A forma de ejemplo en el cual se aplicó el sistema de puntuación anterior, a continuación, se muestra los resultados obtenidos al evaluar el portal web del Ministerio de Educación en la fase de interacción.

Tabla 8: Ejemplo de aplicación del sistema de calificación por país

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	16	7
Reino unido	0	0	16	7
EEUU	1	0	15	6
Uruguay	3	0	13	5
Chile	3	0	13	5
Colombia	2	2	12	4
Australia	4	0	12	3

Fuente: Elaboración propia

Como se describió con anterioridad, después de evaluar el portal web de los países en una determinada fase, se procedió a ordenar de mayor a menor la sumatoria de cada escala de calificación, donde el primer nivel de ordenamiento fue la calificación 3, después la 2 y finalmente la 1.

Como se puede apreciar en la Tabla 8, se asignó un puntaje de 7 al país que quedo en la parte superior del ordenamiento, 6 al segundo, 5 al tercero, y así sucesivamente hasta asignar 1 al último país. En caso de existir un empate en las tres escalas de evaluación se asignó el mismo puntaje a los países involucrados, por ejemplo, como el caso de República de Corea y Reino unido o Uruguay y Chile.

A continuación, en la Tabla 9 se listan las URLS de los portales web gubernamentales seleccionados por cada país para la evaluación:

Tabla 9: Portales Web

URLS PAGINAS DE ESTUDIO							
PAÍS	EDUCACIÓN	TRABAJO	TIC	HACIENDA	SALUD	POLICIA	PRESIDENCIA
República de Corea	Ministry Of Education: http://english.moe.go.kr/main.do?s=english	Ministry of Employment and Labor: http://www.moel.go.kr/english/main.jsp	Ministry of Science and ICT http://english.msip.go.kr/english/main/main.do	Ministry Of Economy And Finance http://english.moe.go.kr/	Ministry of Health and Welfare https://www.mohw.go.kr/eng/	Ministry Of National Defense http://www.mnd.go.kr/mbshome/mbs/mndEN/	Office For Government Policy Coordination http://www.opm.go.kr/en/index.do
REINO UNIDO	Department for Education https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-education	Department for Work & Pensions https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-work-pensions	Department for Digital, Culture, Media & Sport https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-digital-culture-media-sport	REINO UNIDO Export Finance https://www.gov.uk/government/organisations/Reino Unido-export-finance	Department of Health & Social Care https://www.gov.uk/government/organisations/department-of-health-and-social-care	Police Reino Unido https://www.police.uk/	Gov Reino Unido https://www.gov.uk/government/organisations/prime-ministers-office-10-downing-street
ESTADOS UNIDOS	Department of Education https://www.ed.gov/	Department of Labor https://www.dol.gov/	Office of Science and Technology Policy https://www.whitehouse.gov/ostp/	Department of the treasury https://home.treasury.gov/utility/language/espanol	Department of Health & Human Services https://www.hhs.gov/grants/index.html	Federal Bureau Of Investigation https://www.fbi.gov/	White house https://www.whitehouse.gov/
Uruguay	Ministerio de Educación y Cultura MEC https://www.gub.uy/ministerio-educacion-cultura/	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social MTSS https://www.gub.uy/ministerio-trabajo-seguridad-social/	Telecomunicaciones y TIC http://www.micm.gub.uy/telecomunicaciones-y-tic	Ministerio de Economía y Finanzas MEF https://www.gub.uy/ministerio-economia-finanzas/	Ministerio de Salud Pública MSP https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/	Ministerio del Interior https://policia.minterior.gub.uy/index.php	República oriental del Uruguay https://www.presidencia.gub.uy/
Chile	Ministerio de Educación https://www.mineduc.cl/	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e	Ministerio de Hacienda https://www.hacienda.cl/	Ministerio de Salud https://www.minsal.cl/	Carabineros https://www.carabineros.cl/	Presidencia https://prensa.presidencia.cl/

		https://www.mintrab.gob.cl/	Innovación http://www.minciencia.gob.cl/				
Colombia	Min Educación https://www.mineducacion.gov.co/portal/	Min Trabajo http://www.mintrabajo.gov.co/web/que-st/inicio	MinTIC https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/	Min Hacienda https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/portal/Minhacienda	Min Salud https://www.minsalud.gov.co/Paginas/default.aspx	Policía Nacional https://www.policia.gov.co/	Presidencia de la Republica https://id.presidencia.gov.co/Paginas/presidenciaco.aspx
Australia	Department of Education, Skills and Employment https://www.education.gov.au/	Skills and Employment https://www.employment.gov.au/	Department of Infrastructure, Transport, Regional Development and Communications https://www.communications.gov.au/	The Treasury https://treasury.gov.au/	Department of Health https://www.health.gov.au/	AFP Australian Federal Police https://www.afp.gov.au/	Australian Government https://www.australia.gov.au/index

Fuente: Elaboración propia. Consultado enero 2020

Los criterios a tener en cuenta para el proceso de evaluación contemplados por los manuales MINTIC 2010 y 2018 por cada fase fueron los siguientes:

Tabla 10: Criterios de evaluación

FASE 1: INFORMACION EN LINEA	
Información básica en el portal del estado colombiano	La información general de la entidad y los canales de atención al ciudadano ej.: www.gobiernoenlinea.gov.co , debe ser actualizada y coincidir con la información publicada en el sitio Web de la entidad.
Misión y visión	Son las que están descritas en la norma de creación o reestructuración de la entidad.
Objetivos y Funciones	
Organigrama	Se debe presentar de una manera gráfica la estructura organizacional de la entidad
LOCALIZACIÓN FÍSICA	
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)	Deben publicarse en la parte inferior de la página inicial los datos de contacto y atención de la sede principal y un enlace a un directorio de las sedes y/o sucursales que contenga la misma información.
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	
Horarios y días de atención al público	
Directorio de funcionarios principales	De estos funcionarios se debe publicar: nombre, apellidos, cargo, teléfono y/o número de la extensión, dirección de correo electrónico del despacho y/o del funcionario.
Directorio de entidades	Se debe publicar el listado de entidades que integran el mismo sector/rama/organismo, con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
Directorio de agremiaciones y asociaciones	Se debe publicar el listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas.
NORMATIVIDAD	
Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos	Se debe publicar la normatividad que rige a la entidad, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma. Esta información debe ser descargable y estar organizada por temática, tipo de norma y fecha de expedición de la más reciente hacia atrás. De lo contrario, deberá habilitar un buscador avanzado teniendo en cuenta los filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.
Decretos	
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general	
PRESUPUESTO	

Presupuesto aprobado en ejercicio	Las entidades deben publicar el presupuesto en ejercicio que corresponde al aprobado de acuerdo con las normas vigentes aplicables por tipo de entidad.
Información histórica de presupuestos	Se debe mantener al menos la información de dos (2) años anteriores al año en ejercicio incluyendo el presupuesto aprobado y el ejecutado.
POLÍTICAS, PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES	
Políticas, planes o líneas estratégicas	Las entidades deben publicar sus políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo su plan estratégico vigente.
Programas y proyectos en ejecución	Deben publicarse, como mínimo, el plan de acción, el plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignent los proyectos.
Contacto con dependencia responsable	Para cada uno de los proyectos que se estén ejecutando, se debe contar con un enlace de correo electrónico de la dependencia responsable .
TRÁMITES Y SERVICIOS	
Listado de trámites y servicios	En la página principal debe existir un enlace a la sección de trámites y servicios de la entidad, donde se proporcione un listado con el nombre de cada trámite, enlazado a la información sobre este.
CONTRATACIÓN	
Información sobre la contratación	Enlace en la página inicial de la entidad, mediante el logotipo oficial, a la información que ésta publica sobre sus procesos de contratación en el Sistema Electrónico para la contratación pública.
CONTROL Y RENDICIÓN DE CUENTAS	
Entes de control que vigilan a la entidad	Se debe publicar la relación de todas las entidades que vigilan la entidad y los mecanismos de control que existen al interior y al exterior para hacer un seguimiento efectivo sobre la gestión de la misma.
Informes de Gestión	Se deben publicar, como mínimo, los informes del período en vigencia y el histórico del período inmediatamente anterior presentados a la Contraloría, al congreso/Asamblea/Concejo, y los informes de rendición de cuentas a los Ciudadanos.
Metas e indicadores de gestión	Se debe publicar la información relacionada con metas, indicadores de gestión y/o desempeño y los avances periódicos, de acuerdo con su planeación estratégica.
Plan de Mejoramiento	Se deben publicar los informes remitidos a la Contraloría sobre el Plan de Mejoramiento vigente de la entidad de acuerdo con la periodicidad establecida por este organismo de control.
SERVICIOS DE INFORMACIÓN	
Información para niños	Información dirigida para los niños sobre la entidad y sus actividades, de manera didáctica y en una interfaz interactiva.

Preguntas y respuestas frecuentes	Se debe ofrecer una lista de respuestas a preguntas frecuentes relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.
Boletines y publicaciones	Se debe colocar a disposición todos los boletines y publicaciones emitidos periódicamente por la entidad,
Noticias	En la página inicial se debe habilitar una sección que contenga las noticias más relevantes para la entidad y que estén relacionadas con su actividad.
Calendario de actividades	En la página inicial se debe habilitar un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad.
Glosario	Se debe incluir un glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.
Política de privacidad y condiciones de uso	En el pie de la página inicial, se debe habilitar un enlace que dirija a las políticas de privacidad y condiciones de uso del sitio Web.
Política editorial y de actualización	La entidad debe definir la política editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web
Oferta de empleos	La entidad debe publicar las ofertas de empleo, el perfil requerido, el período de oferta de la vacante y los datos de contacto.
ESTÁNDARES DE PRESENTACIÓN	
Identidad Visual	Se debe mantener, de manera estática y siempre disponible en cualquier nivel de navegación, la identidad visual del Estado (escudo de la República e identidad visual de la entidad).
Enlace al Portal del Estado	En la página inicial debe estar visible un enlace al Portal del Estado ej.: el colombiano, www.gobiernoenlinea.gov.co , el cual debe proveerse mediante el logotipo oficial del portal.
Fecha de la última actualización	En la página inicial debe aparecer la fecha de la última actualización del sitio Web.
Número de Visitas	En la página inicial debe aparecer un contador histórico que refleje el número de visitas a la fecha.
División de los contenidos	Los contenidos deben estar divididos en porciones pequeñas, sin volverlo inconexo.
Uso de colores	Se deben utilizar pocos colores, sin caer en un diseño monótono. Para verificar que los colores contrastan, tanto del fondo como de los tipos de letra, se recomienda imprimir las páginas en blanco y negro.
Manejo de vínculos	En los vínculos se deben utilizar textos que claramente indiquen al usuario el contenido de la página Web asociada al enlace, que expliquen el para qué de esta acción.
ESTÁNDARES DE FUNCIONALIDAD	
Mapa del sitio	Se debe incluir un mapa del sitio Web en la página de inicio a través del cual se permita acceder como

	mínimo a todas las secciones y subsecciones del mismo.
Acceso a la página de inicio	Se debe incluir un acceso directo a la página de inicio
Acceso al menú principal	Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio.
ESTÁNDARES TÉCNICOS	
Nombre de dominio	El nombre de dominio de la entidad debe tener el formato con la siguiente sintaxis: tipoentidad.nacionalidad. Por ejemplo: gov.co, .edu.co o .mil.co.
Marcación y/o etiquetado	Los elementos insertos en todas las páginas (incluidos gráficos o archivos sonoros), deben estar debidamente marcados y/o etiquetado
Uso de navegadores	En el sitio Web deberá visualizarse y ser totalmente funcional al menos en Internet Explorer, Chrome y Firefox
FASE 2: INTERACCIÓN EN LÍNEA	
Servicios de información al ciudadano	En la página inicial en la parte superior se debe crear una sección denominada “Servicios de Información al Ciudadano”
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos	En la sección de “Servicios de Información al Ciudadano” se debe ofrecer un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas y reclamos mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud.
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	Se debe habilitar un mecanismo a través del cual se pueda hacer seguimiento en línea a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.
Mecanismo de búsqueda	En la página inicial se debe habilitar un mecanismo de búsqueda de los contenidos del sitio Web.
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS	Se debe disponer de encuestas de opinión, con sus respectivos resultados, sobre temas generales relacionados con la finalidad del Programa y de interés de los particulares.
Encuestas de opinión	
Información en audio y/o video	Se debe ofrecer la información más relevante en audio y/o video, considerando que los archivos deben ser de calidad y al mismo tiempo permitir una fácil visualización en el sitio Web.
Servicios de atención en línea	Los Programas deben habilitar chats o salas de conversación como mecanismos de atención al ciudadano o usuario.
Mecanismos de participación	Se deben habilitar mecanismos de participación como foros de discusión o listas de correo o blogs.
Ayudas	Se deben proporcionar aplicaciones de ayuda, tutoriales y/o simuladores asociadas a todos los trámites y servicios en línea
Avisos de confirmación	Cada vez que el usuario interactúe con el Programa a través de solicitudes o suscripciones en línea, se

	deben proveer mensajes por medios electrónicos que indiquen la recepción de las solicitudes respectivas.
FORMULARIOS Y CONSULTAS	
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea	Los formularios que se diligencien en línea se deben acompañar de un demo o guía de diligenciamiento y deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.
Certificaciones y constancias en línea	Las certificaciones y constancias que la entidad expida y que no constituyan un trámite de acuerdo con el SUIT, deben gestionarse totalmente en línea para el ciudadano.
FASE 3: TRANSACCION EN LINEA	
UTILIDADES WEB	
Acceso vía móvil	El sitio Web de la entidad debe ser accesible a través de dispositivos móviles garantizando el acceso a los contenidos priorizados por cada entidad.
Cobertura geográfica	Las entidades deben contar con un mecanismo gráfico que permita la representación espacial de la cobertura de los resultados de sus acciones estratégicas y de la oferta institucional que provea.
Otros idiomas	Se deben ofrecer como mínimo en idioma inglés los contenidos relacionados con la información de la entidad.
TRÁMITES Y SERVICIOS	
Trámites en línea	Se deben proveer en línea todas las etapas (hasta la obtención del producto o servicio requerido) de aquellos trámites priorizados por la entidad.
Consulta del estado de un trámite y/o servicio	Se debe habilitar en la sección de Servicios de información al ciudadano, la opción de consultar y hacer seguimiento al estado de todos los trámites
Plazos de respuesta	Al gestionar un trámite y/o servicio en línea, se debe informar a los usuarios el plazo de respuesta a su solicitud.
Estampado de tiempo	Se debe garantizar cuando sea requerido el registro de la fecha y la hora en la cual sucede la transacción electrónica para su archivo y conservación.
Medición de la satisfacción de los usuarios	Se debe contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a todos los trámites y servicios de la entidad.
Política de seguridad para los trámites y servicios electrónicos	Se debe contar con políticas de seguridad que incluyan: uso de registro de usuarios, gestión de sesiones seguras, generación de registros de auditoría y validez jurídica para dar pleno valor probatorio a los mensajes de datos, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999. Para contar con reglas generales de protección.
FASE 4: TRANSFORMACION EN LINEA	

Uso del lenguaje estándar para intercambio de información	Los servicios de intercambio de información, formularios, sistemas de información y bases de datos que se implementen deben ser desarrollados utilizando el lenguaje común para el intercambio de información
ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	
Implementación de múltiples canales	Las entidades deben caracterizar a sus clientes para decidir cuáles canales electrónicos son los más apropiados para la provisión de información, trámites, servicios, participación y democracia por medios electrónicos (Internet, teléfono móvil, teléfono fijo, mensajes de texto, puntos electrónicos de atención, cajeros electrónicos, televisión digital, video conferencia, fax, audio respuesta)
Accesibilidad Web	se sugiere habilitar un enlace para que los usuarios del sitio web puedan reportar a la entidad los errores de accesibilidad que encuentren.
Ventanillas únicas virtuales	La entidad debe liderar o participar en una Ventanilla Única Virtual, que ofrezca trámites y servicios al ciudadano.
FASE 5: DEMOCRACIA EN LINEA	
PARTICIPACION POR MEDIOS ELECTRONICOS	
Participación en línea	Las entidades deben habilitar espacios virtuales donde los ciudadanos puedan participar de manera activa en la discusión de temas concernientes a su gestión
Proyectos de normatividad	Las entidades deben publicar todos aquellos proyectos de normatividad que se estén tramitando y deben habilitar algún mecanismo a través del cual se puedan recibir comentarios de los interesados, antes de publicar el texto definitivo
Redes sociales	Las entidades deben habilitar espacios para la participación haciendo uso de redes sociales
Discusión y consulta en línea	Las entidades deben habilitar mecanismos (tales como foros en línea, listas de correo, salas de conversación, blogs o redes sociales) a través de los cuales los ciudadanos o los grupos de interés participen de manera activa.
Propuestas en línea	Las entidades deben habilitar espacios virtuales para que los ciudadanos, empresarios y servidores públicos plenamente identificados, puedan realizar propuestas para la gestión de la entidad y proponer acciones relacionadas con la las políticas, planes o programas de la entidad pública.
Resultados de la democracia por medios electrónicos	Las entidades deben publicar por medios electrónicos los resultados de las consultas para la construcción de políticas, planes o programas y de la toma de decisiones

Fuente: Elaboración propia con base en Manual GEL 2010 y 2018, Colombia

Dentro de este modelo, se tuvieron en cuenta algunos criterios que estuvieron acorde a la política implementada por el MINTIC, la cual se orienta al ciudadano, dentro de los cuales se encuentran los servicios a través de medios electrónicos encaminados a dar soluciones a las principales necesidades y demandas de los usuarios y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo (MINTIC, 2018e).

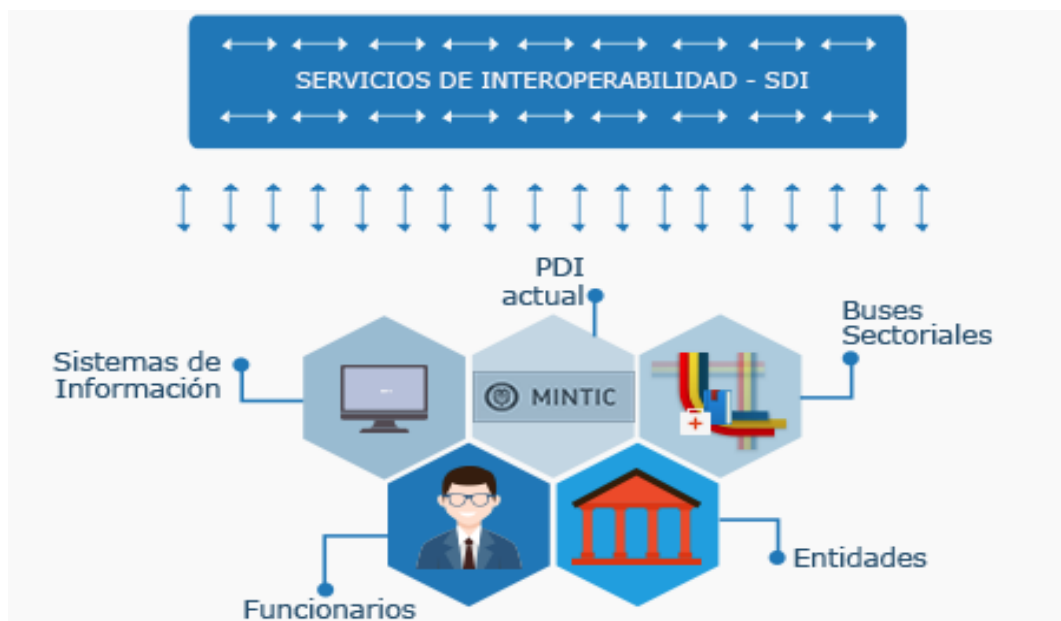
7.1. CRITERIOS ADICIONADOS

Una vez revisados los manuales expedidos por el MINTIC y teniendo en cuenta la información investigada sobre el GEL en Colombia, de acuerdo a su congruencia con el objeto del estudio de investigación, se adicionaron los siguientes criterios, teniendo en cuenta que el país busca enlazar las TIC con todos los tramites posibles en red del ciudadano y proporcionarle confianza en la realización de los mismo:

Servicio de interoperabilidad: La interoperabilidad ha sido promovida desde el año 2008 iniciando con el Programa Agenda de Conectividad en donde se desarrolló el documento de políticas de interoperabilidad llamado GEL-POINT el cual contenía un conjunto de principios, políticas y estándares para la efectiva implementación de interoperabilidad en los sistemas de los diferentes actores que prestan y/o demandan trámites y/o servicios del Estado Colombiano.

Surge con el propósito de contribuir en la entrega de servicios digitales, de manera completa, adecuada, minimizando los pasos y evitando el desplazamiento del ciudadano a diversas entidades para obtener la información necesaria de una entidad y acceder así a sus derechos y obligaciones con el Estado (MINTIC, 2019a).

Ilustración 10: Servicio de interoperabilidad



Fuente: funcionpublica.gov.co

Servicio de carpeta ciudadana digital: El principal objetivo de este servicio es brindar un espacio de almacenamiento y conservación en la nube de documentos para las personas naturales o jurídicas, en donde éstas pueden recibir, custodiar y compartir de manera segura y confiable la información generada en su relación con el Estado a nivel de trámites y servicios (MINTIC, 2018b). Este servicio se enmarca en lo definido en el Plan Nacional de Desarrollo y en el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Servicio de autenticación electrónica: Permite validar a los usuarios por medios electrónicos, en relación con un mensaje de datos y provee los mecanismos necesarios para firmarlos electrónicamente, en los términos de la Ley 527 de 1999. Tiene como objetivo, ser la llave para generar un ambiente que permita a los ciudadanos acceder a los trámites y servicios de entidades públicas y privadas por medios electrónicos, con plenas garantías de confianza y seguridad, que como consecuencia replique en eficiencia en los procesos al interior de las entidades. Busca convertirse en el promotor para que el sector público y privado masifiquen sus servicios por medios electrónicos, permitiéndoles validar la identidad de sus usuarios, en tal sentido, la Autenticación Electrónica fortalece un ecosistema digital que permita la seguridad y la interoperabilidad entre diferentes sistemas tanto públicos como privados en redes abiertas (MINTIC, 2018f).

Firma electrónica: Es un conjunto de datos electrónicos que acompañan o están asociados a un documento electrónico y cuyas funciones básicas son:

- Identificar al contribuyente de manera inequívoca.
- Asegurar la integridad del documento firmado, es decir que sea exactamente el mismo que el original y no ha sufrido alteración o manipulación alguna.
- Asegurar la exclusividad del documento firmado.

Los datos que utiliza el firmante para realizar la firma son únicos y exclusivos y, por tanto, posteriormente, no puede negarse la firma el documento. La base legal de la Firma Electrónica en Colombia está recogida en la Ley 527 de 1999 y la define como “valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje, permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación”. De acuerdo a la Resolución 22 de abril 3 de 2019, se define la Firma Electrónica como la combinación de una Identidad Electrónica y un Código Electrónico que sirve para el cumplimiento de deberes formales y tareas electrónicas habilitadas en los Servicios Informáticos Electrónicos de la DIAN (DIAN, 2019).

Pagos electrónicos: La clave para promover los pagos electrónicos es mejorar la educación financiera y motivar a los comercios tradicionales para que se adapten. Se considera que los países tienen “mucho que ganar” con este modelo de pago, ya que esta es una vía para “formalizar la economía, evitar los fraudes y optimizar el recaudo de impuestos” (Revista Dinero, 2020).

Mediante la adopción del Modelo de Seguridad y Privacidad por parte de las Entidades del Estado, se busca contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública, promoviendo el uso de las mejores prácticas de Seguridad de la Información como base de la aplicación del concepto de Seguridad Digital (MINTIC, s.f.c).

Los países latinoamericanos gastan casi el 2% de su Producto Interno Bruto (PIB) en la impresión del dinero en efectivo, un tradicional medio de pago que sigue reinando a pesar de la inminente evolución de las nuevas tecnologías y la expansión del Internet. Además de obtener un alto ahorro que significaría dejar de imprimir billetes, la empresa de servicios financieros MasterCard, con sede en Estados Unidos, sostuvo en un reciente informe que el PIB de los países de la región podría aumentar entre un 1,67% y un 2,89%, en la medida en la que los pagos electrónicos crezcan 25%”.

Otros criterios tenidos en cuenta fueron de acuerdo a la Ley 1581 de 2012:

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. (SUPERINTENDENCIA,2014).

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Tabla 11: Consolidación modelo de evaluación

CRITERIO	ESCALA DE EVALUCION			
	1	2	3	OBSERVACION
FASE INFORMACION EN LINEA				
Información básica en el portal del estado colombiano				
Misión y visión				
Objetivos y Funciones				
Organigrama				
LOCALIZACIÓN FÍSICA				
Teléfonos y/o líneas gratuitas y fax (con indicativo nacional e internacional)				
Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad				
Horarios y días de atención al público				
Directorio de funcionarios principales				
Directorio de entidades				
Directorio de agremiaciones y asociaciones				
NORMATIVIDAD				
Leyes/ Ordenanzas / Acuerdos				
Decretos				
Resoluciones, Circulares y/u otros actos administrativos de carácter general				
PRESUPUESTO				
Presupuesto aprobado en ejercicio				
Información histórica de presupuestos				

CRITERIO	ESCALA DE EVALUCION			
	1	2	3	OBSERVACION
POLÍTICAS, PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS INSTITUCIONALES				
Políticas, planes o líneas estratégicas				
Programas y proyectos en ejecución				
Contacto con dependencia responsable				
TRÁMITES Y SERVICIOS				
Listado de trámites y servicios				
CONTRATACIÓN				
Información sobre la contratación				
CONTROL Y RENDICIÓN DE CUENTAS				
Entes de control que vigilan a la entidad				
Informes de Gestión				
Metas e indicadores de gestión				
Plan de Mejoramiento				
SERVICIOS DE INFORMACIÓN				
Información para niños				
Preguntas y respuestas frecuentes				
Boletines y publicaciones				
Noticias				
Calendario de actividades				
Glosario				
Política de privacidad y condiciones de uso				
Política editorial y de actualización				
Oferta de empleos				
ESTÁNDARES DE PRESENTACIÓN				
Identidad Visual				
Enlace al Portal del Estado				
Fecha de la última actualización				
Número de Visitas				
División de los contenidos				
Uso de colores				
Manejo de vínculos				
ESTÁNDARES DE FUNCIONALIDAD				
Mapa del sitio				
Acceso a la página de inicio				
Acceso al menú principal				
ESTÁNDARES TÉCNICOS				
Nombre de dominio				
Marcación y/o etiquetado				
Uso de navegadores				
FASE DE INTERACCION EN LINEA				

CRITERIO	ESCALA DE EVALUCION			
	1	2	3	OBSERVACION
Servicios de información al ciudadano				
Buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos				
Seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos				
Mecanismo de búsqueda				
Suscripción a servicios de información al correo electrónico o RSS				
Encuestas de opinión				
Información en audio y/o video				
Servicios de atención en línea				
Mecanismos de participación				
Ayudas				
Avisos de confirmación				
Servicio de autenticación electrónica				
Servicio de carpeta ciudadana				
Servicio de interoperabilidad				
FORMULARIOS Y CONSULTAS				
Formularios para descarga o diligenciamiento en línea				
Certificaciones y constancias en línea				
FASE DE TRANSACCION EN LINEA				
UTILIDADES WEB				
Acceso vía móvil				
Cobertura geográfica				
Otros idiomas				
TRÁMITES Y SERVICIOS				
Trámites en línea				
Consulta del estado de un trámite y/o servicio				
Plazos de respuesta				
Estampado de tiempo				
Pagos electrónicos				
Firma electrónica				
Medición de la satisfacción de los usuarios				
Política de seguridad para los trámites y servicios electrónicos				
Aviso de privacidad				
Datos sensibles				
FASE DE TRANSFORMACION EN LINEA				
Uso del lenguaje estándar para intercambio de información				
ORIENTACION AL CIUDADANO				
Implementación de múltiples canales				

CRITERIO	ESCALA DE EVALUACION			
	1	2	3	OBSERVACION
Accesibilidad Web				
Ventanillas únicas virtuales				
FASE DE DEMOCRACIA EN LINEA				
PARTICIPACION POR MEDIOS ELECTRONICOS				
Participación en línea				
Proyectos de normatividad				
Redes sociales				
Discusión y consulta en línea				
Propuestas en línea				
Resultados de la democracia por medios electrónicos				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12: Clasificación de criterios de evaluación

	Criterios del manual sobre E-Government de 2010
	Criterios del manual sobre E-Government de 2018
	Criterios incluidos a juicio de los investigadores aportan al desarrollo de la evaluación

Fuente: Elaboración propia

Una vez establecidos los criterios y los portales a evaluar, se inició la recolección de los datos, los cuales tardaron entre dos y tres semanas en ser procesados, puesto que en cada portal se debía verificar el funcionamiento del enlace, la visualización de la página inicial, los criterios como los datos, identidad, misión, etc., visibles a simple vista y aquellos que se tenía que explorar para evaluar el criterio, como la búsqueda del mapa del portal o la verificación de los idiomas internos o explorador para los niños. Es de aclarar que los criterios fueron evaluados con base en el portal principal y no en las páginas secundarias, dado que el objeto de estudio de la presente investigación, se extendería para comprobar en n número de portables asociados a las entidades escogidas.

8. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

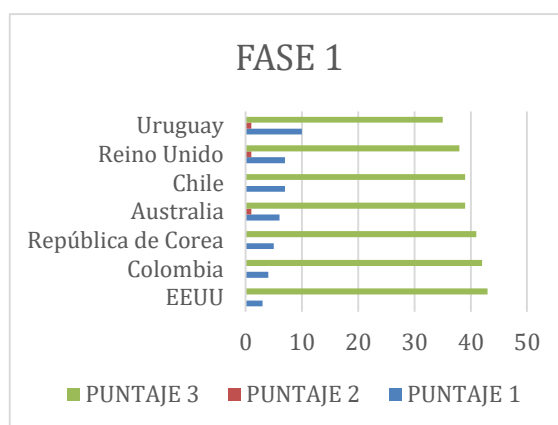
A continuación, se encuentran los resultados obtenidos en la evaluación de cada página por fase:

8.1.1. PORTAL DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Tabla 13: Resultados portal Ministerio de Educación.

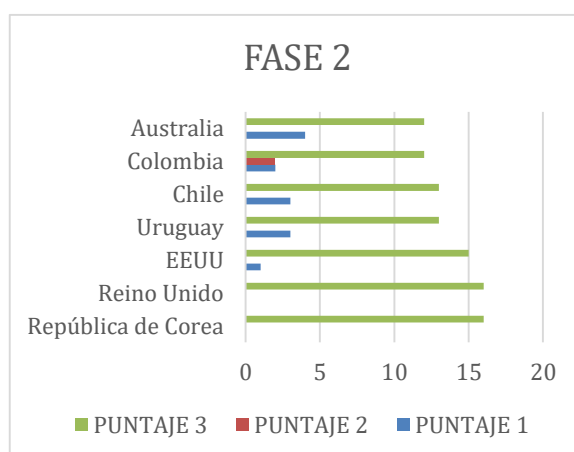
1. Fase de Información

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
EEUU	3	0	43	7
Colombia	4	0	42	6
República de Corea	5	0	41	5
Australia	6	1	39	4
Chile	7	0	39	3
Reino unido	7	1	38	2
Uruguay	10	1	35	1



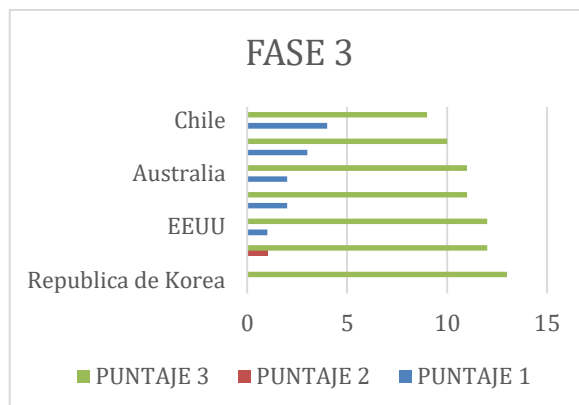
2. Fase de interacción

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	16	7
Reino unido	0	0	16	7
EEUU	1	0	15	6
Uruguay	3	0	13	5
Chile	3	0	13	5
Colombia	2	2	12	4
Australia	4	0	12	3



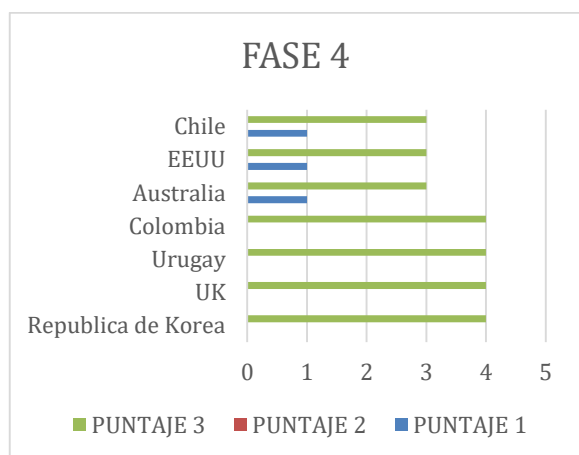
3. Fase de Transacción

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	13	7
Reino unido	0	1	12	6
EEUU	1	0	12	5
Uruguay	2	0	11	4
Australia	2	0	11	4
Colombia	3	0	10	3
Chile	4	0	9	2



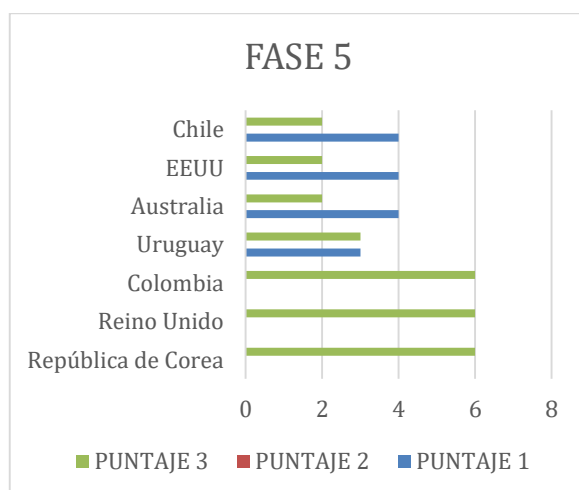
4. Fase de Transformación

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	4	7
Reino unido	0	0	4	7
Uruguay	0	0	4	7
Colombia	0	0	4	7
Australia	1	0	3	6
EEUU	1	0	3	6
Chile	1	0	3	6



5. Fase de Democracia

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	6	7
Reino unido	0	0	6	7
Colombia	0	0	6	7
Uruguay	3	0	3	6
Australia	4	0	2	5
EEUU	4	0	2	5
Chile	4	0	2	5



Fuente: Elaboración propia

Tabla 14: Consolidado porcentaje de cumplimiento portal de Educación

CONSOLIDADO PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EDUCACIÓN		
PAÍS	PUNTAJE	%
República de Corea	33	94%
Reino unido	29	83%
EEUU	29	83%
Colombia	27	77%
Uruguay	23	66%
Australia	22	63%
Chile	21	60%

Fuente: Elaboración propia

El consolidado permitió apreciar que Colombia tiene un porcentaje del cumplimiento del 77% siendo el más alto con referencia a Suramérica, y superado por República de Corea con un 94%, EEUU con 83% y Reino Unido con igual porcentaje. Para el presente análisis, se seleccionó a EEUU puesto que ya se había escogido República de Corea en representación del continente europeo.

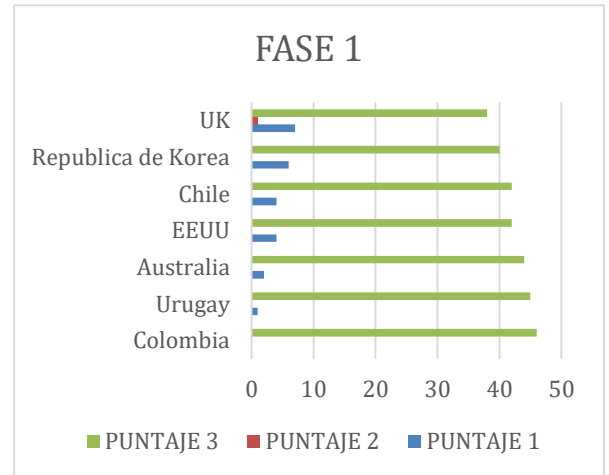
En esta calificación, una de las falencias de Colombia frente a Corea y EEUU, es que el portal no cuenta con una sección donde los niños puedan interactuar y navegar en la página sin dificultad, comprendiendo la información suministrada por el portal. De otra parte, el portal de Colombia no tiene visible el contador de visitas y fecha de última actualización, siendo criterios fundamentales en la medición de la efectividad del portal frente al usuarios, quien es el que accede al portal para conocer información de los procesos. De otra parte, al momento de consultar la página, se logró evidenciar que el portal cuenta con un listado de formatos relacionado con los procesos que allí se llevan a cabo, sin embargo, al acceder a alguno de los formatos, estos estaban deshabilitados, imposibilitando el debido desarrollo de los formularios, haciendo que, el servicio al ciudadano no sea eficiente. Uno de los puntos a destacar, es la articulación de los portales públicos, puesto que, al final del portal, se encuentran listados los ministerios que conforman el gobierno colombiano.

8.1.2. PORTAL DEL MINISTERIO DE TRABAJO

Tabla 15: Resultados portal Ministerio de Trabajo

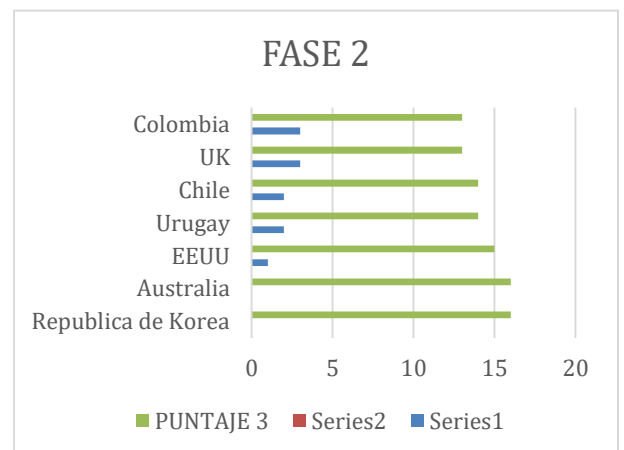
1. Fase de Información

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
Colombia	0	0	46	7
Uruguay	1	0	45	6
Australia	2	0	44	5
EEUU	4	0	42	4
Chile	4	0	42	4
República de Corea	6	0	40	3
Reino unido	7	1	38	2



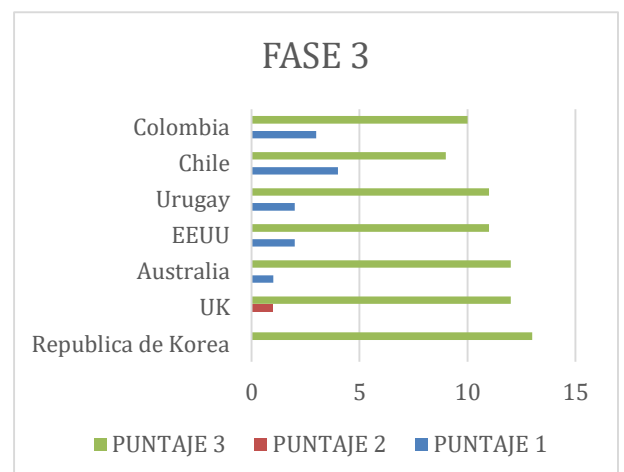
2. Fase de interacción

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	16	7
Australia	0	0	16	7
EEUU	1	0	15	6
Uruguay	2	0	14	5
Chile	2	0	14	5
Reino unido	3	0	13	4
Colombia	3	0	13	4



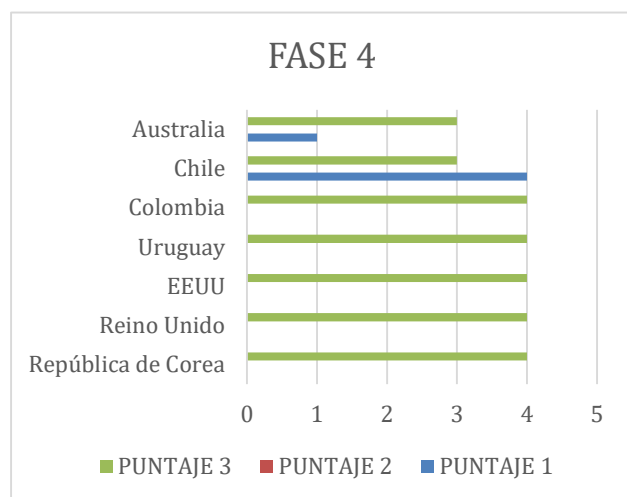
3. Fase de Transacción

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	13	7
Reino Unido	0	1	12	6
Australia	1	0	12	5
EEUU	2	0	11	4
Uruguay	2	0	11	4
Chile	4	0	9	3
Colombia	3	0	10	2



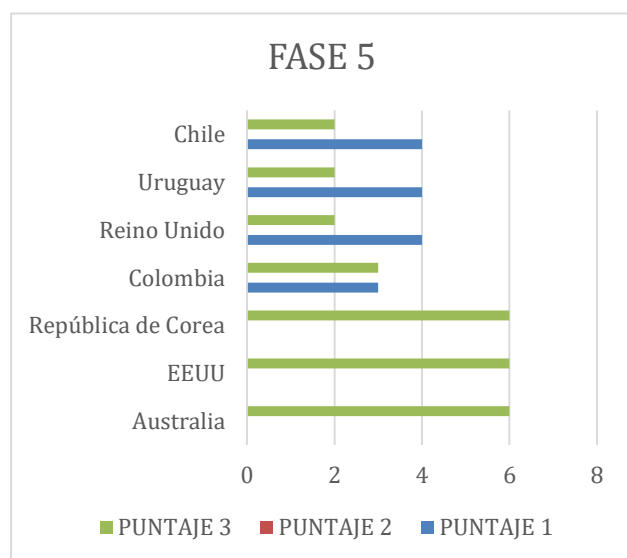
4. Fase de Transformación

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	4	7
Reino Unido	0	0	4	7
EEUU	0	0	4	7
Uruguay	0	0	4	7
Colombia	0	0	4	7
Chile	1	0	3	6
Australia	1	0	3	6



5. Fase de Democracia

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
Australia	0	0	6	7
EEUU	0	0	6	7
República de Corea	0	0	6	7
Colombia	3	0	3	6
Reino Unido	4	0	2	5
Uruguay	4	0	2	5
Chile	4	0	2	5



Fuente: Elaboración propia

Tabla 16: Consolidado porcentaje de cumplimiento portal de Trabajo

CONSOLIDADO PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO MINISTERIO DE TRABAJO		
PAÍS	PUNTAJE	%
República de Corea	31	89%
Australia	30	86%
EEUU	28	80%
Uruguay	27	77%
Colombia	26	74%
Reino Unido	24	69%
Chile	23	66%

Fuente: Elaboración propia

El portal del Ministerio de Trabajo cuenta con un 74% de cumplimiento de acuerdo a los criterios establecidos, siendo superado por República de Corea con un 89% y EEUU con un 80%. Uno de los criterios ausentes en este portal es la publicación de resultados de la opinión de los usuarios, pese a que cumple con el enlace para la encuesta de opinión, no se obtiene un consolidado o resumen de las opiniones. Además, al ingresar a los servicios de ventanilla única o trámites, se pudo apreciar que los enlaces son un poco tardíos a su respuesta, posiblemente por factores como arquitectura, tipo de programación en la cual fue desarrollado el portal o capacidad del servidor web. Una recomendación para el portal, es contar con enlaces propios que le permitan al ciudadano conocer la oferta actual de empleos o las capacitaciones que puede tomar, pues es información de vital relevancia para quien visita el portal.

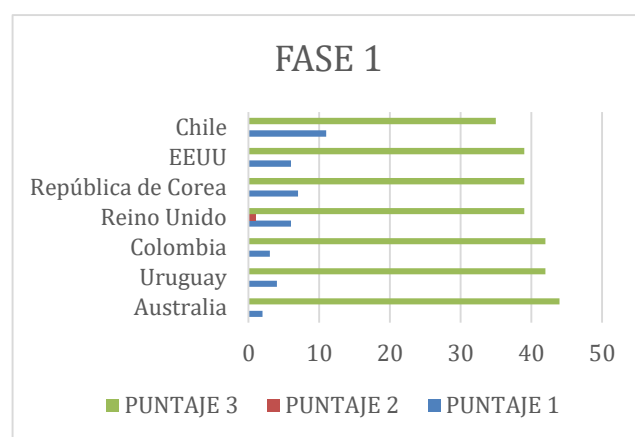
Uno de los puntos a favor que se evidenciaron en el ejercicio, es la actualización de las noticias referentes a todos los procesos relacionados con el Ministerio. Así mismo, el portal está más orientado a consulta para empleadores y trámites relacionados con la gestión de las empresas.

8.1.3. PORTAL DEL MINISTERIO DE LAS TIC

Tabla 17: Resultados portal Ministerios de las TIC

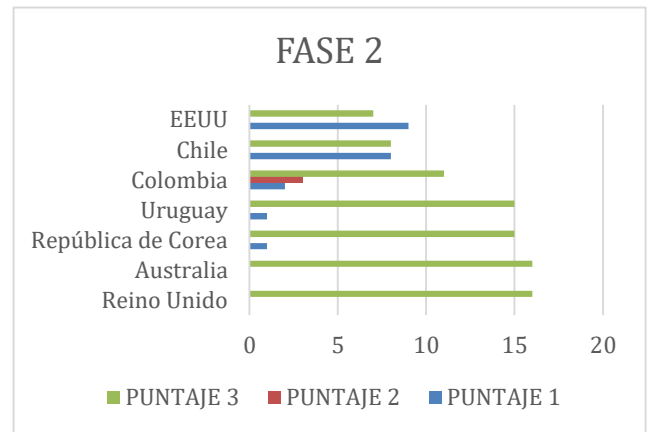
1. Fase de Información

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
Australia	2	0	44	7
Uruguay	4	0	42	6
Colombia	3	0	43	6
Reino Unido	6	1	39	5
República de Corea	7	0	39	5
EEUU	6	0	40	5
Chile	11	0	35	4



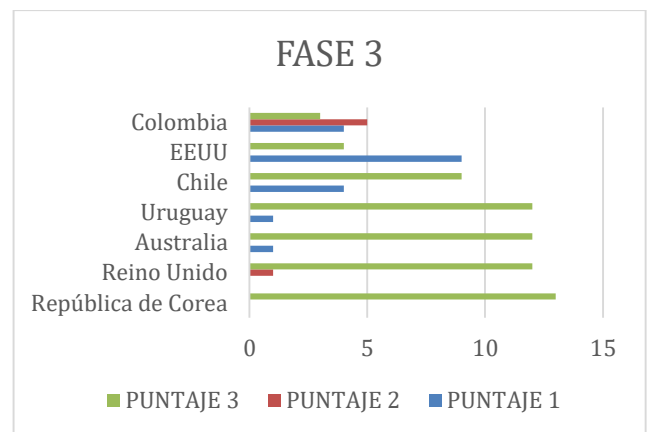
2. Fase de interacción

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
Reino Unido	0	0	16	7
Australia	0	0	16	7
República de Corea	1	0	15	6
Uruguay	1	0	15	6
Colombia	2	3	11	5
Chile	8	0	8	4
EEUU	9	0	7	3



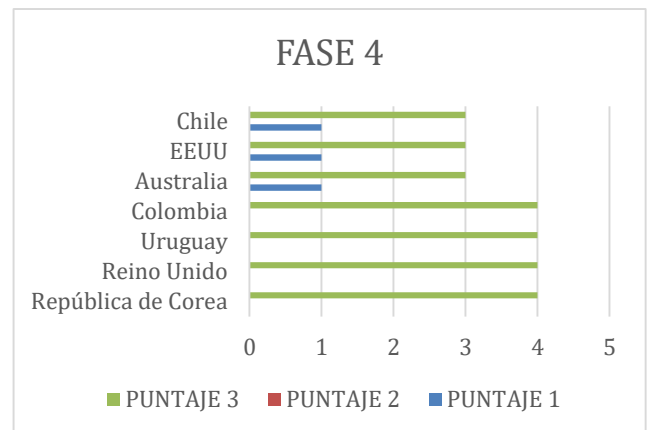
3. Fase de Transacción

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	13	7
Reino Unido	0	1	12	6
Australia	1	0	12	5
Uruguay	1	0	12	5
Chile	4	0	9	4
EEUU	9	0	4	3
Colombia	4	6	3	2



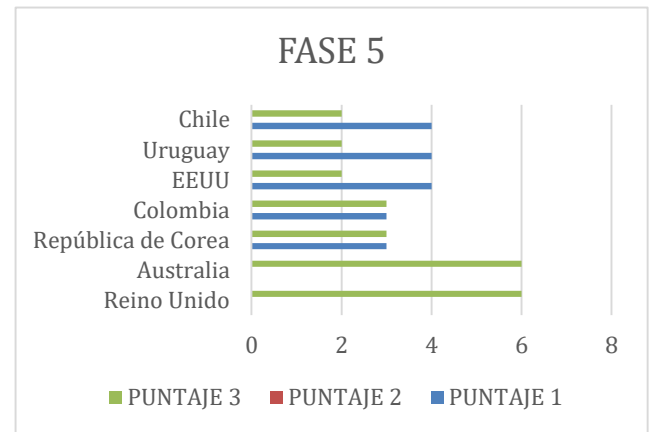
4. Fase de Transformación

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	4	7
Reino Unido	0	0	4	7
Uruguay	0	0	4	7
Colombia	0	0	4	7
Australia	1	0	3	6
EEUU	1	0	3	6
Chile	1	0	3	6



5. Fase de Democracia

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
Reino Unido	0	0	6	7
Australia	0	0	6	7
República de Corea	3	0	3	6
Colombia	3	0	3	6
EEUU	4	0	2	5
Uruguay	4	0	2	5
Chile	4	0	2	5



Fuente: Elaboración propia

Tabla 18: Consolidado porcentaje de cumplimiento portal de MINTIC

CONSOLIDADO PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO MINISTERIO DE LAS TIC		
PAÍS	PUNTAJE	%
Australia	32	91%
Reino Unido	32	91%
República de Corea	31	89%
Uruguay	29	83%
Colombia	26	74%
Chile	23	66%
EEUU	22	63%

Fuente: Elaboración propia

En el portal de las TIC, se observó que el sitio web cumple con un 60% de los criterios, siendo superado por Australia que cuenta con un 91% y Uruguay con un 83%. Al ingresar al portal, este no cuenta con un espacio destinado para la consulta de los niños, factor que puede afectar la interacción con esta población. De otra parte, no se evidencio información referente a convocatorias sobre los procesos llevados a cabo por la entidad. En cuanto a los aspectos relacionados con el conocimiento del ciudadano, el portal no cuenta con un contador de visitas, además, la interacción es poco satisfactoria con el usuario, pues su búsqueda es superficial, dado que los trámites no se realizan directamente en dicho portal, presentando muchas re-direccionamientos que hacen confuso el llevar a cabo un trámite o petición.

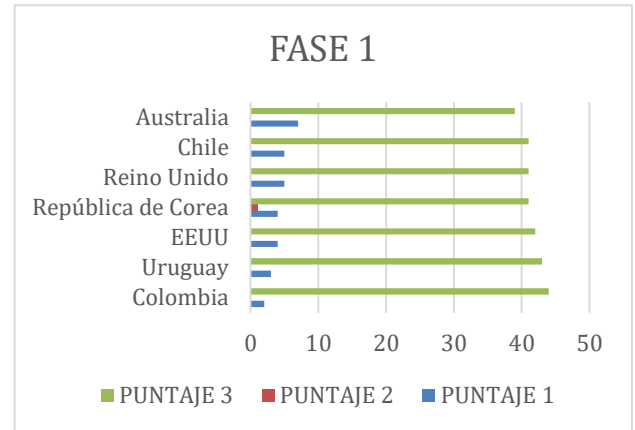
El portal de las TIC debe de estar más acorde a las necesidades del ciudadano, puesto que el MINTIC abanderado en la estrategia GEL, lo pone como referente de cumplimiento frente a las normativas expeditadas por el gobierno.

8.1.4. PORTAL MINISTERIO DE HACIENDA

Tabla 19: Resultados portal Ministerio de Hacienda

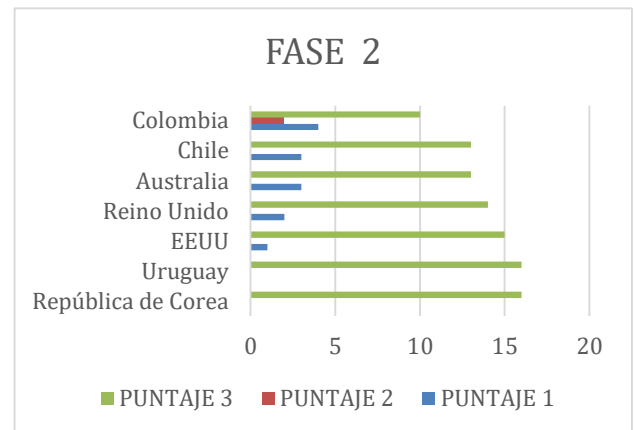
1. Fase de Información

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
Colombia	2	0	44	7
Uruguay	3	0	43	6
EEUU	4	0	42	5
República de Corea	4	1	41	4
Reino Unido	5	0	41	3
Chile	5	0	41	3
Australia	7	0	39	2



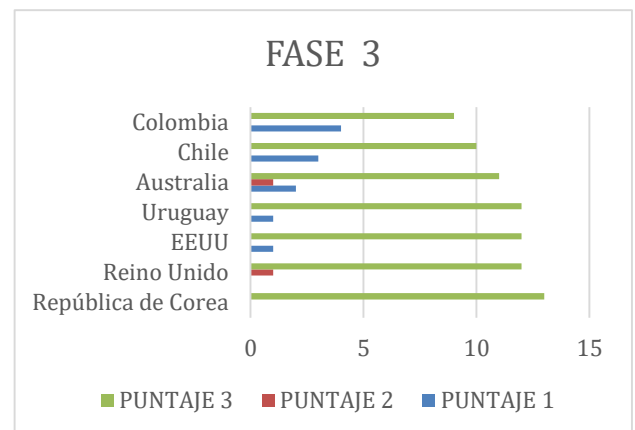
2. Fase de interacción

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	16	7
Uruguay	0	0	16	7
EEUU	1	0	15	6
Reino Unido	2	0	14	5
Australia	3	0	13	4
Chile	3	0	13	4
Colombia	4	2	10	3



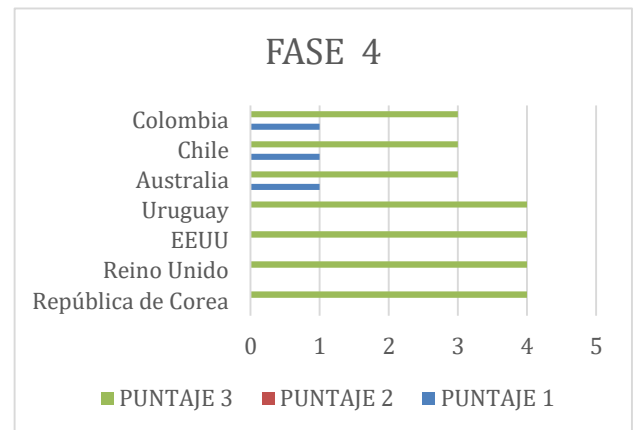
3. Fase de Transacción

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	13	7
Reino unido	0	1	12	6
EEUU	1	0	12	5
Uruguay	1	0	12	5
Australia	2	0	11	4
Chile	3	0	10	3
Colombia	4	0	9	2



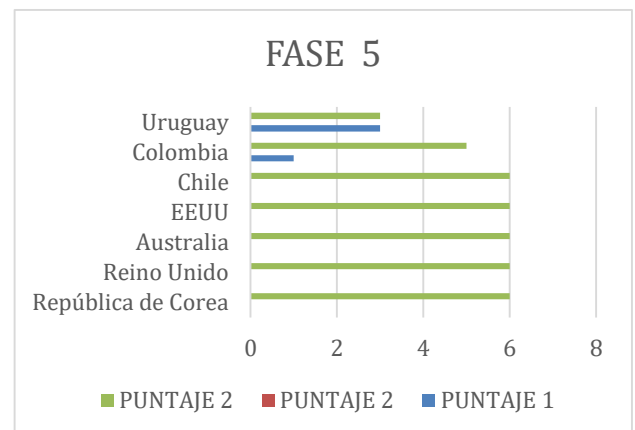
4. Fase de Transformación

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	4	7
Reino unido	0	0	4	7
EEUU	0	0	4	7
Uruguay	0	0	4	7
Australia	1	0	3	6
Chile	1	0	3	6
Colombia	1	0	3	6



5. Fase de Democracia

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	6	7
Reino unido	0	0	6	7
Australia	0	0	6	7
EEUU	0	0	6	7
Chile	0	0	6	7
Colombia	1	0	5	6
Uruguay	3	0	3	5



Fuente: Elaboración propia

Tabla 20: Consolidado porcentaje de cumplimiento portal de Hacienda

CONSOLIDADO PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO MINISTERIO DE HACIENDA		
PAÍS	PUNTAJE	%
República de Corea	32	91%
EEUU	30	86%
Uruguay	30	86%
Reino Unido	28	80%
Colombia	24	69%
Australia	23	66%
Chile	23	66%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al portal del Ministerio de Hacienda, se evidencio que cumple con un 69%, siendo superado por República de Corea con un 91% y por EEUU con un 86%. El portal no cuenta con información sobre las fechas de últimas

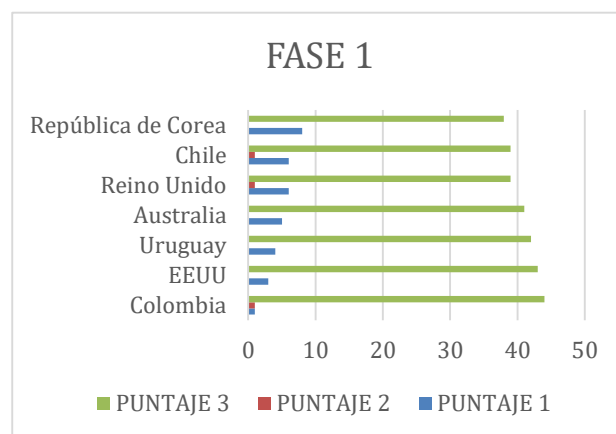
actualizaciones y su respectivo contador de visitas. Sin embargo, se observó que las noticias están acordes a la temática actual del país. Otros criterios con los que el portal no cuenta es la sección de información en audios o videos y suscripción de información al correo electrónico. Así mismo, aunque cuenta con la sección de formatos, al ingresar a ellos, no se encuentran visibles los documentos. Una de las grandes falencias del portal, es que no cuenta con la traducción de un segundo idioma, lo cual, en la actualidad es un índice no solo de cumplimiento para el desarrollo del E-Government sino también para la visibilidad, competitividad y eficacia del portal, pues este podría ser un mecanismo de consulta para inversores extranjeros y otros gobiernos.

8.1.5. PORTAL MINISTERIO DE SALUD

Tabla 21: Resultados portal Ministerio de Salud

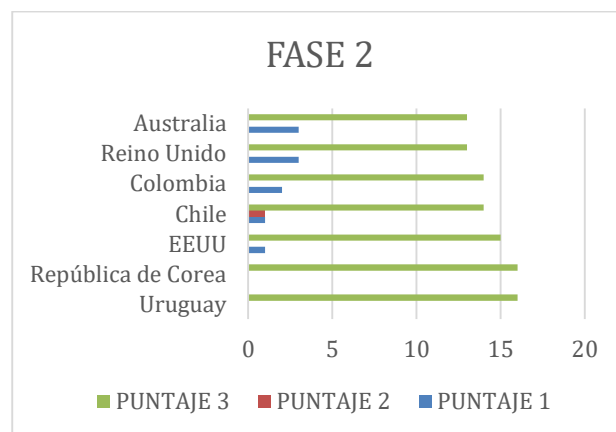
1. Fase de Información

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
Colombia	1	1	44	7
EEUU	3	0	43	6
Uruguay	4	0	42	5
Australia	5	0	41	4
Reino Unido	6	1	39	3
Chile	6	1	39	3
República de Corea	8	0	38	2



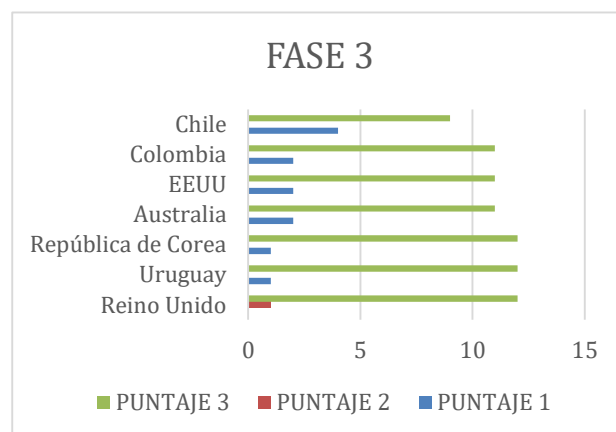
2. Fase de interacción

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
Uruguay	0	0	16	7
República de Corea	0	0	16	7
EEUU	1	0	15	6
Chile	1	1	14	5
Colombia	2	0	14	4
Reino Unido	3	0	13	3
Australia	3	0	13	3



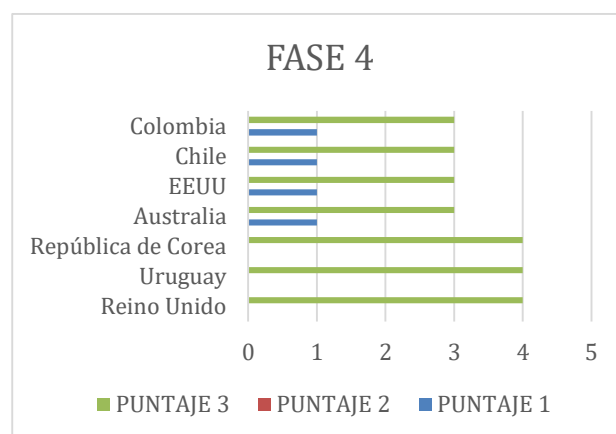
3. Fase de Transacción

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
Reino Unido	0	1	12	7
Uruguay	1	0	12	6
República de Corea	1	0	12	6
Australia	2	0	11	5
EEUU	2	0	11	5
Colombia	2	0	11	5
Chile	4	0	9	4



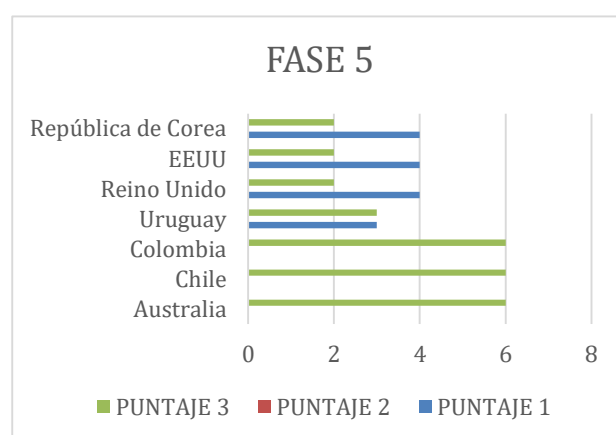
4. Fase de Transformación

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
Reino Unido	0	0	4	7
Uruguay	0	0	4	7
República de Corea	0	0	4	7
Australia	1	0	3	6
EEUU	1	0	3	6
Chile	1	0	3	6
Colombia	1	0	3	6



5. Fase de Democracia

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
Australia	0	0	6	7
Chile	0	0	6	7
Colombia	0	0	6	7
Uruguay	3	0	3	6
Reino Unido	4	0	2	5
EEUU	4	0	2	5
República de Corea	4	0	2	5



Fuente: Elaboración propia

Tabla 22: Consolidado porcentaje de cumplimiento portal de Salud

CONSOLIDADO PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO MINISTERIO DE SALUD		
PAÍS	PUNTAJE	%
Uruguay	31	89%
Colombia	29	83%
EEUU	28	80%
República de Corea	27	77%
Australia	25	71%
Chile	25	71%
Reino Unido	25	71%

Fuente: Elaboración propia

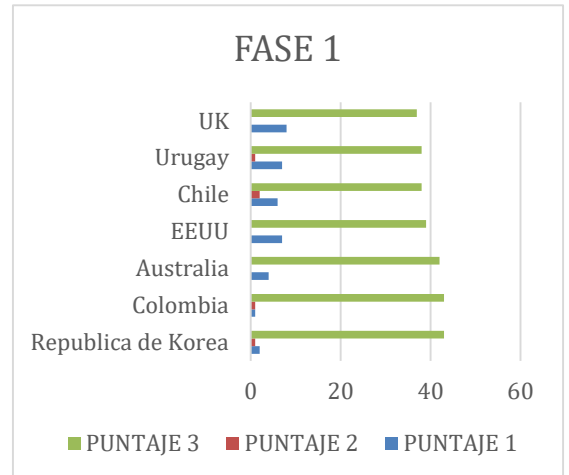
El portal del Ministerio de Salud, cuenta con un 83% de los criterios, siendo Uruguay el que lidera con un 89% de cumplimiento, estando por encima de República de Corea que tiene un 77% de cumplimiento, siendo uno de los portales mejor calificados a nivel de Suramérica y a nivel mundial, incluso superando a países con más desarrollo como EEUU, Australia y Reino Unido, solo por mencionar los países de la muestra. De los criterios con los cuales no cumple el portal de salud, es la sección destinada para los niños, en la cual, aunque está destinado dicho espacio la información allí consignada no está en un lenguaje al alcance de los niños. Por otra parte, en cuanto a los servicios para los ciudadanos, el portal no cuenta con la carpeta ciudadana ni con el espacio único de la ventanilla virtual, el cual es uno de los criterios más importantes en cuanto a la interacción en línea con el usuario. Un avance significativo iniciado por el Ministerio de Salud y Protección Social (MINSALUD) en conjunto con el MINTIC, es la creación de la historia clínica ciudadana, la cual almacenara los datos clínicos de los ciudadanos de forma completa, de fácil acceso para las entidades de salud y estandarizada con los más altos niveles de confidencialidad (Ley 2015-2020). El MINTIC será el responsable de la herramienta tecnológica de la plataforma de interoperabilidad, es decir, que todos los sistemas se puedan comunicar para dar a conocer a los profesionales de la salud la historia clínica de cada colombiano (MINSALUD, 2020).

8.1.6. PORTAL DE LA POLICIA NACIONAL

Tabla 23: Resultados portal Policía

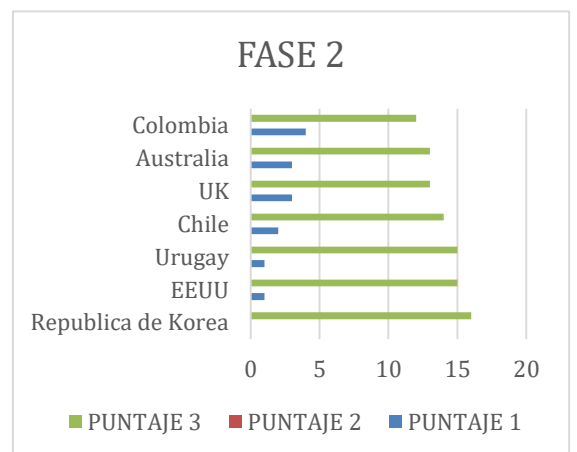
1. Fase de Información

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
Colombia	1	1	44	7
República de Corea	2	1	43	6
Australia	4	0	42	5
EEUU	7	0	39	4
Chile	6	2	38	3
Uruguay	7	1	38	2
UK	8	0	38	1



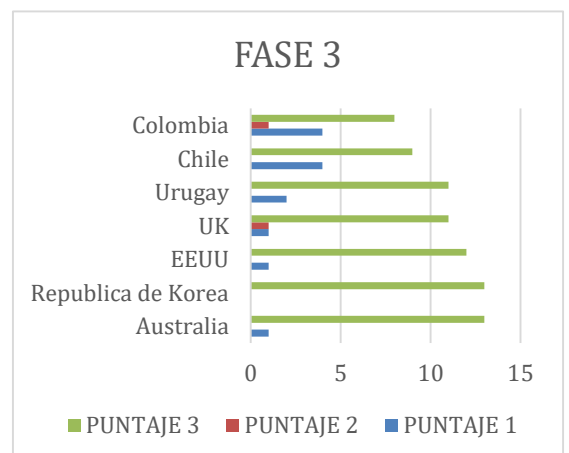
2. Fase de interacción

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	16	7
EEUU	1	0	15	6
Uruguay	1	0	15	6
Chile	2	0	14	5
Reino Unido	3	0	13	4
Australia	3	0	13	4
Colombia	4	0	12	3



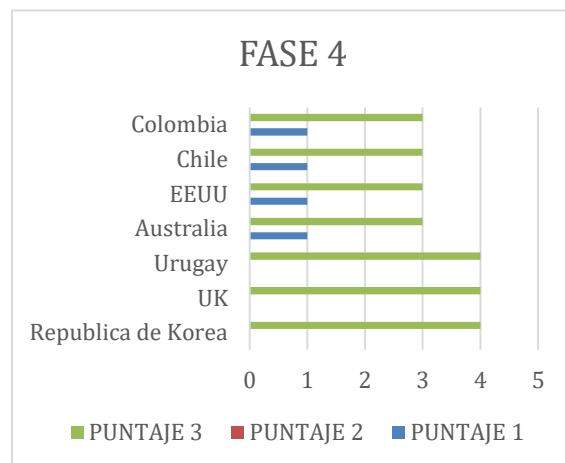
3. Fase de Transacción

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	13	7
Australia	1	0	12	6
EEUU	1	0	12	6
UK	1	1	11	5
Uruguay	2	0	11	4
Chile	4	0	9	3
Colombia	4	1	8	2



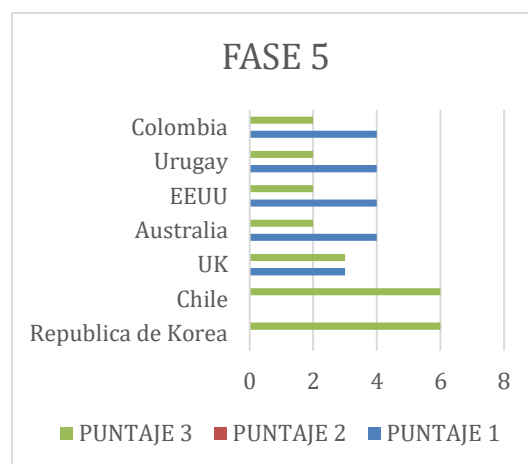
4. Fase de Transformación

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	4	7
Reino Unido	0	0	4	7
Uruguay	0	0	4	7
Australia	1	0	3	6
EEUU	1	0	3	6
Chile	1	0	3	6
Colombia	1	0	3	6



5. Fase de Democracia

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	6	7
Chile	0	0	6	7
Reino Unido	3	0	3	6
Australia	4	0	2	5
EEUU	4	0	2	5
Uruguay	4	0	2	5
Colombia	4	0	2	5



Fuente: Elaboración propia

Tabla 24: Consolidado porcentaje de cumplimiento portal de Policía Nacional

CONSOLIDADO PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POLICIA		
PAÍS	PUNTAJE	%
República de Corea	34	97%
EEUU	27	77%
Australia	26	74%
Uruguay	24	69%
Chile	24	69%
Colombia	23	66%
Reino Unido	23	66%

Fuente: Elaboración propia

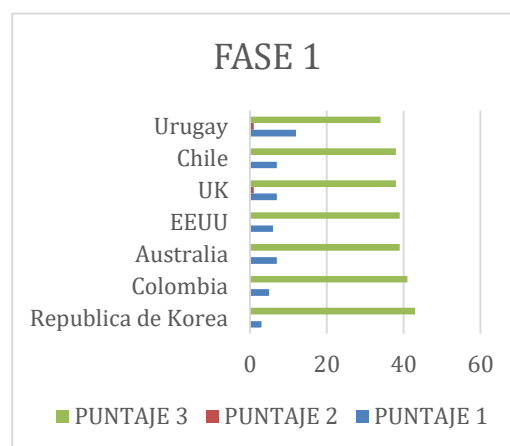
Al consultar el portal de la Policía, Colombia cumple con un 66% de los criterios estando en las últimas posiciones con el país de Chile. Los resultados arrojaron que el portal carecía del contador de visitas, sin embargo, muestra las estadísticas en cuanto a la recepción de llamados de emergencia. Por otra parte, el portal no cuenta con una carpeta ciudadana ni con un mecanismo que permita una autenticación electrónica a los usuarios. Otro de los criterios con el cual no cuenta el portal, es con la traducción de la información a un segundo idioma. En cuanto a la interacción con el ciudadano, aunque a través del portal se pueden realizar algunos trámites, como denuncias, el portal carece de mecanismo de participación activa del ciudadano, pues es muy limitado el espacio destinado para ello, al no contar con discusiones en línea, ventanillas únicas, medición de satisfacción. Por otra parte, es de destacar que República de Corea se ha mantenido no solo en los primeros lugares del Ranking de la ONU sobre E-Government, sino también en el desarrollo de la presente investigación, con un cumplimiento de casi el 100%.

8.1.7. PORTAL PRESIDENCIA

Tabla 25: Resultados portal Presidencia

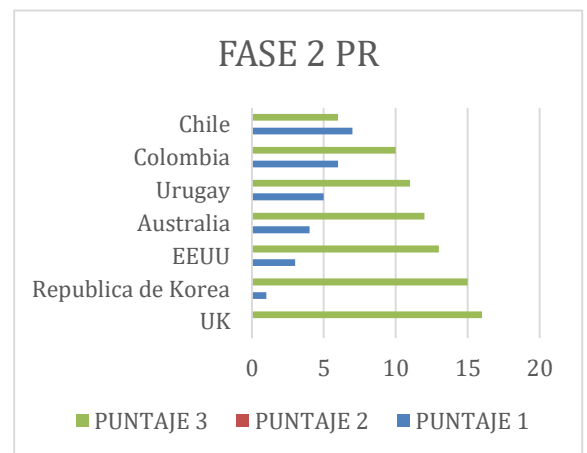
1. Fase de Información

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	3	0	43	7
Colombia	5	0	41	6
EEUU	6	0	40	5
Australia	7	0	39	4
Chile	7	0	39	4
UK	7	1	38	3
Uruguay	12	1	33	2



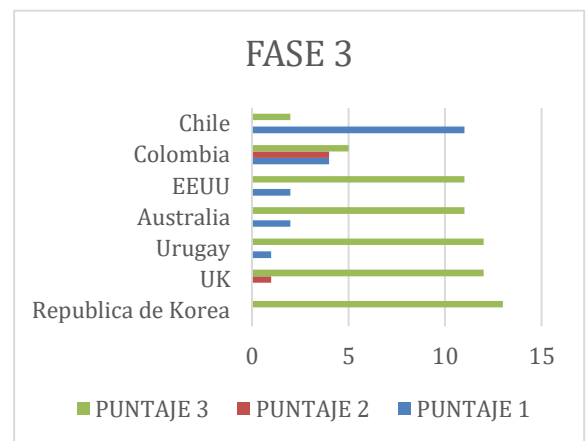
2. Fase de interacción

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
Reino Unido	0	0	16	7
República de Corea	1	0	15	6
EEUU	3	0	13	5
Australia	4	0	12	4
Uruguay	5	0	11	3
Colombia	6	0	10	2
Chile	7	0	9	1



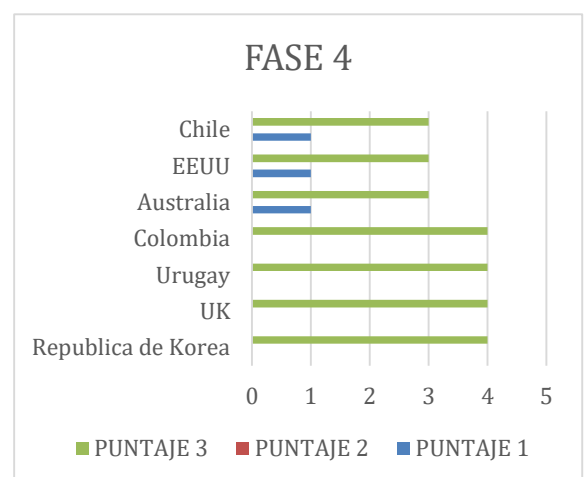
3. Fase de Transacción

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	13	7
Reino Unido	0	1	12	6
Uruguay	1	0	12	5
Australia	2	0	11	4
EEUU	2	0	11	4
Colombia	4	4	5	3
Chile	11	0	2	2



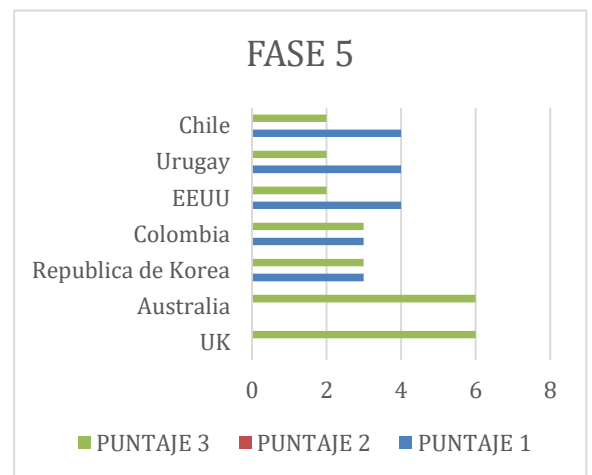
4. Fase de Transformación

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
República de Corea	0	0	4	7
Reino Unido	0	0	4	7
Uruguay	0	0	4	7
Colombia	0	0	4	7
Australia	1	0	3	6
EEUU	1	0	3	6
Chile	1	0	3	6



5. Fase de Democracia

PAÍS	1	2	3	PUNTAJE
Reino Unido	0	0	6	7
Australia	0	0	6	7
República de Corea	3	0	3	6
Colombia	3	0	3	6
EEUU	4	0	2	5
Uruguay	4	0	2	5
Chile	4	0	2	5



Fuente: Elaboración propia

Tabla 26: Consolidado porcentaje de cumplimiento portal Presidencia

CONSOLIDADO PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PORTAL PRESIDENCIA		
PAÍS	PUNTAJE	%
República de Corea	33	94%
Reino Unido	30	86%
EEUU	25	71%
Australia	25	71%
Colombia	24	69%
Uruguay	22	63%
Chile	18	51%

Fuente: Elaboración propia

El portal de Presidencia para el caso colombiano, cumple con un 69% de los criterios asignados para la evaluación, siendo superado por República de Corea con un 94% y Estados Unidos con un 71%. Pero a pesar de su bajo porcentaje, su puntuación se encuentra como la mejor a nivel de Suramérica dentro de los países de la muestra. El portal no cuenta con una sección de información para los niños ni con fecha de última actualización de sus estados. Por otra parte, el portal no tiene un mapa de sitio que permita identificar en qué punto se encuentra la información suministrada, ni traducción de información a un segundo idioma, característica de gran importancia en lo referente a las políticas de desarrollo. Así mismo, no se encontró visible las secciones de encuestas de opinión o los servicios de atención en línea.

8.2. HALLAZGOS

De acuerdo a los datos presentados anteriormente se puede evidenciar el dominio de República de Corea en su implementación del E-Government, pues en la evaluación realizada a juicio de los investigadores su posición oscila en los tres primeros puestos, siendo acorde con lo evaluado por el Ranking publicado por las ONU.

De otra parte, Colombia sigue ampliando esfuerzos para mejorar su política E-Government con los sectores del país, logrando avances significativos en este proceso, pasando de ser uno de los países de bajos niveles de implementación del E-Government a mejorar no solo su posición según el ranking de la ONU, sino también mejorando varios de los trámites necesarios por los ciudadanos, como la ley que se puso en marcha sobre la historia clínica o la iniciativa de la cedula digital que permita la autenticación de la identidad personal en varios trámites.

A su vez, se pudo apreciar que el porcentaje de cumplimiento de Colombia con respecto a los criterios evaluados oscila entre 69% y el 83% (Tabla 27) lo cual se traduce en significativos avances desde su implementación, sobre todo en el portal de MINSALUD y Educación, los cuales marcan una tendencia creciente hacia facilitar muchos de los trámites realizados por los ciudadanos, a través de la implementación de las TIC. Por otro lado, como se mencionó anteriormente, y aunque su puntuación no es la mejor, portales como el de la Presidencia y la Policía Nacional, están por encima del porcentaje de cumplimiento con respecto a Suramérica e incluso toda América, como el caso de MINTIC, donde Colombia obtuvo un porcentaje del 74% frente a un 66% de EEUU.

Tabla 27: Consolidado porcentaje de cumplimiento de Colombia

CONSOLIDADO PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO COLOMBIA	
Portal	%
Ministerio de Salud	83%
Ministerio de Educación	77%
MINTIC	74%
Ministerio de Trabajo	74%
Ministerio de Hacienda	69%
Presidencia	69%
Policía Nacional	66%

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, de acuerdo a los datos recolectados se puede apreciar el porcentaje de cumplimiento de cada país:

Tabla 28: Consolidado porcentaje de cumplimiento países

TOTAL PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR PAÍS		
PAIS	PUNTAJE	%
REPUBLICA DE COREA	222	91%
REINO UNIDO	191	78%
EEUU	189	77%
URUGUAY	186	76%
AUSTRALIA	183	75%
COLOMBIA	179	73%
CHILE	157	64%

De acuerdo al consolidado anterior, se puede observar que el puntaje de República de Corea en la presente investigación está muy acorde con lo evaluado en la encuesta de la ONU en 2018. Por otro lado, Colombia se encuentra por encima del 50% de cumplimiento lo que en términos porcentuales es muy bien, puesto que está implementando estrategias que permitan la consolidación de una cultura E-Government. El reto para el país es generar la confianza en el usuario de realizar consultas y tramites por los medios virtuales.

9. CONCLUSIONES

Al aplicar el modelo de evaluación propuesto, uno de los resultados más relevantes producto de la investigación es que se identificó que en su mayoría todos los países de la muestra poseen un nivel de cumplimiento alto en los criterios evaluados, lo cual tiene una correlación directa con los resultados de la encuesta de la ONU realizada en el 2018, permitiendo deducir que el sistema de evaluación propuesto cumplió con su objetivo, de ser un instrumento unificado que no solo tomo en cuenta los criterios básicos, sino también elementos más completos con el caso de la ventanilla única o la carpeta ciudadana, para realizar un análisis detallado de la implementación del E-Government en el País.

Por otro lado, los resultados para Colombia son favorables puesto que a nivel general cuenta con un porcentaje de cumplimiento del 73%, lo que quiere decir que en términos de E-Government Colombia a través del MINTIC ha generado estrategias que permitan consolidar la cultura de la trazabilidad en línea, además de hacer más participe al ciudadano a través de la red. Sin embargo, esto no quiere decir que el país no deba seguir formulando estrategias que permitan lograr cumplir con el 100% de la política digital, como se puede ver en los resultados, el camino para el país apenas está iniciando y se tiene que lograr una cultura que le permita a los ciudadanos confiar en las plataformas digitales diseñadas para los trámites en línea.

El reto para Colombia es mejorar la articulación no solo de las entidades públicas sino de las privadas, con el fin de acercarse más a la operatividad que exige el entorno digital en que nos envolvemos actualmente. De otra parte, el país debe ampliar y mejorar la infraestructura tecnológica actual, tendiente a mejorar cobertura y ancho de banda de Internet. En este sentido, Colombia hizo un gran avance al establecer mediante la Resolución 5161 de 2017 de la CRC y que comenzó a regir desde enero del 2019, la denominada “Ultra banda ancha” con 50 Mbps de bajada y 20 Mbps de subida, con el fin de que todos los ciudadanos puedan acceder a estas plataformas digitales que están marcando un nuevo paradigma en la forma de relacionarse, comunicarse y brindar un mayor soporte a la economía digital.

En cuanto a la relación del E-Government con la Administración de Empresas, esta es una realidad cada vez más contundente. Muchos de los negocios se realizan a través de plataformas digitales; el uso de las TIC ha mejorado indudablemente los procesos no solo de la administración pública sino también privada. Es por ello, que una de las condiciones presentes en el mercado laboral

para un Administrador de Empresas, es entender y tener la capacidad de aplicar una gestión de los Sistemas de Información más enfocada en la comunicación y análisis de datos sobre todo en modalidades de Business Intelligence y de apoyo a la toma de decisiones.

Con la política E-Government, no solo se quiere destacar lo público que es donde actualmente está lanzada la estrategia, sino también, aquellos sectores privados que conforman la economía colombiana, como se mencionó anteriormente, el E-Government pronto será un criterio más de competitividad para medir el país y sus empresas.

10.PROBLEMAS Y LIMITACIONES

Para el desarrollo de la presente se encontraron las siguientes limitaciones:

1. En la fase de recolección de los datos, el acceso al portal del Ministerio de Salud de la República de Corea y al portal de las TIC de Chile, debió realizarse en dos oportunidades, la primera en el proceso de recolección de datos, donde en su totalidad, la página no estaba en funcionamiento y, una segunda revisión una vez consolidados los datos, con el fin de verificar si dicha situación persistía o si por el contrario se podía realizar la evaluación, la cual fue posible en esa segunda oportunidad.
2. Otra de las limitaciones encontradas, fue al momento de evaluar los portales de Reino Unido y República de Corea, que solo están en su idioma nativo, por lo que el proceso de recolección de datos fue más tardío, requiriéndose más tiempo para su traducción.
3. La idea inicial sobre el diseño del modelo de evaluación, era consolidar un manual con base en las normas colombianas y de los demás países, teniendo en cuenta no solo aquellos criterios en común sino también aquellos que acorde a la investigación se ajustaran al tema desarrollado. Sin embargo, esto no fue viable, a pesar de que la implementación del E-Government en un hecho, la gran mayoría de los países evaluados carecían de un manual o normas para su implementación, por lo cual se tuvieron en cuenta los manuales expedidos por el MINTIC para la política del E-Government en Colombia en 2010 y actualizado en 2018.

11.RECOMENDACIONES

El país debe de ir enlazando sus esfuerzos a consolidar una cultura de E-Government que no solo permita la mejora de los servicios brindados a los ciudadanos sino también en la calidad de la información que allí se debe depositar. De otra parte, debe trascender el uso de las plataformas digitales en los procesos llevados a cabo por el Estado, desarrollando tecnologías que permitan al usuario depositar con tranquilidad sus datos y la confianza de que su solicitud se encuentra en trámite.

Por otra parte, en Colombia el gobierno electrónico ha tenido avances significativos, pero es preciso señalar que a pesar de las importantes inversiones que se han realizado en tecnología, a la fecha no se logra que Colombia ofrezca masivamente trámites electrónicos 100% en línea. Es importante precisar que los Servicios Ciudadanos Digitales deben ser uniformes para todas las entidades del estado, y no como se encuentran actualmente, donde cada entidad tiene su propio modelo de acceso y autenticación. Igualmente, se hizo evidente que, algunos portales aún no están en concordancia con lo establecido en el Manual de E-Government expedido por el MINTIC en 2010 y en su última actualización en 2018.

El MINTIC, debe velar por el efectivo cumplimiento de la política E-Government que no solo es un esfuerzo del país, también es un esfuerzo de más de 150 países, para hacer una gestión más eficiente y eficaz del Estado términos globales de competitividad, y la articulación con el ciudadano.

De otro lado, dado que el idioma universal no solo de los negocios sino también de la política es el inglés, indistintamente de su naturaleza, pública o privada, los portales deben contar con esta traducción, pues la información que allí se encuentra, no solo es de consulta para los ciudadanos de Colombia sino también de otros países.

En cuanto a la velocidad de Internet y su cobertura, Colombia debe avanzar más en esta temática, pues en muchos ámbitos esta tecnología es considerada una herramienta vital para el desarrollo de las actividades, existiendo una relación directa entre ancho de banda y servicios disponibles a los cuales el ciudadano puede acceder.

12. BIBLIOGRAFÍA

- Accenture. (2018). El avance de la economía digital en Chile. Optimizando las capacidades digitales para multiplicar el crecimiento. Consultado en noviembre de 2019. Recuperado de: https://www.accenture.com/t00010101t000000z_w/_cl-es/_acnmedia/pdf-71/accenture-digital-index-chile.pdf
- Ávila, W. (s.f.) Aplicación de las `TIC` en la administración pública colombiana en línea. Consultado en noviembre de 2019. Recuperado de: <http://alfa-redi.org/sites/default/files/articles/files/avila.pdf>
- Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C. y Hernández Sampieri, R. (2006). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw-Hill Interamericana, México DF.
- Castellanos Díaz, E. (2012). El estado electrónico: El programa gobierno en línea como dispositivo de poder. (Tesis de maestría, Universidad Javeriana – Colombia). Consultado en noviembre de 2019. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/4990>
- Castells, M. (2000,). Internet y la sociedad red. In Conferencia de Presentación del Programa de Doctorado sobre la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Universitat Oberta de Catalunya (Vol. 7, pp. 1-13). Consultado en noviembre de 2019. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34314728/INTERNET_Y_LA_SOCIEDAD_RED.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DINTERNET_Y_LA_SOCIEDAD_RED.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200219%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200219T035132Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=d076e7b9e0533d1f39b645d8a9ee7b5382eae9d1d67f22cbe8fbf1ee3c2be0f9
- CGN. (s.f). Gobierno Digital. Contaduría General de la Nación. Consultado en noviembre de 2019. Recuperado de: <http://www.contaduria.gov.co/wps/portal/internetes/home/internet/contaduria/gobierno-digital/>
- CMSI, (2003). Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Plan de Acción. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <https://www.oei.es/historico/revistactsi/numero6/documentos02.htm>

- Colás, M., Pons, J. y Ballesta, J. (2018). Incidencia de las TIC en la enseñanza en el sistema educativo español: una revisión de la investigación, RED. Revista de Educación a Distancia. 56(2). Consultado en diciembre de 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/red/56/2>
- CRC. (2016). Comisión de Regulación de Comunicaciones. Análisis del sector TIC en Colombia: Evolución y Desafíos. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: https://www.crcom.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2011/Actividades%20Regulatorias/AgendaRegulatoria/2011/DocumentoAnalisisIndustria.pdf
- CRC. (2016). Comisión de Regulación de Comunicaciones Resolución CRC 5050 de 2016. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/resolucion-crc-5050-de-2016>
- CRC. (2017). Comisión de Regulación de Comunicaciones Resolución CRC 5161 de 2017. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00005161.pdf>
- CRC. (2019). Comisión de Regulación de Comunicaciones Colombia tiene una nueva definición de banda ancha. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <https://www.crcom.gov.co/es/noticia/colombia-tiene-una-nueva-definicion-de-banda-ancha>
- Corrales, G. (2018). E-Gobierno: desarrollo y análisis de su factibilidad en el caso del Valle del Cauca. (Tesis inédita de maestría). Universidad Nacional, Palmira Colombia. Consultado en noviembre de 2019. Recuperado de: http://bdigital.unal.edu.co/70115/1/2018-Corrales_Rubiano_Gilber.pdf
- Criado, I. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública, Consultado en diciembre de 2019. Revista de Estudios Políticos. 173, pp. 245-275. DOI: <http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07>
- DIAN. (2019). Firma electrónica. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Consultado en enero de 2020. Recuperado de: <https://www.dian.gov.co/impuestos/Paginas/FirmaElectronica.aspx>
- Fernández Álvarez, C. A. (2015). Gobierno en línea, lejos de transformar las relaciones entre gobernante y gobernado (Master's thesis, Universidad

- EAFIT). Consultado en noviembre de 2019. Recuperado de: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/7784/CarlosAndres_FernandezAlvarez_2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Flórez, M., Aguilar, A., Hernández, Y., Salazar, J., Pinillos, J. y Pérez, C. (2017). Sociedad del conocimiento, las TIC y su influencia en la educación, Revista Espacios. 38(35), pp. 39. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n35/a17v38n35p39.pdf>
- Función Pública, 2012. Gestor Normativo, Ley Estatutaria 158 de 2012. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Ganga F C. y Ánguila M S. (2008). Percepción de los proveedores del sistema electrónico "Chilecompra" en la Xa región-Chile, Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. Gale. Enlace, 3(1), 27-4. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/823/82330103.pdf>
- González-Zabala, M. P., Sánchez-Torres, J. M., y Holbrook, J. A. (2013). Análisis de los indicadores para medir las iniciativas de Sociedad de la Información propuestas por el gobierno colombiano. universitas humanística, (76). Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n76/n76a13.pdf>
- Grande, J. I. C., Araujo, M. C. R., y Serna, M. S. (2002). La necesidad de teoría (s) sobre gobierno electrónico: una propuesta integradora. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Caracas. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: [https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio%20Electronico/la-necesidad-de-teoria\(s\)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf](https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio%20Electronico/la-necesidad-de-teoria(s)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf)
- Guerrero, O. (1997). Principios de administración pública. Santa Fe de Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública–ESAP. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:0_ffzjpNAyUJ:scholar.google.com/+administración+pública&hl=es&as_sdt=0,5
- Hood, C. (1996). Racionalismo económico en la gestión pública: ¿De la administración pública progresiva a la nueva gestión pública? In Lecturas de gestión pública (pp. 467-490). Instituto Nacional de Administración Pública

- (INAP). Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <http://www.coment.net/text.xhtml?tid=10>
- Jiménez, I, Martelo, R. y Jaimes, J. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital, Información tecnológica, 28(5), pp. 75-86. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000500010>
- Jiménez, S. (2018). Analítica pública. e-gobierno en Estados Unidos: liderazgo y urgencias. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <https://analiticapublica.es/e-gobierno-en-estados-unidos-liderazgo-y-urgencias/>
- BBC. (2019) Los países de América Latina con la velocidad de internet más rápida (y la más lenta). Consultado en abril de 2020. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-50604735>
- López De Castro, S. y García, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación, Universitas Humanística, 82(82). Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.uh82.cgeo>
- Massal, J., y Sandoval, C. G. (2010). Gobierno electrónico. ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet? Análisis político, 23(68). Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/anpol/article/view/45788/47316>
- MINSALUD, (2020). Ministerio de Salud y Protección Social. Gobierno Nacional sancionó Ley de Interoperabilidad de la Historia Clínica Electrónica. (Colombia). Consultado en enero de 2020. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/paginas/-Gobierno-Nacional-sanciono-Ley-de-Interoperabilidad-de-la-Historia-Cl%C3%ADnica-Electronica.aspx>
- MINTIC, (s.f.a.) Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Gobierno en Línea. (Colombia). Consultado en enero de 2020. Recuperado de: <https://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/w3-propertyvalue-7650.html>
- MINTIC, (s.f.b). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Sello de Excelencia en Gobierno Digital. (Colombia). Consultado en febrero de 2020. Recuperado de: https://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/articles-17464_recurso_27.pdf

- MINTIC, (s.f.c.) Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Consultado en enero de 2020. Recuperado de: <https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/w3-article-5482.html? noredirect=1>
- MINTIC. (2008a). Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Decreto 1151 DEL 2008. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Consultado en enero de 2020. Recuperado de: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3643_documento.pdf
- MINTIC. (2009). Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación. Ley 1341: 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 de espectro y se dictan otras disposiciones. Consultado en enero de 2020. Recuperado de: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707_documento.pdf
- MINTIC, (2010a). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Marco para la Interoperabilidad del Gobierno en Línea. Consultado en enero de 2020. Recuperado de: https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-9375_marco_interoperabilidad_pdf.pdf
- MINTIC, (2010b). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Manual para la implementación de La estrategia de gobierno en línea De la república de Colombia versión 2010. Consultado en enero de 2020. Recuperado de: <http://www.ucaldas.edu.co/docs/ManualGEL2010.pdf>
- MINTIC (2012). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, decreto 2693 del 2012. Consultado en enero de 2020. Recuperado de: https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3586_documento.pdf
- MINTIC. (2018a). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Historia. Consultado en enero de 2020. Recuperado de: <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Acerca-del-MinTIC/Historia/>
- MINTIC, (2018b). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Manual de condiciones servicio de carpeta ciudadana. Consultado en enero de 2020. Recuperado de: http://micrositios.mintic.gov.co/servicios_ciudadanos_digitales/carpeta_ciudadana/2_1_manual_condiciones_servicio_carpeta_ciudadana_v270818.pdf

- MINTIC, (2018c). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Plan Estratégico Sectorial e Institucional del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el periodo 2014-2018. Consultado en enero de 2020. Recuperado de: https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/resolucion_mintic_0828_2015.htm
- MINTIC, (2018d). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Manual de Gobierno Digital Dirigido a entidades públicas nacionales y territoriales. Recuperado de: https://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/articles-7929_recurso_1.pdf
- MINTIC, (2018e). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Manual estrategia de gobierno en línea. Consultado en enero de 2020. Recuperado de: https://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/articles-7941_manualGEL.pdf
- MINTIC, (2018f). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Manual de condiciones servicio de autenticación electrónica. Consultado en enero de 2020. Recuperado de: http://micrositios.mintic.gov.co/servicios_ciudadanos_digitales/autenticacion_electronica/3_1_manual_condiciones_servicio_autenticacion_electronica.pdf
- MINTIC, (2019a). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Marco de interoperabilidad para gobierno digital. Consultado en enero de 2020. Recuperado de: http://lenguaje.mintic.gov.co/sites/default/files/archivos/marco_de_interoperabilidad_para_gobierno_digital.pdf
- MINTIC, (2019b). Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, El portal 'No más filas' es ahora GOV.CO. Consultado en abril de 2020. Recuperado de: <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/101460:El-portal-No-mas-filas-es-ahora-GOV-CO>
- Naser, A. y Concha, G., (2011). Gestión pública. El gobierno electrónico en la gestión pública. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- ONU. (2018a). Organización Naciones Unidas Encuesta sobre E-Gobierno 2018 Departamento de Asuntos Económicos y Sociales: impulsar e-gobierno para apoyar la transformación hacia sociedades sostenibles y resilientes. Consultado en enero de 2020. Recuperado de: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_Spanish.pdf
- ONU, (2018b). Organización de las Naciones Unidas. Uruguay es líder en América latina y el Caribe con el gobierno digital más avanzado. Consultado en febrero de 2020. Recuperado de: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Resources/E-Government-Survey-in-Media/ID/1901/Uruguay-es-l237der-en-Am233rica-Latina-y-el-Caribe-con-el-gobierno-digital-m225s-avanzado>
- Perez, R. et al. (2018). La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa, RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ. 8(16), pp. 847-870. Consultado en enero de 2020. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.23913/ride.v8i16.371>.
- Pinazo H, J. (2013). Administración pública y gobernabilidad: de los orígenes a los nuevos paradigmas. Valencia, Lowcostbooks. Consultado en noviembre de 2019. Recuperado de: http://www.gigapp.org/administrator/components/com_jresearch/files/publication/s/AdministracionPublicayGobernabilidad.pdf
- Pliscoff, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno, Convergencia, 24(73), pp. 141-164. Consultado en noviembre de 2019. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352017000100141&lng=es&tlng=es
- Real Academia Española RAE (s.f.). Internet. Consultado en febrero de 2020. Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=LvskgUG>
- Revista Dinero. (2020). Altos costos de imprimir dinero motivan a los gobiernos impulsar el pago electrónico. Consultado en marzo de 2020. Recuperado de: <https://www.dinero.com/economia/articulo/pagos-electronicos-america-latina-caribe/212772>
- Riascos, S. C., Martínez Giordano, G., y Solano, Ó. J. (2008). El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica-Casos Colombia y Uruguay. COLLECTeR Iberoamérica, 1-10. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <http://gyepro.univalle.edu.co/documentos/linc1.pdf>

Rivera Urrutia, E. (2003), Nueva economía, gobierno electrónico y reforma del Estado, FLACSO-Chile. Universitaria S.A. Consultado en diciembre de 2019.

Recuperado

de:

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/8645478/di0702010304.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DNueva_economia_gobierno_electronico_y_re.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200219%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200219T043015Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=e98b4d64315e5ada8500fbfe1a280ae4e57fefbd7c7363679c9c676ec57d5317

Rivera Urrutia, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del Gobierno electrónico. Una revisión de la literatura. Gestión y política pública, 15(2), 259-305. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/133/13315202.pdf>

Ruiz Velasco, L. F. (2013). El gobierno en línea en Colombia. (Tesis de maestría, Universidad del Rosario – Colombia). Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: http://repository.urosario.edu.co/flexpaper/handle/10336/4919/TESGOBIERNO_ELECTRONICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sabino, C. (2002). El proceso de investigación científica. Editorial Panapo. Caracas. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf

Sánchez, I. M. G. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Presupuesto y gasto público. Consultado en diciembre de 2019. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/9211/a9d6bb7cb160f887ebcabaecb88108356fb0.pdf>

Sánchez-Torres, J. M., González-Zabala, M. P., & Muñoz, M. P. S. (2012). La sociedad de la información: génesis, iniciativas, concepto y su relación con las TIC. Revista UIS Ingenierías, 11(1). Consultado en noviembre de 2019. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5537/553756873001.pdf>

SUPERINTENDENCIA. (2014). Políticas de tratamiento de la información personal en la superintendencia de industria y comercio. Consultado en

diciembre de 2019. Recuperado de:
https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Políticas_Habeas_Data_0.pdf

Simbaqueba Moreno, N. (2016). Una aproximación a la nueva gestión pública en Bogotá, *Administración & Desarrollo*, 46(2), 200-218. Consultado en noviembre de 2019. Recuperado de:
<http://esapvirtual.esap.edu.co/ojs/index.php/admindesarro/article/view/67>

Universidad Escuela de Ingeniería de Antioquia (s.f.) Prosumidor. Recuperado de: Consultado en noviembre de 2019. <https://www.eia.edu.co/que-es-prosumidor>

Valdez, A. y Vergara, A. (2017). La nueva gestión pública basada en rankings: de la planeación a la evaluación, *OPERA*, 21, pp. 79-94. Consultado en noviembre de 2019. DOI: <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.05>

Yelicich, C. (2017). Aproximaciones al análisis epistemológico de la Nueva Gestión Pública, *Revista de Estudios Teóricos y Epistemológicos en Política Educativa*, 2(8), pp. 1-17. Consultado en noviembre de 2019. URI: <http://hdl.handle.net/11336/76035>

13. ANEXOS

Se anexan en el Excel los siguientes complementos de la investigación:

- Resultados de evaluación de cada país, por portal evaluado.
- Estadística de evaluación realizada.