

EL GOBIERNO EN LÍNEA EN COLOMBIA 2010 - 2011







**EL GOBIERNO
EN LÍNEA
EN COLOMBIA
2010 - 2011**



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

Diego Molano Vega
Ministro



Francisco Alfonso Camargo Salas
Gerente General Programa Gobierno en línea

Ana Carolina Rodríguez Rivero
Coordinadora Investigación, Políticas y Evaluación

Lina María Cruz Silva
Coordinadora Articulación y Acompañamiento

El Gobierno en línea en Colombia 2010 - 2011 es un informe desarrollado por el equipo del Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La interpretación de los datos presentados en este informe es responsabilidad de los autores y no compromete el nombre del Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Primera edición: Agosto de 2011

© 2010, Derechos Patrimoniales de Autor:

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Programa Gobierno en línea

Carrera 8ª entre calles 12 y 13.

Edificio Murillo Toro

Teléfono: (57 1) 344 3460

info@mintic.gov.co

Autores: Francisco Alfonso Camargo Salas, Ana Carolina Rodríguez Rivero, Lina María Cruz Silva, Enrique Cusba, Lina María Gómez Torres. Coordinación de Investigación, Políticas y Evaluación, Coordinación de Articulación y Acompañamiento Programa Gobierno en línea.

Edición y corrección de estilo:

CINTEL

Calle 99 No 14 – 10 Torre REM Of. 505

Teléfono: (57 1) 640 4410

Bogotá D.C., Colombia

cintel1@cintel.org.co

Diagramación:

MARKSIGMA E.U.

Calle 74 No. 15 – 80 Interior: 1 Oficina: 611

Teléfono: (57) 317 9496 /97

Bogotá, D. C., Colombia

nubiasuarez@marksigma.com

Reservados todos los derechos. Esta publicación no puede ser reproducida ni en su todo ni en sus partes, ni registrada en o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electro-óptico, por fotocopia o cualquier otro, sin el permiso previo por escrito del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Programa Gobierno en línea.

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	XI
1 INTRODUCCIÓN	15
1.1 Plan Vive Digital	17
1.2 La estrategia Gobierno en línea	23
2. MODELO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL GOBIERNO EN LÍNEA	27
2.1 Aplicación del Modelo de Monitoreo y consideraciones sobre los datos	29
3 ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DEL GOBIERNO EN LÍNEA	31
3.1 CIUDADANOS	33
3.1.1 Universo y muestra	33
3.1.2 Análisis de los datos obtenidos en 2010	34
3.2 EMPRESAS	53
3.2.1 Universo y muestra	53
3.2.2 Análisis de los datos obtenidos en 2010	55
3.3 ENTIDADES	77
3.3.1 Universo y de muestra	77
3.3.2 Análisis de los datos obtenidos en 2010	77
4. CONCLUSIONES	89
5. BIBLIOGRAFÍA	95



PRESENTACIÓN





Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se han convertido actualmente en herramientas que permiten el desarrollo de los países, gracias a los beneficios económicos y sociales que se derivan de su uso.

Hoy en día en Colombia el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, acorde con la tendencia mundial de apoyo al desarrollo de las TIC, ha implementado el Plan Vive Digital por medio del cual se busca dar el gran salto tecnológico para lograr una reducción del desempleo y la pobreza y aumentar la competitividad del país. Como parte de este Plan, se resalta el trabajo de Gobierno en línea como el ejemplo que se da desde el Gobierno para el uso de las TIC en la interacción con sus ciudadanos y empresas.

Este reconocimiento y apoyo ha sido gracias al esfuerzo desarrollado en los últimos años, en donde Colombia ha sido reconocida a nivel internacional como ejemplo de gobierno electrónico, ocupando el primer puesto respecto a países de América Latina y el Caribe. De igual forma, este esfuerzo se ha visto reflejado en la forma como el ciudadano colombiano ve al Gobierno en línea: de acuerdo con los resultados de 2010, el 90% de los ciudadanos conocen el Gobierno en línea, entendido éste como la capacidad de relacionarse con las entidades pú-

blicas a través de algún medio electrónico, y un 39% se ha relacionado con las entidades usando dichos canales. Por el lado de empresas, el conocimiento es mayor, alcanzando un conocimiento del 94% en representantes legales y de un 96% de los empleados que laboran en ellas.

Estos resultados son el incentivo para seguir en este proceso que busca llegar a masificar el Gobierno en línea en el país; esto es lograr que cada ciudadano y empresa utilicen las tecnologías para interactuar con el Estado y así cumplir la meta propuesta detrás de esta gran estrategia: construir un Estado más eficiente, transparente y participativo por medio el uso y aprovechamiento de las TIC.

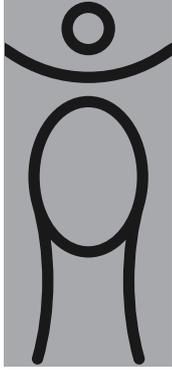
El presente documento recopila los resultados de la tercera medición realizada para el 2010 en el marco del sistema de monitoreo y evaluación desarrollado por el Programa Agenda de Conectividad – Estrategia de Gobierno en línea, en donde se busca identificar los avances y retos a los que se enfrenta el país en el cumplimiento del Gobierno en línea.

Esperamos que los resultados generados, el análisis y las conclusiones generadas sean insumo para continuar en la construcción colectiva del Gobierno en línea en Colombia.

FRANCISCO ALONSO CAMARGO SALAS

Gerente General Programa Gobierno en línea





1. INTRODUCCIÓN





El aumento continuo de actividades productivas que se desarrollan en torno al uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se ven

reflejados en factores que impulsan el crecimiento económico de los países. Propuestas para el desarrollo de políticas nacionales en TIC, como la desarrollada en Colombia con el Plan Vive Digital, incluyen elementos para la promoción de iniciativas tanto desde el punto de vista de la demanda como de la oferta, para crear un círculo virtuoso que promueva entre otros el uso efectivo de los servicios electrónicos de todos los sectores de la sociedad.

De acuerdo con el OECD Information Technology Outlook 2010, los principales programas y políticas en TIC a los cuales los gobiernos han dado prioridad incluyen:

- Seguridad en redes y sistemas de información
- Banda ancha (infraestructura)
- Programas de investigación y desarrollo (I+D) en TIC
- Gobierno electrónico
- Redes de innovación y clusters

Como se observa, el gobierno electrónico hace parte de una de las prioridades de los países. Esto se debe a que los gobiernos son conscientes del papel que juegan las TIC para facilitar la prestación de los servicios públicos, al crear un ambiente que aumenta la transparencia, fomenta la buena gobernanza y permite una mayor difusión de información a ciudadanos y empresas.

La Unión Internacional de las Telecomunicaciones (ITU, por sus siglas en inglés) en su informe sobre el desarrollo mundial de las telecomunicaciones de 2010 presenta algunos beneficios del gobierno electrónico, tales como:

- Facilitar la comunicación y mejorar la coordinación entre las autoridades en los diferentes niveles de gobierno, así como dentro de las entidades.
- Mejorar la velocidad y la eficiencia de las operaciones, mediante la racionalización de los procesos, reduciendo los costos y mejorando la documentación y el registro.
- Aumentar la inclusión y la participación de los ciudadanos en los procesos políticos por medio de una mejora de las capacidades del Gobierno para recibir los comentarios de la ciudadanía; permitiendo así desarrollar



acciones políticas teniendo en cuenta las necesidades y prioridades de los ciudadanos.

En Colombia, el Programa Gobierno en línea es el responsable de proporcionar las herramientas y las directrices que facilitan a las entidades del Estado el cumplimiento de los criterios establecidos en la Estrategia de Go-

bierno en línea en el país. Dicha Estrategia tiene por objeto “contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de las TIC, con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos”.

PLAN VIVE DIGITAL



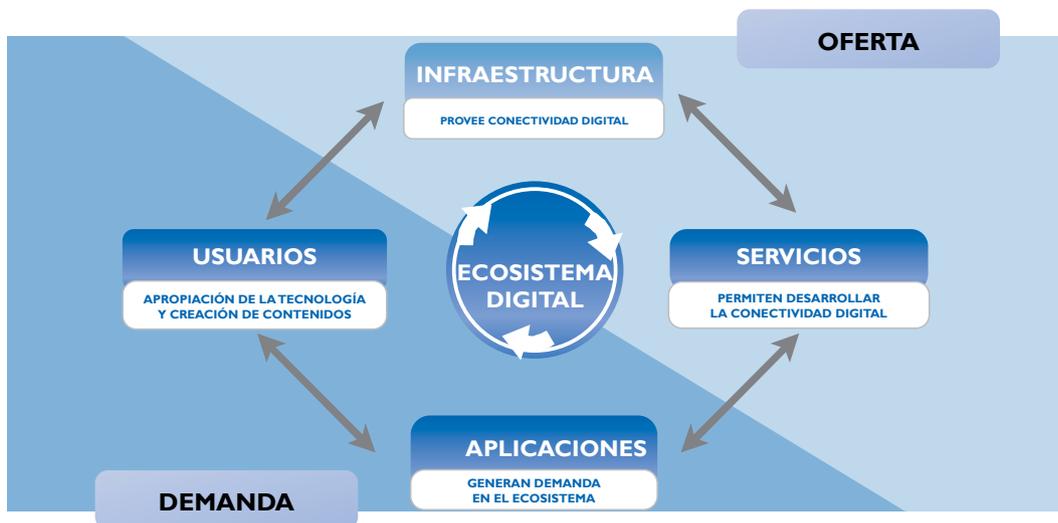
Conscientes de que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se han convertido en una herramienta esencial para el desarrollo de los países, en términos de la correlación directa que existe entre la penetración y el uso de Internet, la apropiación de las TIC, la generación de empleo y la reducción de la pobreza, el Gobierno ha respondido de manera decisiva a esta necesidad buscando masificar el uso de Inter-

net para dar el salto hacia la Prosperidad Democrática, a través del Plan Vive Digital¹. Para ello se ha fijado tres grandes metas ambiciosas al 2014, con el fin de:

- Incrementar en 350% los municipios conectados en banda ancha por fibra óptica, al expandir esta infraestructura de 200 a 700 municipios del país.

Ilustración I Ecosistema Digital para Colombia

Fuente: Vive Digital (2011)



¹ Plan Vive Digital.



- Conectar a Internet el 50% de las MIPYMES y el 50% de los hogares colombianos.
- Incrementar en 400% las conexiones a Internet, al pasar de 2.2 millones (contando conexiones fijas de más de 1.024kbps e inalámbricas de 3G/4G), a 8.8 millones.

Para alcanzar estas metas, es necesario estimular tanto la oferta como la demanda de servicios digitales a través de un ecosistema digital. Para ello, Gobierno en línea tiene asignado un papel preponderante, pues se busca que los colombianos tengan una vida más fácil y productiva gracias a una amplia oferta de aplicaciones y contenidos digitales. De esta manera, el objetivo es lograr mayor eficiencia, transparencia y participación ciudadana, haciendo que el 100% de las entidades del orden

nacional y el 50% de las territoriales presten todos los servicios de Gobierno en línea.

Para cada uno de los componentes definidos existen una serie de acciones para desarrollar, tales como se muestra en la Tabla 1.

De acuerdo con lo anterior, la Estrategia de Gobierno en línea es una de las iniciativas dentro del Plan Vive Digital en el componente de Aplicaciones, ya que es desde el gobierno la principal herramienta para fomentar, desde la práctica y el ejemplo, la adopción y uso de las TIC en la sociedad colombiana.

Teniendo en cuenta que la Estrategia busca el avance del Gobierno en línea en el país por medio de la ampliación de la oferta de trámites

Tabla 1 Acciones a desarrollar en cada componente del Ecosistema Digital
Fuente: Vive Digital (2011)

	OFERTA		DEMANDA
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> - Expansión de la Red Nacional de Fibra Óptica - Asignación de espectro para IMT - Conexiones Internacionales, CDN y Data Centers - Infraestructura para zonas rurales - Estándares de infraestructura de telecomunicaciones en hogares - Facilitación del despliegue de infraestructura de telecomunicaciones - Universalización del acceso al servicio de televisión pública - Radio digital - Red de telecomunicaciones para prevención y atención de desastres 	Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Gobierno en línea - Fortalecimiento de la industria de TI y BPO&O - Impulso al Desarrollo de Aplicaciones para MiPyMEs - Impulso al Desarrollo de Aplicaciones Móviles - Impulso al desarrollo de aplicaciones para TDT - Promoción de la industria de contenidos digitales - Teletrabajo
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de IVA para Internet - Masificación de terminales - Esquema de subsidios a Internet para estratos 1 y 2 - Marco legal y regulatorio para la convergencia - Impacto de las TIC en el medio ambiente" 	Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Régimen de calidad y protección al usuario - Tecnocentros - Programas de capacitación en TIC - Uso responsable de las TIC - TIC para personas con discapacidad

y servicios en línea, la participación electrónica y el desarrollo de un mercado de servicios en línea del gobierno, se han establecido 9 acciones nuevas para los próximos 4 años y que buscan dar continuidad y fortalecer el trabajo que se ha venido desarrollando por parte del Programa Agenda de Conectividad – Estrategia de Gobierno en línea. Las distintas acciones son: (1) impulsar el desarrollo del gobierno en línea en entes territoriales, (2) crear el Portal Único Notarial Colombiano, (3) implementar las fases de la iniciativa de la Urna de Cristal, donde el ciudadano puede participar y hacer un control social sobre el gobierno, (4) desarrollar un sistema en línea de reporte, auditoría y control de las contralorías del país, (5) desarrollar la implementación del Sistema Electrónico para la Contratación Pública, (6) desarrollar la iniciativa “cero papel” para eliminar el uso del papel en la gestión que realizan las entidades públicas, (7) desarrollar soluciones para las corporaciones, (8) desarrollar de un centro de I+D+i en Gobierno en línea y (9) desarrollar, implementar y operar una plataforma que facilite el intercambio de información entre entidades del Estado.

Uno de los principales incentivos para la acogida del Gobierno en línea que se ha dado en el país y lo ha posicionado en los últimos años está asociado al ahorro en tiempo y costo para los usuarios al realizar transacciones o requerimientos al gobierno. Ejemplo de esto es la obtención del pasado judicial, en donde hace 5 años era necesario solicitar una cita y cancelar una determinada suma de dinero. Actualmente este servicio es gratuito y redujo el tiempo de obtención de 2 horas a 10 minutos. De acuerdo con los cálculos realizados por el Programa Gobierno en línea, se han dado ahorros superiores a US\$36 millones para los usuarios por la reducción del costo directo (obtención del

pasado judicial) y eliminación de costos indirectos (transporte y fotografía).

A nivel internacional, y teniendo en cuenta el impacto global de las TIC en las diferentes esferas de la sociedad (incluida la administración pública), diferentes entidades y organizaciones han realizado evaluaciones que permiten identificar y comparar cómo están los países en distintos aspectos relacionados con la implementación y uso de TIC, así como del gobierno electrónico. A continuación se presentan tres índices seleccionados.

Un primer índice es el *Digital Economy Rankings*. Este índice publicado por *The Economist Intelligence Unit* incluye 70 países alrededor del mundo y busca medir la calidad de la infraestructura en TIC de los países, así como la capacidad que tienen los ciudadanos, empresas y gobierno de utilizarlas para su beneficio.

El cálculo de este índice contempla seis categorías: conectividad e infraestructura; ambiente de negocios; entorno social y cultural; entorno legal; visión y políticas públicas; y adopción de las tecnologías por parte de ciudadanos y empresas. Una clasificación como la ofrecida por este índice permite identificar a los gobiernos si sus iniciativas son exitosas al compararse con otros bajo un mismo marco.

Según los resultados obtenidos en 2010, Colombia se encuentra en el puesto 50, aumentando 2 posiciones respecto al 2009. Teniendo en cuenta las categorías consideradas para el caso de Colombia, el ambiente regulatorio y de negocios son los más altos con un puntaje de 6.60 y 6.29; sin embargo, el tema de conectividad es el más bajo con un valor de 3,6; por lo cual, un primer paso para corregir en este índice es mejorar en temas de conectividad, sobre todo en banda ancha.



Tabla 2 Digital Economy Rankings 2010

Puesto	País	Puntaje total	Conectividad	Ambiente de negocios	Entorno social y cultural	Entorno legal	Políticas estatales y visión	Adopción de consumo y negocio
			20%	15%	15%	10%	15%	25%
1	Suecia	8.49	8.20	8.13	8.53	8.25	8.90	8.75
2	Dinamarca	8.41	7.85	8.18	8.47	8.10	8.70	8.90
3	Estados Unidos	8.41	7.35	7.85	9.00	8.70	9.25	8.60
4	Finlandia	8.36	8.00	8.30	8.47	8.35	8.00	8.85
5	Holanda	8.36	8.05	8.05	8.07	8.45	8.25	9.00
6	Noruega	8.24	7.95	7.95	8.00	8.30	8.05	8.90
7	Hong Kong	8.22	7.65	8.40	7.27	9.00	9.18	8.28
8	Singapur	8.22	7.35	8.63	7.33	8.70	9.13	8.48
9	Australia	8.21	7.35	8.24	8.53	8.50	8.85	8.18
10	Nueva Zelanda	8.07	6.80	8.17	8.60	8.45	8.50	8.29
24	España	7.31	6.20	7.39	7.60	8.35	7.85	7.23
30	Chile	6.39	4.15	8.00	6.67	7.40	6.75	6.43
41	México	5.53	3.10	6.97	5.53	6.35	6.55	5.68
42	Brasil	5.27	3.60	6.66	5.73	6.10	5.70	4.93
46	Argentina	5.04	3.85	5.48	5.73	6.05	5.20	4.83
50	Colombia	4.81	3.60	6.29	4.80	6.60	5.00	4.08
53	Perú	4.66	2.60	6.47	5.13	5.80	4.75	4.43
55	Venezuela	4.34	3.85	3.95	5.13	4.70	4.60	4.20
60	Ecuador	3.90	2.95	4.63	4.53	4.75	3.80	3.58

El comparativo de Colombia frente a otros países se muestra en la Tabla 2.

Otro índice de referencia es el *Networked Readiness Index* (NRI), el cual trata de medir el grado de un país para beneficiarse de las TIC teniendo en cuenta a tres actores: ciudadanos, empresas y entidades.

Éste índice está constituido por tres componentes así:

- **Entorno:** evalúa el entorno de mercado, la infraestructura en TIC y el entorno político y regulatorio del país.
- **Grado de preparación:** este componente mide si los actores pueden aprovechar las

TIC, para lo cual se tiene en cuenta para los individuos sus destrezas en TIC; para las empresas, la capacidad de acceso; y para las entidades, el uso de TIC en sus procesos y servicios.

- **Uso:** trata de medir el uso de TIC en los tres actores.

Según los resultados para el año 2010, Colombia está en el puesto 58 entre 138 países evaluados, subiendo 2 posiciones respecto al 2009. Bajo esta medición y teniendo en cuenta los países latinoamericanos que hacen parte de la medición, Colombia se encuentra por encima de México, Perú, Argentina y Paraguay, tal y como lo muestra la Tabla 3. De los tres componentes que hacen

Tabla 3 *Networked Readiness Index 2010*

Puesto	País	Puntaje
1	Suecia	5,60
2	Singapur	5,59
3	Finlandia	5,43
4	Suiza	5,33
5	Estados Unidos	5,33
6	Taiwan,China	5,30
7	Dinamarca	5,29
8	Canadá	5,21
9	Noruega	5,21
10	Korea	5,19
37	España	4,33
39	Chile	4,28
43	Puerto Rico	4,10
45	Uruguay	4,06
46	Costa Rica	4,05
56	Brasil	3,90
58	Colombia	3,89
60	Panamá	3,89
78	México	3,69
79	República Dominicana	3,62
89	Perú	3,54
92	El Salvador	3,52
94	Guatemala	3,51
96	Argentina	3,47
108	Ecuador	3,26
119	Venezuela	3,16
127	Paraguay	3,00
128	Nicaragua	2,99
135	Bolivia	2,89

parte de este índice para el caso de Colombia, entorno es el que posee la puntuación más baja especialmente en temas de infraestructura TIC.

Teniendo en cuenta estos dos referentes, así como el trabajo que se está desarrollando desde el Plan Vive Digital, el avance de Colombia en indicadores internacionales de TIC está fuerte-

mente ligado al desarrollo de la infraestructura que soporta las aplicaciones y servicios de las que harán uso los usuarios finales.

En el tema de gobierno electrónico, el índice ofrecido por la organización de las Naciones Unidas, denominado *e-government readiness*, es uno de los más importantes al tratar de medir el uso específico que hacen los gobiernos en las TIC. Éste índice está compuesto por tres subíndices, a saber: servicios en línea, infraestructura en telecomunicaciones e indicador de capital humano.

En la encuesta de 2010 es visible una diferencia entre las diferentes regiones del mundo. Europa es la región con el mayor índice (0,6227) seguido por América (0,4424) y Asia (0,4424); sin embargo, la región con el índice más bajo es África con 0,2733, mostrando una gran brecha respecto a la región líder, Europa.

En este año, Corea ocupó el primer lugar en el indicador de e-government con un valor de 0,8785 seguido de Estados Unidos (0,8510) y Canadá (0,8448). En esta medición, Colombia se ubica como el número 1 entre 33 países de América Latina y el Caribe; en los subíndices de e-participación y e-gobierno ocupa el puesto 31 a nivel mundial con un índice de 0,613. La posición de Colombia respecto a los distintos subíndices, así como respecto a los países, se observa en la Ilustración 2 y la Ilustración 3.

Estos indicadores demuestran que el trabajo desarrollado desde el Programa Gobierno en línea ha logrado un reconocimiento y visibilidad internacional de las acciones que se realizan para promover el gobierno electrónico en el país.



Ilustración 2 Avance de Colombia en los índices e-participación, e-gobierno y el subíndice de e-servicios - 2010

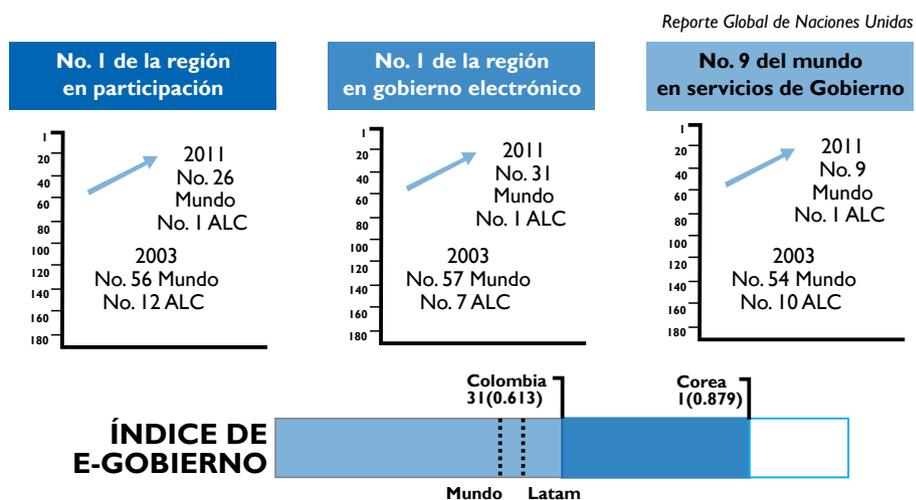
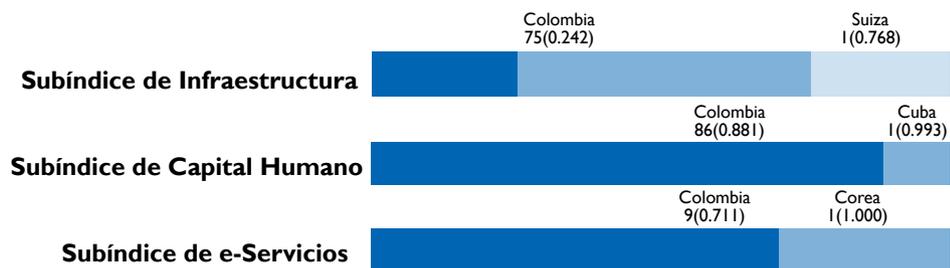


Ilustración 3 Desagregación de los subíndices de e-gobierno 2010



1.2 LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LÍNEA



La Estrategia Gobierno en línea es una iniciativa de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas, de acuerdo con los artículos 2 de la Ley 962 de 2005 y 39 de la Ley 489 de 1998. El Programa Agenda de Conectividad – Estrategia Gobierno en línea, como

responsable de la coordinación de la misma, estableció los lineamientos para facilitar a las entidades públicas la implementación de la estrategia, por medio del Decreto 1151 de 2008 y en el Manual para la implementación del Gobierno en línea, el cual se encuentra actualizado a 2011².

Figura 4. Fases de la estrategia de Gobierno en línea



² Para mayor información, se puede consultar el documento en http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Presentaciones/Manual_GEL_V3_0_VF.pdf



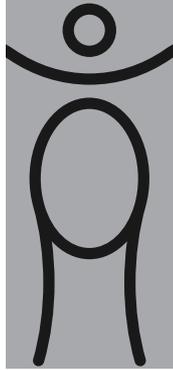
Las fases y plazos establecidos dentro del decreto 1151 de 2008 han sido el norte para que las entidades públicas avancen en la implementación de la Estrategia Gobierno en línea en Colombia, las cuales pueden verse como un proceso gradual y evolutivo, pero no necesariamente secuencial que tiene como fin último facilitar la relación de los ciudadanos con el Estado.

De acuerdo con el decreto 1151, las fases de la estrategia son:

- **Fase de información en línea:** Fase inicial en la cual las entidades habilitan sus propios sitios web para proveer en línea información con esquemas de búsqueda básica.
- **Fase de Interacción en línea:** En esta fase 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 en línea:** En esta fase se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios.
- **Fase de transformación en línea:** En esta fase se realizan 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 en línea:** En esta fase se incentiva a la ciudadanía a participar de manera activa en la toma de decisiones del Estado y en la construcción de políticas públicas, involucrando el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



2. MODELO DE MONITOREO Y EVALUACIÓN





En el 2008, el Programa Agenda de Conectividad – Estrategia de Gobierno en línea conceptualizó y puso en marcha un sistema de monitoreo y evaluación de Gobierno en línea, con el fin de contar en forma permanente con información actualizada y precisa sobre el estado y avances obtenidos en este tema en Colombia.

El sistema de monitoreo y evaluación mide los resultados obtenidos y la percepción de satisfacción con respecto al Gobierno en línea en tres actores considerados: ciudadanos, empresas y entidades. Para esto, el modelo de monitoreo y evaluación desarrollado busca analizar los insumos con que cuentan los actores, así como los procesos que realizan para interactuar con el Gobierno en línea, para luego valorar tanto los resultados derivados de esta interacción como el impacto generado en tres áreas estratégicas: Impulsar la gobernabilidad del país, fortalecer la ciudadanía e incrementar la competitividad del país³.

Con el fin de realizar la medición, para cada componente (en cada actor) se establecen: aspectos a medir, atributos, indicadores y variables de cada indicador. A continuación se describen estos elementos:

- **Componentes:** Constituyen los elementos de medición sobre los cuales se busca medir el Gobierno en línea. Los componentes evaluados son: Insumos, Procesos, Resultados e Impacto
- **Aspectos a medir y evaluar:** Son los elementos que se desean observar, medir y evaluar para cada uno de los componentes y que pueden variar según el tipo de actor. Un aspecto podrá observarse, medirse y evaluarse a través de uno o varios atributos.
- **Atributos:** Son los elementos que determinan las características relevantes para cumplir en cada uno de los aspectos a medir y evaluar; por lo tanto, deben ser siempre adjetivos. Un atributo podrá observarse, medirse y evaluarse a través de uno o varios indicadores.

³ El detalle del modelo de monitoreo y evaluación se encuentra disponible en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/sitio.shtml?apc=a-d1--&x=2344>

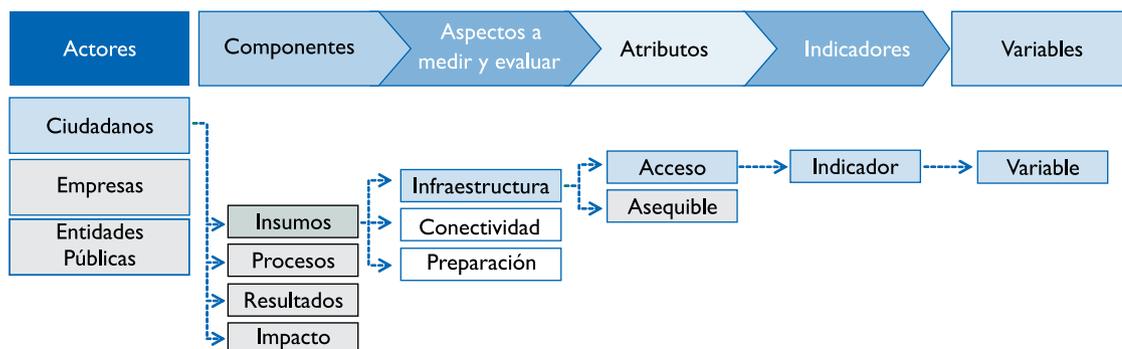


- **Indicadores:** Son los elementos que reflejan los temas importantes de los atributos, sobre los cuales interesa conocer su evolución en el tiempo, y sirven para mostrar o indicar la existencia de ciertas características de los mismos. Un indicador se construye aplicando una fórmula a partir de una o más variables y el resultado es un número de 0 a 100, al que podría asignársele un peso para ponderar algunos elementos.
- **Variables:** Son los elementos sobre los cuales se registra la información directa de la

observación de la realidad de los actores. La variable es la unidad básica para conformar los indicadores. Se utilizan variables que provienen de fuentes primarias así como variables de percepción, que permiten conocer las opiniones de los actores.

Es así como los actores, los componentes, los aspectos, los atributos, los indicadores y las variables, son los elementos del modelo de monitoreo y evaluación. La Ilustración 5 presenta cómo se articulan dichos elementos.

Ilustración 5 Articulación de los elementos del modelo de monitoreo y evaluación



2.1 APLICACIÓN DEL MODELO DE MONITOREO Y CONSIDERACIONES SOBRE LOS DATOS



La aplicación del modelo de monitoreo y evaluación consta de cuatro etapas consecutivas que se ejecutan en un período y se repiten en forma sucesiva:

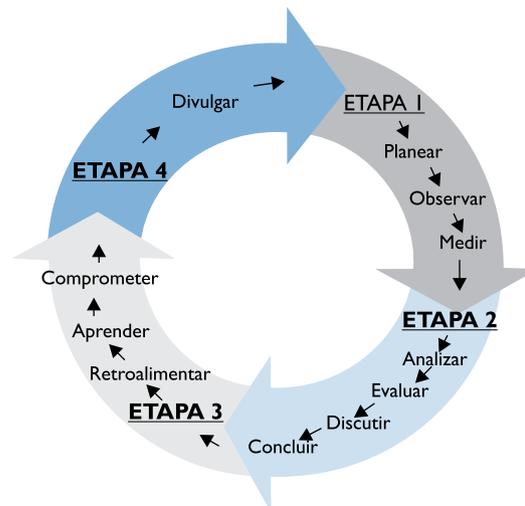
- **Etapa 1:** Planear, observar y medir
- **Etapa 2:** Analizar, evaluar, discutir y concluir
- **Etapa 3:** Retroalimentar, aprender y comprometer

- **Etapa 4:** Divulgar

Para los objetivos del presente documento se está desarrollando la etapa 4, en donde se hace la divulgación de los datos obtenidos en la medición para el conocimiento público.

En el caso de ciudadanos y empresas, la recolección de la información se realizó mediante encuestas a una muestra de población teniendo en cuenta la distribución geográfica de la misma en el territorio nacional, de acuer-

Ilustración 6 Ciclo de aplicación del sistema de monitoreo y evaluación





do con la categorización de los municipios establecida en la Ley 617 del año 2000⁴. Al igual que en los años 2008 y 2009 se incluyeron el total de municipios de las categorías especial y primera a la quinta, dado que representan a las capitales de departamento y ciudades con el mayor número de habitantes mientras que de la sexta categoría se obtuvo una muestra representativa.

Para el caso de entidades, la metodología se modificó. En 2010 sólo se realizó la evaluación de los sitios web de todas las entidades de orden nacional y de las alcaldías y gobernaciones para el orden territorial. Dado esto, la sección de entidades sólo presenta el componente de *Resultados* de la metodología de monitoreo y evaluación descrita anteriormente, así como el comparativo con años anteriores.

El detalle de universos, muestras y distribución de las mismas están en la sección correspondiente a cada actor.

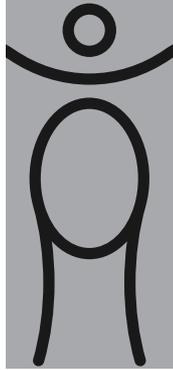
Por otra parte, es necesario tener en cuenta que los índices mostrados representan las cali-

ficaciones dadas por los ciudadanos y las empresas sobre la interacción con el Gobierno en línea. Este valor se encuentra en un rango de 0 a 100 y se calcula a partir de las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas teniendo en cuenta una fórmula matemática que tiene en cuenta el porcentaje de respuestas obtenidas de los elementos que conforman la estructura de evaluación que se ha determinado. En el caso del índice del actor, se estableció metodológicamente que el índice del actor corresponde al valor obtenido en el componente de *Resultados*.

Con el fin de agrupar los valores de estos índices, para facilitar visualmente los avances, se ha definido una escala para ciudadanos y empresas en donde un puntaje entre 0 y 33 es bajo, mayor a 33 y hasta 66 es medio y mayor de 66 es alto.

Para el caso de entidades, el índice representa el grado de avance de las entidades en la implementación de las fases de Gobierno en línea y la escala se ha definido así: de 0 a 50 es bajo; de 51 a 80, medio y entre 81 y 100, alto.

4 Los distritos y municipios se clasifican teniendo en cuenta su población e ingresos corrientes de libre distribución así: categoría especial (población superior o igual a 500.001 y más de 400.000 S.M.L.V de ingreso corriente de libre destinación); primera (población entre 100.001 y 500.000 e ingresos S.M.L.V superiores a 100.000 y hasta 400.000); segunda (población entre 50.001 y 100.000 e ingresos S.M.L.V superiores a 50.000 y hasta 100.000); tercera (población entre 30.001 y 50.000 e ingresos S.M.L.V superiores a 30.000 y hasta 50.000); cuarta (población entre 20.001 y 30.000 e ingresos S.M.L.V superiores a 25.000 y hasta 30.000); quinta (población entre 10.001 y 20.000 e ingresos S.M.L.V superiores a 15.000 y hasta 25.000) y sexta (población igual o inferior a 10.000 e ingresos S.M.L.V no superiores a 15.000).



3. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DEL GOBIERNO EN LÍNEA





3.1 CIUDADANOS



3.1.1. Universo y muestra

Para el caso de ciudadanos, en 2010 el universo está conformado por 23.371.541 personas mayores o iguales a 16 años de edad, residentes habituales de las cabeceras municipales, de acuerdo con la proyección de población para los años 2008 y 2009 según el Censo de Población y Vivienda del año 2005 (www.dane.gov.co - Sección REDATAM).

Tabla 4 Muestra de municipios considerados en la medición 2010

Categoría	No. Municipios considerados en la muestra 2010	Muestra 2010
Especial	6	1.081
Primera	16	486
Segunda	15	385
Tercera	17	385
Cuarta	26	385
Quinta	24	385
Sexta	58	558
TOTAL	162	3.665

Se incluyeron la totalidad de los municipios (inclusión forzosa) que se encontraban en las categorías especial y primera a la quinta, debido a que el número de municipios para estas categorías es bajo y son los municipios de mayor importancia en el país (capitales de departamento y mayor número de habitantes). Con respecto a la sexta categoría, se seleccionó una muestra buscando que hubiera representatividad de todos los departamentos (exceptuando a San Andrés y Providencia que no tiene municipios en la sexta categoría).

Como ocurrió en las mediciones de 2008 y 2009, las variables que determinaron el diseño muestral incluyeron la categorización de los municipios, nivel socioeconómico⁵, género y rango de edad de los ciudadanos. La distribución de encuestas para cada característica establecida se presenta en la Tabla 5, Tabla 6 y Tabla 7.

⁵ La división socioeconómica se hizo mediante la agrupación de los 6 estratos en tres niveles así: nivel bajo (estratos 1 y 2), nivel medio (estratos 3 y 4) y nivel alto (estratos 5 y 6).



Tabla 5 Distribución de la muestra para ciudadanos por nivel socioeconómico

Nivel Socioeconómico	
Estrato	Muestra 2010
Bajo (1, 2)	2.283
Medio (3, 4)	1.207
Alto (5, 6)	175
Total	3.665

Tabla 6 Distribución de la muestra para ciudadanos por género

Género	
Género	Muestra 2010
Masculino	1.781
Femenino	1.884
Total	3.665

Tabla 7 Distribución de la muestra para ciudadanos por rango de edad

Rango de Edad	
Edad	Muestra 2010
De 16-18	307
De 19-24	571
De 25-39	1.136
De 40-55	965
De 56-70	686
Total	3.665

3.1.2. Análisis de los datos obtenidos en 2010

En el 2010, el índice de Gobierno en línea para los ciudadanos fue de 46. Este dato no sólo representa un importante incremento respecto al año 2009 de 13 puntos, sino también una mejora en la percepción por parte de los usuarios de los resultados que obtienen de su interacción con el Estado por medio de canales electrónicos. Este resultado se soporta también

en que todos los componentes presentaron un incremento respecto a los años anteriores, sobresaliendo los incrementos de 24 puntos y de 20 puntos de los componentes *Procesos e Impacto*, respectivamente (Tabla 8).

Con el fin de entender mejor los factores que influyeron en estos incrementos, a continuación se hace un análisis detallado por cada componente.

Tabla 8 Índice de actor y por cada componente para los ciudadanos

Componente	2008	2009	2010
Insumos	67	76	77
Procesos	47	49	73
Resultados	29	33	46
Impacto	45	46	66

	2008	2009	2010
Índice actor	29	33	46

3.1.2.1. Componente Insumos

El componente *Insumos* busca conocer si los ciudadanos cuentan con la infraestructura, la capacidad económica y la preparación para acceder y utilizar los canales que le permiten interactuar con el Gobierno en línea, además de evaluar cuáles son las barreras y los incentivos que les impide o facilita dicho acceso y uso. La Tabla 9 presenta los datos obtenidos en 2008, 2009 y 2010.

Entre todos los componentes, *Insumos* en 2010 fue el que presentó el menor incremento respecto al 2009 pasando de 76 a 77. Pese a esto, es el único que durante los tres años en los que se ha realizado la evaluación se ha mantenido en el rango de calificación alto.

Tabla 9 Componente Insumos total país para ciudadanos

Aspecto a medir	2008	2009	2010	Atributo	2008	2009	2010	Indicador	2008	2009	2010
Infraestructura	61	68	74	Accesible	35	35	44	Accesibilidad	35	35	44
				Efectiva	98	100	100	Disponibilidad del canal	98	100	100
								Utilización del canal	98	100	100
				Segura	46	91	90	Seguridad infraestructura	46	91	90
Capacidad económica	39	100	71	Disponible	39	100	71	Capacidad económica	39	100	71
Preparación	71	73	100	Sensibilizada	71	73	100	Existencia GEL	71	73	100
Barreras	69	61	52	Sin barreras para la utilización del Gobierno en línea	69	61	52	Sin acceso	100	56	49
								Sin conocimiento existencia GEL	73	63	43
								Sin conocimiento sobre el GEL	72	62	58
								Sin capacidad económica	61	55	50
								Inseguridad GEL	67	67	70
								Sin interés	61	62	50
								Sin vinculación al sistema financiero	ND	62	43
								Otras barreras	97	100	100
Incentivos	94	86	89	Con incentivos para la utilización del Gobierno en línea	95	86	89	Mejor acceso	100	81	75
								Mejor divulgación	95	89	90
								Capacitación uso GEL	93	85	92
								Acceso más económico	96	90	93
								Trámites y servicios más económicos	96	90	93
								Confianza en la seguridad	95	85	92
								Otros Incentivos	96	100	100



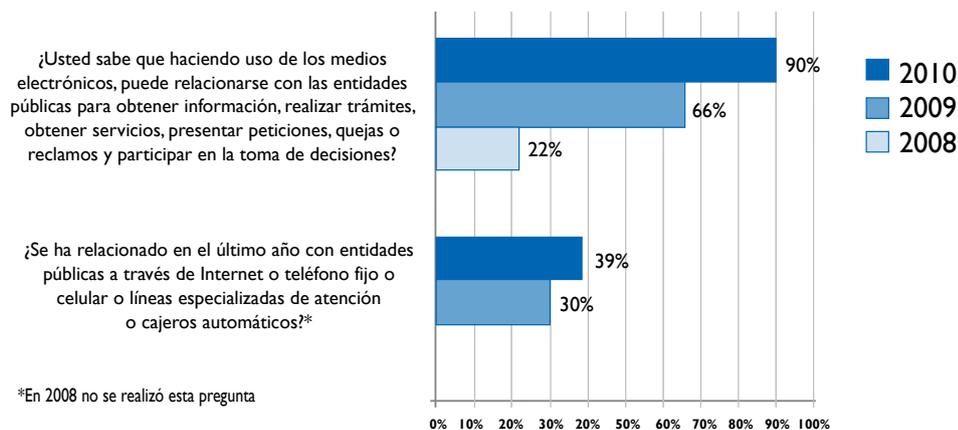
Analizando cada aspecto a medir, sobresale el incremento de 4 puntos presentado en aspecto *Infraestructura* causado principalmente por el incremento del atributo *Accesible*, el cual pasó de una calificación de 35 en 2009 a 44 en 2010. Este atributo está asociado a los canales como teléfono fijo, celular y computador con Internet a los cuales tienen acceso los ciudadanos. De acuerdo con los datos encontrados, el 94% de los encuestados tiene acceso a un teléfono móvil⁶, y un 55% a un computador de escritorio con acceso a Internet. Así mismo, también se encontró que no toda la población tiene acceso a todos los canales, razón por la cual a pesar de la alta penetración en un servicio como el de telefonía móvil, el indicador obtiene un puntaje de 44. En temas de *Disponibilidad* de canal, más del 90% de los entrevistados manifestaron tener acceso siempre que lo necesita al medio o canal que tiene disponible. De igual forma más del 95% manifestó que siempre o casi siempre cuando necesitan usar cualquiera de los canales, éste les funciona.

Por otro lado, se encuentra una importante disminución de 29 puntos en el aspecto *Capacidad económica*. En este aspecto se indaga si el

ciudadano cuenta con la capacidad económica para asumir el pago por la utilización de cada uno de los canales. Aunque en el 2009 este aspecto representaba que todos los ciudadanos estaban en condiciones de pagar al menos uno de los canales disponibles, en 2010 se consideró ajustar el cálculo teniendo en cuenta si se está en capacidad de pagar por la utilización de todos los canales a los cuales el usuario tiene acceso. Dado este cambio, el puntaje bajó de 100 a 71, demostrando que aunque el ciudadano podría tener la capacidad de pagar por al menos uno de los canales, no le es necesariamente posible pagar por acceder a todos. Específicamente esto se encontró para el caso de cajeros automáticos y de acceso a Internet, en donde el 64% y el 50% de los ciudadanos entrevistados (respectivamente) afirmaron no poder pagar por el acceso.

El aspecto *Preparación*, el cual entre 2008 y 2009 no había mostrado una variación importante, mostró un aumento de 27 puntos en 2010 frente al 2009, alcanzando la máxima calificación de 100. En este aspecto que evalúa si los ciudadanos conocen la existencia del Gobierno en línea, cómo utilizarlo y sus beneficios, se

Ilustración 7 Conocimiento y uso del Gobierno en línea



6 Lo cual es consistente con la penetración en 2010 de telefonía móvil en Colombia.

encontró que el 90% de los ciudadanos sabía que haciendo uso de los medios electrónicos podía relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones (Ilustración 7). Así mismo, se identificó que independiente del canal, la actividad que más realizan los ciudadanos es buscar información

respecto a las entidades, tal y como se observa en la Tabla 10.

En el tema relacionado con las actividades que los usuarios realizan con mayor frecuencia en cada canal, se identificó que ellas están relacionadas con la búsqueda de información y la realización de solicitudes y trámites (Tabla 11). Al comparar los datos encontrados con los

Tabla 10 Actividades que los ciudadanos afirman que se pueden hacer para interactuar con el Estado - 2010

	Internet	Teléfono fijo	Celular	Líneas especializadas	Cajeros automáticos
a) Obtener información de las entidades públicas.	87%	81%	73%	78%	-
b) Obtener información sobre los trámites y/o servicios que ofrecen las entidades públicas	83%	78%	70%	74%	-
c) Contactar a un funcionario de una entidad pública para solicitar información sobre trámites, servicios o procedimientos de la entidad o solucionar dudas.	71%	76%	66%	70%	-
d) Contactar a un funcionario de una entidad pública para presentar quejas o reclamos.	68%	76%	66%	68%	-
e) Hacer trámites, pagos o acceder a servicios directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública.	76%	64%	59%	58%	57%
f) Participar en las decisiones que toma la entidad al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuras	51%	44%	42%	45%	-

Tabla 11 Actividades que los ciudadanos saben hacer para interactuar con el Estado - 2010

	Internet	Teléfono fijo	Celular	Líneas especializadas	Cajeros automáticos
a) Buscar información de las entidades públicas a través de...	55%	59%	47%	57%	-
b) Realizar solicitudes, quejas o reclamos ante entidades públicas a través de...	47%	63%	49%	56%	
c) Realizar trámites u obtener servicios ante entidades públicas a través de...	48%	55%	43%	49%	28%
d) Realizar pago de trámites y / o servicios, por ejemplo obligaciones tributarias, salud y pensión, multas, etc. a través de ...	39%	36%	31%	33%	33%
e) Realizar un acompañamiento y revisión permanente (control / veeduría) sobre la forma en la gestión de las entidades públicas a través de ...	26%	25%	22%	25%	
f) Participar en la definición de iniciativas de normas, planes, programas, proyectos de las entidades públicas a través de ...	25%	23%	21%	13%	



años 2008 y 2009, es posible identificar que aunque los ciudadanos saben que a través de medios electrónicos se pueden realizar una gran variedad de actividades, todavía existe un desconocimiento en cómo pueden utilizarlas.

Por su parte, el aspecto *Barreras* ha mostrado una caída progresiva desde el 2008. Esta caída en las barreras se ha dado principalmente porque, de acuerdo con lo expresado por los ciudadanos, temas de acceso, conocimiento y capacidad económica son cada vez más menos limitantes para usar el Gobierno en línea. Esta disminución en las barreras muestra cómo los esfuerzos que se han desarrollado desde las entidades y desde el gobierno en temas de promoción para el uso de tecnología para la interacción entre el ciudadano y el Estado ya está siendo asimilado y aceptado por el usuario final, lo cual se ve reflejado en los datos presentados sobre el conocimiento y uso del Gobierno en línea en los últimos 3 años. Sin embargo, todavía existe una barrera para el usuario final asociada con la inseguridad: al ciudadano el uso de medios electrónicos para realizar todos los trámites no le genera la suficiente confianza.

Otro aspecto importante es que el acceso ya no es el principal incentivo para la utilización

del Gobierno en línea, debido a que los usuarios cuentan con variadas alternativas y canales electrónicos para interactuar con las entidades. Sin embargo, pese a la disminución específica del indicador de acceso es un elemento importante para el desarrollo de la Estrategia Gobierno en línea en el país como los otros incentivos considerados (capacitación, acceso y trámites económicos y seguridad), por lo tanto es necesario seguir trabajando en mejorar las condiciones de acceso actuales.

Analizando los datos obtenidos por cada una de las características tenidas en cuenta para los ciudadanos, sobresale por categoría de municipio que las categorías cuarta, quinta y sexta son las más rezagadas en acceso a infraestructura. Dado esto, y considerando que éstos son municipios pequeños, se espera que con la implementación del Plan Vive Digital las condiciones de infraestructura y acceso a estas regiones mejoren, ayudando de esta forma al avance de la estrategia Gobierno en línea entre los ciudadanos de regiones apartadas. Por otra parte, también es posible identificar que las barreras en estos municipios son mayores a los de categoría especial, primera y segunda, por lo cual es necesario la focalización de actividades para llegar a estos grupos de población.

Tabla 12 Componente Insumos para ciudadanos por categoría de municipio

Aspecto a medir	Atributo	Especial			Primera			Segunda			Tercera			Cuarta			Quinta			Sexta		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Infraestructura	Accesible	43	49	58	40	37	46	33	43	36	39	28	36	23	18	30	29	27	34	20	20	24
	Efectiva	99	100	100	99	100	100	99	100	100	99	100	100	95	100	100	97	100	100	96	100	100
	Segura	45	87	84	47	88	91	55	92	91	50	92	88	47	94	95	43	93	93	46	94	97
Capacidad económica	Disponibile	52	100	74	32	100	75	40	100	62	35	100	63	28	100	68	25	100	64	25	100	68
Preparación	Sensibilizada	83	80	100	68	67	100	66	80	100	68	72	100	62	73	100	52	71	100	59	66	100
Barreras	Sin barreras para la utilización del Gobierno en línea	61	58	49	73	64	49	72	60	51	71	65	53	70	67	53	77	60	57	77	61	58
Incentivos	Con incentivos para la utilización de Gobierno en línea	94	84	88	97	85	88	96	90	88	97	92	89	95	90	90	95	85	89	93	87	92

Por otro lado, es posible encontrar que en temas de accesibilidad el nivel socioeconómico bajo representado por los estratos 1 y 2 presenta una amplia diferencia con el nivel alto representado por los estratos 5 y 6⁷. Esta diferencia muestra la brecha existente entre los estratos socioeconómicos, y teniendo en cuenta que el 66%⁸ de los hogares en Colombia está en los estratos más bajos es necesario, en una primera instancia, asegurar el acceso para que la Estrategia Gobierno en línea pueda avanzar en este grupo de población.

Analizando el atributo *Segura* es posible identificar que entre mayor sea el nivel socioeconómico, el grado de inseguridad percibida por el uso de canales electrónicos aumenta. Esto puede sugerir que en la medida que los usuarios tienen un mayor poder adquisitivo (como también se puede observar con el aspecto para medir *Capacidad Económica*), que les permite acceder a dispositivos y a una mayor

información, son más conscientes de los riesgos de la utilización de estos canales, lo que aumenta la desconfianza hacia la seguridad de los mismos. Esta situación demuestra que el grado de información presente en cada nivel socioeconómico puede ser diferente; por lo cual es necesario, generar mayor información sobre los riesgos de la utilización de medios electrónicos, pero al mismo tiempo asegurar desde la oferta que la prestación de los servicios en línea entregados por el Estado son seguros para su utilización por parte de la ciudadanía.

Teniendo en cuenta los elementos anteriormente vistos, se refleja que en los niveles socioeconómicos más bajos existen mayores barreras para la utilización del Gobierno en línea que para los estratos más altos, tal y como se observa en la Tabla 13 y Tabla 14.

A pesar de que no se encuentran diferencias significativas en los subíndices, analizando

Tabla 13 Componente Insumos para ciudadanos por nivel socioeconómico

Aspecto a medir	Atributo	Bajo			Medio			Alto		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Infraestructura	Accesible	24	24	33	47	44	56	78	71	83
	Efectiva	97	100	100	99	100	100	98	100	100
	Segura	46	96	94	47	88	87	47	76	72
Capacidad económica	Disponible	27	100	68	53	100	73	83	100	80
Preparación	Sensibilizada	65	67	100	77	80	100	88	77	100
Barreras	Sin barreras para la utilización del Gobierno en línea	75	64	57	63	60	46	43	46	29
Incentivos	Con incentivos para la utilización de Gobierno en línea	96	87	92	96	87	85	88	76	84

7 El subíndice de accesible para el nivel bajo es de 33, mientras que el de nivel alto es de 83

8 Plan Vive Digital



los datos por Género se logra observar que las mujeres identifican más barreras que los hombres para acceder al Gobierno en línea, especialmente en temas de pago para utilizar cada canal. Esta situación es más visible en el aspecto para medir *Capacidad económica*, en donde a 2010 hay una diferencia de 7 puntos entre los índices de femenino y masculino (Tabla 15).

Finalmente, analizando el componente *Insumos* por rango de edad se encuentra que entre mayor es la edad del ciudadano se perciben mayores barreras sobre todo en temas de acceso y capacidad económica. Esto es visible, por ejemplo, en el atributo *Accesible* en donde un porcentaje cercano al 72% de ciudadanos entre los 16 y 24 años manifiestan con-

Tabla 14 Aspecto a medir Barreras en ciudadanos por nivel socioeconómico

Aspecto a medir	Atributo	Indicador	Bajo			Medio			Alto		
			2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Barreras	Sin Barreras para la utilización del Gobierno en línea	Sin acceso	100	61	60	100	53	35	100	34	19
		Sin conocimiento existencia GEL	79	66	45	67	63	42	40	46	29
		Sin conocimiento sobre el GEL	78	65	64	66	61	52	41	49	31
		Sin capacidad económica	74	59	62	46	53	36	22	36	11
		Inseguridad GEL	70	68	71	64	68	71	55	60	63
		Sin interés	62	64	53	62	62	47	50	55	28
		Sin vinculación al sistema financiero	ND	65	48	ND	61	38	ND	46	19

Tabla 15 Componente Insumos para ciudadanos por género

Aspecto a medir	Atributo	Masculino			Femenino		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010
Infraestructura	Accesible	36	36	46	34	33	42
	Efectiva	98	100	100	98	100	100
	Segura	47	91	89	46	91	90
Capacidad económica	Disponibile	43	100	74	35	100	67
Preparación	Sensibilizada	73	74	100	69	71	100
Barreras	Sin barreras para la utilización del Gobierno en línea	67	61	49	71	61	55
Incentivos	Con incentivos para la utilización de Gobierno en línea	94	86	89	95	86	89

tar con acceso a un computador de escritorio con Internet y un 55% afirma poder pagar por utilizar este canal para relacionarse con entidades públicas; contrario a lo que se observa en ciudadanos mayores de 56 años, en donde el porcentaje para acceder a un computador con Internet es de sólo el 28% y el 27% afirma poder pagar por utilizar este canal. Estos resultados muestran que en temas de uso de tecnología existe una brecha generacional en el que los jóvenes, quienes han crecido a la par con los avances en Internet y en general de las nuevas tecnologías en los últimos años, han logrado incorporar más fácilmente las TIC en sus actividades diarias tales como comunicación, entretenimiento, estudio y trabajo, y que ya se han vuelto parte de su cotidianidad.

Sin embargo, aquellas generaciones mayores que habían desarrollado un estilo de vida en el que muchas de las actividades no necesariamente dependían de herramientas tecnológicas, como lo es la interacción con entidades del Estado, se han visto enfrentadas a responder a estos nuevos cambios, lo que ha implicado no sólo un proceso de aprendizaje sino también un cambio cultural. Esta diferencia en el entorno en el que se han desarrollado las

distintas generaciones, hace que los procesos de apropiación en TIC, y por ende de sus beneficios, presente marcadas diferencias.

Este tipo de resultados son los que muestran la caída de estos índices a medida que la edad aumenta (Tabla 16).

3.1.2.2. Componente Procesos

El componente *Procesos* busca evaluar los niveles de aceptación y apropiación, así como las formas de participación en Gobierno en Línea de los ciudadanos. Este componente fue el que mostró el mayor crecimiento, pasando de un puntaje de 49 en 2009 a un puntaje de 73 en 2010, gracias a la creciente aceptación y aprobación de los ciudadanos del Gobierno en línea como mecanismo para relacionarse con el Estado.

Analizando cada aspecto a medir, *Aceptación* mostró un incremento de 17 puntos comparado con el 2009, llegando a un puntaje de 78 en 2010. Este aumento está asociado a que un 52% de los ciudadanos encuestados manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la información disponible por cana-

Tabla 16 Componente Insumos para ciudadanos por rangos de edad

Aspecto a medir	Atributo	16-18 años			19-24 años			25-39 años			40-55 años			Más de 56 años		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Infraestructura	Accesible	40	42	54	40	43	53	41	38	45	33	30	42	18	21	26
	Efectiva	99	100	100	98	100	100	98	100	100	98	100	100	98	100	100
	Segura	46	92	88	48	86	87	43	90	92	47	92	88	51	94	94
Capacidad económica	Disponible	41	100	70	41	100	77	43	100	73	36	100	69	31	100	61
Preparación	Sensibilizada	73	80	100	79	82	100	76	77	100	70	67	100	51	57	100
Barreras	Sin barreras para la utilización del Gobierno en línea	67	62	44	63	60	45	66	62	50	74	62	55	76	59	64
Incentivos	Con incentivos para la utilización de Gobierno en línea	94	86	90	96	87	93	97	86	90	96	86	89	92	86	81



les electrónicos es la misma que se obtendría cuando se acerca directamente a una oficina de la entidad y un 51% en que por medios electrónicos se permite la participación en la definición de normas, planes, programas, proyectos, o iniciativas de las entidades públicas. A pesar de estos buenos resultados de posicionamiento de la estrategia, todavía sólo un 31% considera que no es necesario tener un sello o una firma como soporte de validez de una solicitud, queja, trámite o pago. Esto demuestra que pese a que existe un posicionamiento del Gobierno en línea, en la mentalidad del ciudadano se requiere una prueba física de la interacción en las actividades que realiza con el Estado, que van más allá de certificados o validez electrónica.

En el aspecto de *Apropiación*, un dato interesante está asociado a que un 52% de los ciudadanos manifestó que como primera opción busca información sobre alguna entidad pública para realizar un trámite u obtener un servicio por medios electrónicos; sin embargo, sólo

un 13% manifiesta que participa en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de las entidades públicas.

Por su parte, en el aspecto a medir *Participación*⁹, se encuentra que se ha dado un incremento en las consultas realizadas por los ciudadanos sobre la gestión (lo que hace la entidad pública) por medio de los distintos canales electrónicos, pasando de un 21% en 2009 a un 45% en 2010. Así mismo, un 49% manifestó que ha utilizado medios electrónicos para presentar solicitudes, quejas o reclamos ante una entidad pública frente a un 22% en 2009 y un 74% afirma que los canales electrónicos ayudan a que los ciudadanos se organicen en grupos para relacionarse con las entidades públicas, sobre temas que los afecten colectivamente, porcentaje que en 2009 era del 44%. Estos resultados son los que permiten identificar que los canales electrónicos son cada vez más aceptados y usados por los ciudadanos como medio para interactuar de forma participativa con entidades estatales.

Tabla 17 Componente Procesos total país para ciudadanos

Aspecto a medir	2008	2009	2010	Atributo	2008	2009	2010	Aspecto a medir	2008	2009	2010
Aceptación	59	61	78	Nivel de aceptación / Voluntad	59	61	78	Igualdad de servicio	59	61	78
Apropiación	43	57	61	Cultura orientada al uso de Gobierno en línea	43	57	61	Preferencia GEL	43	57	61
Participación	40	41	74	Nivel de Participación	24	34	68	Exigencia de derechos	24	34	68
				Asociatividad	66	53	78	Facilidad de asociación	66	53	78

⁹ Analiza si los ciudadanos se relacionan a través del Gobierno en línea para exigir el cumplimiento de los deberes del Estado, así como para controlar la gestión de las entidades públicas, participar en los procesos de toma de decisiones así como la conformación de asociaciones o redes sociales.

Analizando los resultados por categoría de municipio es posible identificar que aunque en todas las categorías se han dado avances en cada uno de los aspectos y atributos medidos, las correspondientes a cuarta, quinta y sexta son las que muestran mayores avances sobre todo en temas de participación, lo que demuestra que cada vez más se está logando una mayor inclusión ciudadana por medios electrónicos en ciudades y municipios pequeños, cerrando así brechas de distancia y de su ubicación en el territorio nacional.

Por otra parte, teniendo en cuenta el nivel socioeconómico (Tabla 19), se observa que el nivel bajo es también el que ha presentado mayores crecimientos en sus índices en temas de aceptación y participación. Esto demuestra que pese a las barreras identificadas en el componente insumos para el nivel bajo en te-

mas de acceso, es un grupo de población que está aceptando la tecnología para interactuar con el Estado, y considerando que es en este nivel donde se encuentra la masa de población se está mostrando el avance de la estrategia en posicionamiento frente al ciudadano común.

De igual forma, al revisar los datos obtenidos por rango de edad, es posible identificar que los jóvenes entre 16 y 24 años son quienes más aprueban y aceptan el Gobierno en línea como mecanismo para relacionarse con el Estado, si se compara con los ciudadanos mayores de 56 años. Sin embargo, en temas de participación, no existe una diferencia marcada en los distintos rangos de edad, lo que muestra que a pesar que son los jóvenes quienes tienen una mayor aceptación del Gobierno en línea, independiente de la edad se hace uso de los medios electrónicos para participar e interactuar con el Estado.

Tabla 18 Componente Procesos para ciudadanos por categoría de municipio

Aspecto a medir	Atributo	Especial			Primera			Segunda			Tercera			Cuarta			Quinta			Sexta		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Aceptación	Nivel de aceptación / Voluntad	64	65	78	56	63	80	63	55	76	61	67	79	53	57	78	51	68	74	55	57	79
Apropiación	Cultura orientada al uso de Gobierno en línea	47	58	62	45	59	67	32	62	55	37	59	61	34	48	58	35	56	51	35	54	57
Participación	Nivel de Participación	30	44	66	25	26	70	22	45	67	18	27	72	23	35	74	14	25	62	17	26	69
	Asociatividad	66	59	76	68	47	81	67	59	75	70	44	81	74	51	80	47	51	80	63	50	77

Tabla 19 Componente Procesos para ciudadanos por nivel socioeconómico

Aspecto a medir	Atributo	Bajo			Medio			Alto		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Aceptación	Nivel de aceptación / Voluntad	56	58	78	63	65	77	73	69	89
Apropiación	Cultura orientada al uso de Gobierno en línea	37	55	58	49	59	62	45	63	73
Participación	Nivel de Participación	21	29	69	28	39	67	31	42	68
	Asociatividad	65	50	79	67	56	75	69	54	79



Tabla 20 Componente procesos para ciudadanos por rangos de edad

Aspecto a medir	Atributo	16-18 años			19-24 años			25-39 años			40-55 años			Más de 56 años		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Aceptación	Nivel de aceptación / Voluntad	61	66	87	65	66	82	64	64	80	59	56	75	43	56	68
Apropiación	Cultura orientada al uso de Gobierno en línea	44	54	57	45	65	64	45	60	62	41	47	59	34	62	53
Participación	Nivel de Participación	23	38	63	28	37	70	30	39	67	22	30	70	12	22	64
	Asociatividad	66	54	78	65	57	77	70	54	77	67	51	80	56	46	73

3.1.2.3. Componente Resultados

El componente *Resultados* busca valorar aspectos como la efectividad y eficiencia de los resultados del Gobierno en línea, teniendo en cuenta los intereses de los ciudadanos. Así mismo, evalúa percepciones relacionadas con la visión unificada del Estado que se tiene a través del Gobierno en línea, la credibilidad y confianza en el mismo, la orientación al usuario, la integralidad y la transparencia en la gestión, la protección de la información del individuo y la percepción de seguridad del Gobierno en línea

Este componente mostró un incremento, al pasar de una calificación de 33 en 2009 a una de 46 en 2010, aumento que se encuentra sustentado en el crecimiento de todos los aspectos a medir evaluados. La Tabla 21 presenta los datos comparativos desde el 2008 hasta el 2010 de dicho componente.

Eficacia del Gobierno en línea fue el aspecto a medir que presentó el mayor incremento, pasando de una calificación media de 37 puntos en 2009 a una calificación alta de 84 puntos en 2010. Este crecimiento estuvo sustentado en el incremento presentado en el atributo *Efectiva*, el cual evalúa si los ciudadanos satisfacen su necesidad al interactuar con el Gobierno en línea. En este tema, sobresale que Internet se ha posicionado como el principal canal para

buscar información de entidades, ya que en 2009 el 29% de los ciudadanos entrevistados manifestaron haber buscado información por este canal, mientras que en 2010 lo hizo un 82%. Adicionalmente, un 96% de los entrevistados que buscaron información por Internet manifestó que encontró la información buscada. El detalle por cada canal se encuentra en la Tabla 22.

Otros resultados relevantes encontrados en este aspecto a medir se enumeran a continuación:

- En temas de interacción, un 49% de los encuestados manifestó que en el último año (2010) habían presentado solicitudes, quejas o reclamos ante una entidad pública a través de un canal electrónico y el 57% ha recibido siempre o casi siempre respuesta a la solicitud.
- Del 63% de los ciudadanos que han realizado algún trámite o solicitado algún servicio a las entidades públicas, el 97% logró hacerlo por medio del canal electrónico.
- Del 51% de los entrevistados que han realizado pagos de trámites o servicios recibidos en entidades públicas a través de medios electrónicos, el 89% han tenido éxito siempre o casi siempre.

Tabla 21 Componente Resultados total país para ciudadanos

Aspecto a medir	2008	2009	2010	Atributo	2008	2009	2010	Indicador	2008	2009	2010
Eficacia del Gobierno en línea	22	37	84	Efectiva	16	34	88	Efectividad necesidad de información	63	27	95
								Efectividad necesidad de interacción	10	42	57
								Efectividad necesidad de servicio	28	100	100
								Efectividad necesidad de pagos	33	25	45
								Efectividad necesidad de participación	4	77	78
				Eficiente	68	67	69	Ahorro de tiempo	87	85	91
								Ahorro de dinero	75	75	81
								Aumento productividad	61	73	79
								Otros beneficios	36	28	8
								Estado más eficiente	68	83	88
Credibilidad y confianza en el Gobierno en línea	20	19	25	Confiabilidad	30	30	40	Confianza en la información del GEL	42	36	48
								Confianza en la interacción	32	31	43
								Confianza en los servicios del GEL	36	31	45
								Confianza en los pagos	23	24	33
								Confianza en la participación	19	25	31
				Transparencia	9	10	10	Seguimiento gestión pública	9	10	10
Orientación al usuario	38	39	47	Usabilidad	77	91	92	Presentación agradable	80	82	86
								Interacción fácil	100	99	100
								Información clara	63	98	99
								Información actualizada	82	98	99
								Información útil	82	97	99
								Relación útil	80	98	100
								Servicios útiles	81	97	100
								Participación útil	56	98	98
				Portales funcionales	43	50	51				
				Integrado	21	15	22	Conocimiento del Portal del Estado Colombiano	16	7	11
								Intercambio de información	80	80	83
								Incluyente	48	62	68
				Protección de la información del individuo	46	39	44	Tratamiento de datos personales	61	49	56
Uso limitado de la información	81	80	87								
Información veraz	51	41	54								
Disposición a la actualización	63	58	57								
Percepción de seguridad de los datos personales	55	41	51					Política segura	55	41	51
Percepción de seguridad de las transacciones	29	29	26					Sitios seguros	30	26	26
								Pagos seguros	27	32	27



Tabla 22 Búsqueda de información de entidades públicas por los distintos medios electrónicos

Canal	Ha buscado información de alguna entidad por este canal en el último año	Ha logrado encontrar la información por medio de este canal	Ha logrado satisfacer su necesidad siempre o casi siempre
Internet	82%	96%	75%
Teléfono fijo	49%	92%	67%
Celular	23%	87%	65%
Líneas especializadas	34%	92%	38%

- En el 2010 el 16% de los ciudadanos hizo uso de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención, para participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de las entidades públicas frente al 8% mostrado en 2009.

El detalle de la evolución del uso de medios electrónicos para interactuar con el Estado entre el 2008 y el 2010 se muestra en la Ilustración 8.

Estos datos demuestran que el incremento en el uso de canales electrónicos por parte de los ciudadanos se ha visto correspondido por la satisfacción de las diferentes necesidades cuando se relacionan con entidades.

El atributo *Eficiente* muestra que el uso del Gobierno en línea, según la apreciación de los ciudadanos, trae ahorros en tiempo (91%) y dinero (81%), así como un aumento en la productividad (78%), lo que se deriva también en que las entidades sean consideradas más efi-

Ilustración 8 Uso del Gobierno en línea 2008 - 2010

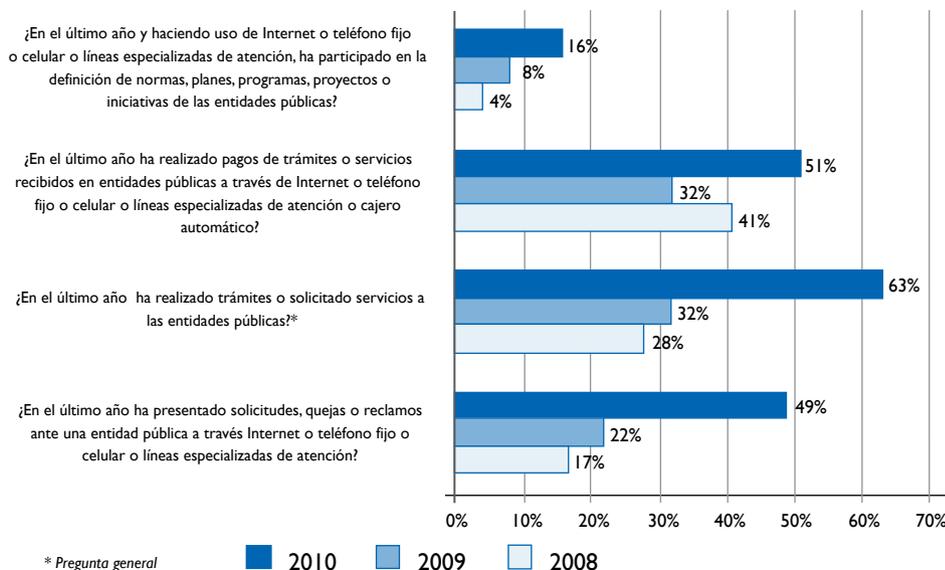


Tabla 23 Confianza en actividades que se realizan por los distintos medios electrónicos para interactuar con entidades

	Confía totalmente / confía	Ni confía ni desconfía	Desconfía / desconfía totalmente
La veracidad de la información de las entidades públicas	48%	25%	26%
Que al realizar solicitudes, quejas y reclamos a las entidades públicas a través de estos medios recibirá una respuesta de ellas	43%	24%	33%
Hacer trámites o solicitar servicios a las entidades públicas	44%	23%	32%
Hacer pagos de trámites o servicios a las entidades públicas	32%	18%	50%
Participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de las entidades públicas	31%	29%	39%

cientos (86%) gracias al uso de canales electrónicos como Internet, teléfono fijo, celular, líneas especializadas de atención o cajeros automáticos.

En *Credibilidad y confianza*, donde se evalúa si los ciudadanos confían en el Gobierno en línea, se encuentra que todavía existe desconfianza en temas relacionados con hacer pagos de trámites o servicios mediante canales electrónicos. El tema de pagos en la evaluación de 2010 ha sido bastante llamativo, pues la desconfianza generada para realizar éstos por medios electrónicos está asociado a temas de seguridad; sin embargo, aquellos que ya utilizan estos canales están satisfechos y han tenido éxito la gran mayoría de las veces (como se vio anteriormente). Por lo tanto, el tema de difusión y fortalecimiento de la seguridad en línea puede ser el principal incentivo para que los usuarios realicen este tipo de transacciones. Otros elementos evaluados, así como el grado de confianza que manifiestan los ciudadanos encuestados, se encuentran en la Tabla 23.

En el aspecto de *Orientación al usuario*, sobresale que los ciudadanos consideran que la información y los diferentes servicios que ofrece el Gobierno en línea están organizados y estructuralmente dispuestos para garantizar su máximo aprovechamiento. Así mismo, un 79% de los ciudadanos manifestó haber realizado menos pasos para hacer un trámite u obtener un servicio con una entidad pública frente a un 68% en el 2009, lo que muestra que cada vez se avanza en facilitar y simplificar la interacción del usuario con las entidades. Finalmente, un 64% de los encuestados considera que la atención que las entidades públicas les dan a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención es igual para todos los ciudadanos frente a un 52% en 2009 y un 28% en 2008. Esto demuestra que los ciudadanos se sienten en igualdad de condiciones al interactuar y participar con el Estado por medios electrónicos, porque reciben los mismos servicios y con la misma calidad, tal y como lo muestra la Ilustración 9.



Finalmente, en *Protección de la información del individuo*, específicamente en el tratamiento de datos personales, es perceptible que a un 85% de los ciudadanos que le solicitaron información personal le informaron previamente para qué será usada esa información y a un 71% le pidieron autorización para utilizar dicha información frente a un 77% y 61% en 2009, respectivamente; lo que significa para

el usuario transparencia frente al uso de la información que le es solicitada. De igual forma, un 75% considera que la información personal que está registrada en las entidades es veraz, un 75% considera que es completa, un 68% exacta y un 70% actualizada.

En temas de seguridad nuevamente aparece lo encontrado anteriormente sobre la descon-

Ilustración 9 Percepción de utilidad de los servicios, trámites e información disponibles en los diferentes medios electrónicos

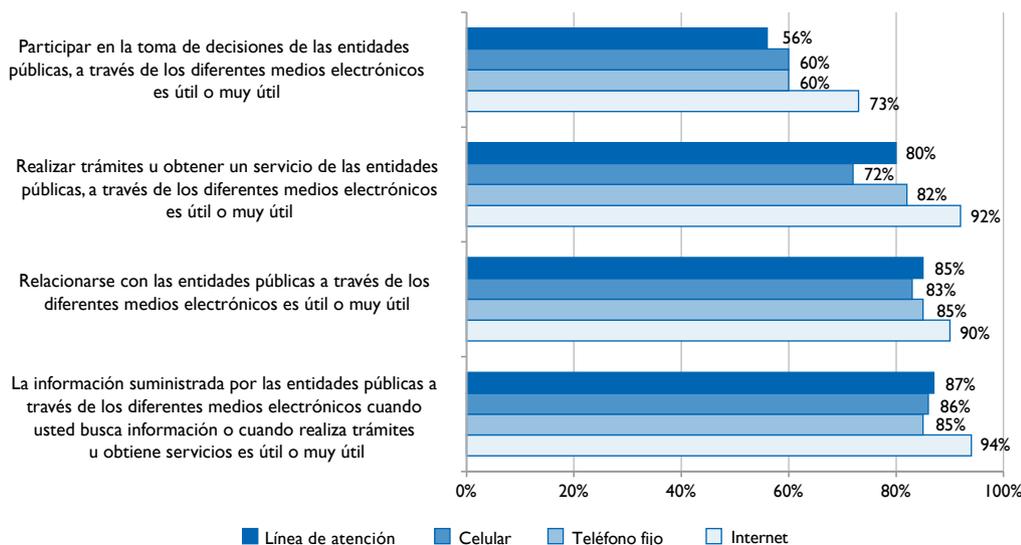
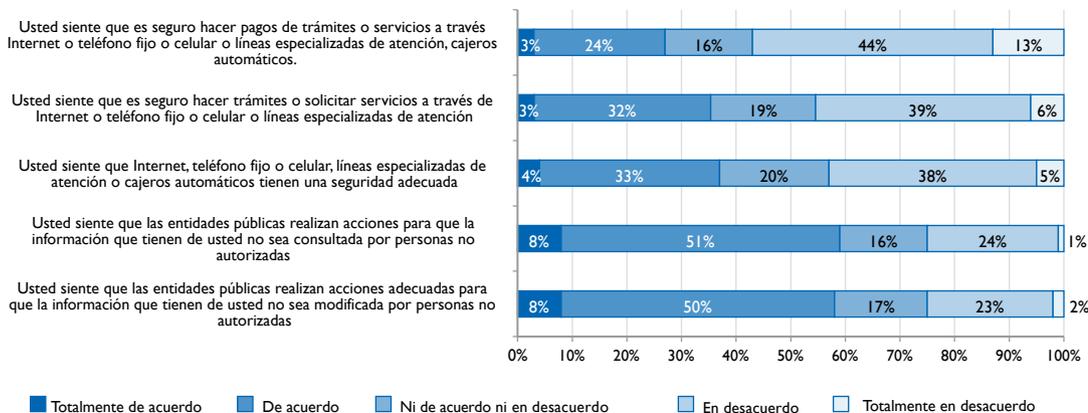


Ilustración 10 Percepción de seguridad de los servicios, trámites e información disponibles en los diferentes medios electrónicos



fianza del uso en medios electrónicos para hacer pagos y transacciones, debido la percepción de inseguridad que existe sobre estos medios. La descripción de los resultados encontrados se presenta en la Ilustración 10.

El componente *Resultados*, analizado por categorización de los municipios, permite observar un avance relativamente homogéneo en todos los municipios en todos los atributos evaluados (Tabla 24).

Considerando la distribución por nivel socioeconómico, es posible identificar que en el atributo *Efectiva* todos los niveles presentaron un aumento en el puntaje asociado, aunque sobresale el crecimiento de 57 puntos del nivel bajo (estratos 1 y 2). Por otro lado, todavía se logra distinguir algunas diferencias en temas de credibilidad y confianza en el Gobierno en línea, pues el nivel bajo es quien muestra una menor confianza y encuentran una menor visibilidad de los asuntos públicos a través del

Gobierno en línea. Similar ocurre en el atributo *Integrado*, donde el puntaje para nivel bajo es de 18, mientras el de nivel alto es de 42 y en el aspecto a medir *Protección de la información del individuo* también se identifican diferencias entre niveles socioeconómicos. Dadas estas diferencias, es necesario focalizar el trabajo que se viene desarrollando en los niveles bajos y medios para subsanar las brechas actuales en temas de percepción y uso del Gobierno en línea (Tabla 25).

En cuanto al análisis por rango de edad, existe una mejor credibilidad del Gobierno en línea por parte de personas entre los 16 y 24 años si se compara con personas mayores de 56 años, lo que demuestra nuevamente una brecha en la que los jóvenes están más dispuestos a usar la tecnología que las personas mayores. Algo similar ocurre en temas de percepción de seguridad y tratamiento de datos personales como se observa en la Tabla 26.

Tabla 24 Componente Resultados para ciudadanos por categoría de municipio

Aspecto a medir	Atributo	Especial			Primera			Segunda			Tercera			Cuarta			Quinta			Sexta		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Eficacia del Gobierno en línea	Efectiva	21	41	88	17	32	87	14	37	87	14	29	85	13	27	91	11	36	88	11	27	90
	Eficiente	68	66	70	68	63	66	61	69	65	68	67	71	72	69	70	77	69	72	69	70	73
Credibilidad y confianza en el Gobierno en línea	Confiabilidad	32	30	40	27	28	42	33	32	35	32	29	38	27	28	41	30	31	36	28	29	40
	Transparencia	13	10	12	9	6	10	5	16	6	10	10	11	11	9	9	6	12	11	6	11	7
Orientación al usuario	Usabilidad	73	91	91	83	90	93	72	92	91	83	88	92	86	93	94	77	94	92	82	93	95
	Integrado	28	17	28	21	12	21	18	16	17	17	15	23	16	13	17	12	15	22	14	14	16
	Incluyente	58	66	69	48	64	71	45	60	61	37	52	65	36	60	72	28	64	74	36	58	67
Protección de la información del individuo	Tratamiento de datos personales	61	51	55	63	44	57	60	47	53	59	51	59	54	51	60	57	47	59	61	49	55
	Percepción de seguridad de los datos personales	58	41	48	43	36	54	55	42	55	57	43	58	56	43	53	58	45	47	56	40	48
	Percepción de seguridad de las transacciones	25	31	27	23	29	25	31	24	23	34	25	23	38	30	31	38	32	29	34	27	27



Tabla 25 Componente Resultados para ciudadanos por nivel socioeconómico

Aspecto a medir	Bajo			Medio			Alto			Atributo	Bajo			Medio			Alto		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010		2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Eficacia del Gobierno en línea										Efectiva	14	31	88	19	36	87	23	40	88
										Eficiente	66	67	69	71	68	70	66	64	70
Credibilidad y confianza en el Gobierno en línea										Confiabilidad	28	29	38	32	30	41	43	31	47
										Transparencia	7	11	8	11	10	12	20	12	19
Orientación al usuario										Usabilidad	77	92	92	76	92	92	81	88	90
										Integrado	18	14	18	24	15	28	37	19	42
										Incluyente	44	60	66	52	63	71	65	64	75
Protección de la información del individuo										Tratamiento de datos personales	59	49	54	63	48	57	68	53	64
										Percepción de seguridad de los datos personales	53	40	51	57	41	50	58	45	54
										Percepción de seguridad de las transacciones	26	30	25	31	27	27	41	27	32

Tabla 26 Componente Resultados para ciudadanos por rangos de edad

Aspecto a medir	Atributo	16-18 años			19-24 años			25-39 años			40-55 años			Más de 56 años		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Eficacia del Gobierno en línea	Efectiva	15	36	88	16	36	85	20	36	86	16	32	89	10	27	95
	Eficiente	67	64	70	65	70	69	69	69	70	71	66	69	65	66	67
Credibilidad y confianza en el Gobierno en línea	Confiabilidad	30	28	44	29	30	42	34	29	42	31	30	38	24	30	32
	Transparencia	12	9	10	11	11	13	11	11	11	8	9	9	4	10	4
Orientación al usuario	Usabilidad	75	91	93	75	92	89	79	92	92	75	91	94	77	91	94
	Integrado	20	13	24	24	15	27	27	15	27	18	15	20	12	16	9
	Incluyente	49	61	72	48	61	72	53	61	68	45	61	67	39	66	63
Protección de la información del individuo	Tratamiento de datos personales	64	49	54	61	50	60	64	48	58	60	50	56	52	47	46
	Percepción de seguridad de los datos personales	60	38	63	56	42	56	54	40	52	55	43	47	50	39	39
	Percepción de seguridad de las transacciones	31	24	26	26	28	27	32	28	28	29	31	26	24	31	22

3.1.2.4. Componente Impacto

El componente *Impacto* en el caso de ciudadanos busca reconocer cuál es el efecto que tiene el Gobierno en línea en el fortalecimiento de la ciudadanía. Contrario a lo encontrado en 2009, donde no se evidenció un incremento significativo en este componente, en 2010 hubo un aumento de 20 puntos motivado por el crecimiento de los dos aspectos a medir que hacen parte de este componente: *Impulso a la*

governabilidad y Fortalecimiento a la ciudadanía (Tabla 27).

En cuanto al *Impulso a la gobernabilidad del país*, sobresale la apreciación dada por los ciudadanos en donde el acceso a mayor información pública se ve reflejado en un incremento al seguimiento a la gestión pública y a la transparencia. Esto es, en la medida que los ciudadanos tienen un mayor conocimiento sobre el actuar de las entidades se propicia un mayor

Tabla 27 Componente Impacto total país para ciudadanos

Aspecto a medir	2008	2009	2010	Atributo	2008	2009	2010	Indicador	2008	2009	2010
Impulso a la gobernabilidad del país	45	45	64	Confianza en las instituciones	54	55	69	Ayuda al seguimiento gestión pública	65	67	80
								Mayor confianza en las entidades	43	44	60
				Creación de valor público	33	34	54	Mayor eficiencia y transparencia	29	25	47
								Satisfacción total	38	45	61
				Inclusión y equidad	46	48	70	Servicio igualitario	46	48	70
Fortalecimiento de la ciudadanía	45	46	68	Bienestar de los ciudadanos	48	46	68	Mayor calidad de vida	48	46	68
				Participación y Veeduría	41	ND	ND	Mayor Participación	42	ND	ND
								Mejor Veeduría	40	ND	ND

compromiso ciudadano y responsabilidad social al poder exigir a las entidades el cumplimiento de sus funciones. Esta situación es a su vez un incentivo para que las entidades se preocupen por actuar de una forma más eficiente, incrementando la confianza y la satisfacción ciudadana con las instituciones. Esta combinación de elementos desemboca en la creación de valor público, pues se presenta un aumento en la credibilidad de las instituciones públicas y un mayor empoderamiento del ciudadano en las acciones que ellas realizan, mejorando el bienestar social y en un mayor fortalecimiento de la ciudadanía.

Esta combinación de factores se puede identificar a partir de las diferentes respuestas dadas por los ciudadanos y que se presentan en la Ilustración 11. El crecimiento respecto al 2009 en los diferentes tópicos evaluados, pero principalmente en los asociados a mejora en la eficiencia, mejora en la prestación de servicios por parte de las entidades, igualdad en servicios y calidad de los mismos, así como mejoramiento de la calidad de vida, son los principales aspectos en los que los ciudadanos

están de acuerdo en que los medios electrónicos y el Gobierno en línea pueden impactar su vida y su bienestar.

Analizando la información obtenida en la clasificación socioeconómica, se observa que el nivel alto (estratos 5 y 6), al ser el grupo de población que tiene un mayor conocimiento y uso de los medios electrónicos (como se vio en los otros componentes), es el que presenta un mayor conocimiento de las ventajas y oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías en la interacción con el Estado, así como los beneficios derivados (Tabla 28). Esta situación nuevamente propone, como se vio anteriormente, la focalización de esfuerzos en los otros niveles socioeconómicos para que todos los ciudadanos puedan verse equitativamente beneficiados al interactuar con el Estado por medios electrónicos. Por su parte y teniendo en cuenta la distribución por edades, se logra identificar también que son los jóvenes quienes en general tienen una mejor apreciación del impacto del Gobierno en línea, sobre todo en temas de mejora de calidad de vida, eficiencia y rendición de cuentas.



Ilustración II Percepción de Impacto por uso del Gobierno en línea total país para ciudadanos

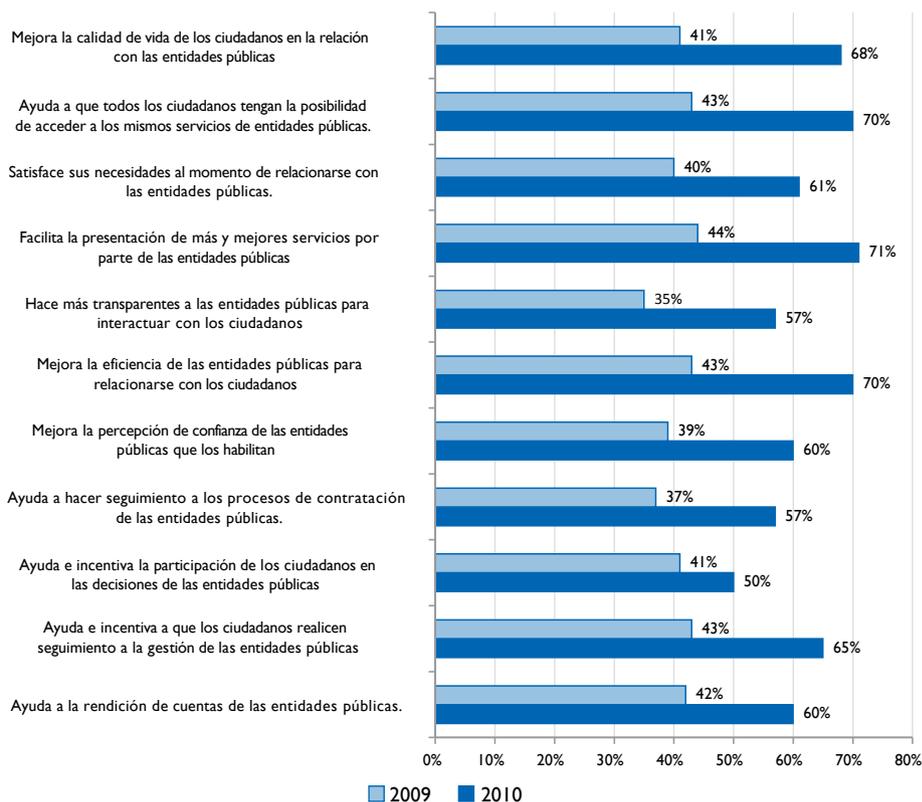


Tabla 28 Percepción de Impacto por uso del Gobierno en línea por nivel socioeconómico

	Bajo	Medio	Alto
Ayuda a la rendición de cuentas de las entidades públicas	59%	60%	70%
Ayuda e incentiva a que los ciudadanos realicen seguimiento a la gestión de las entidades públicas	65%	63%	74%
Ayuda e incentiva la participación de los ciudadanos en las decisiones de las entidades públicas	60%	58%	68%
Ayuda a hacer seguimiento a los procesos de contratación de las entidades públicas	58%	53%	65%
Mejora la percepción de confianza de las entidades públicas que los habilitan	60%	58%	66%
Mejora la eficiencia de las entidades públicas para relacionarse con los ciudadanos	70%	69%	77%
Hace más transparentes a las entidades públicas para interactuar con los ciudadanos	58%	56%	60%
Facilita la presentación de más y mejores servicios por parte de las entidades públicas	70%	71%	84%
Satisface sus necesidades al momento de relacionarse con las entidades públicas.	61%	61%	66%
Ayuda a que todos los ciudadanos tengan la posibilidad de acceder a los mismos servicios de entidades públicas y con la misma calidad	70%	68%	74%
Mejora la calidad de vida de los ciudadanos en la relación con las entidades públicas	68%	67%	71%

3.2 EMPRESAS



3.2.1. Universo y muestra

La fuente utilizada para determinar el universo de estudio es el Censo de Población y Vivienda del año 2005 realizado por el Departamento Nacional de Estadística (DANE) (www.dane.gov.co - Sección REDATAM). Allí se reporta la existencia de 1'401.148 empresas registradas en el cuestionario de unidad

económica, el cual fue aplicado a la totalidad de unidades económicas encontradas en las áreas censales, distribuidas por sector económico como se ilustra en la Tabla 29.

La conformación del universo por categoría de municipios vigente para el año 2007 y la distribución de municipios en cada una de ellas se exponen en la Tabla 30.

Tabla 29 Tamaño de empresas según la Ley 590 de 2000 (Modificada por la Ley 905 de 2004)

Tipo de empresa	Descripción del tipo de empresas
Microempresas	Activos: Hasta \$230.750.000
	Empleados: No más de 10 empleados
Pequeñas	Activos: superior a \$230.750.000 y hasta \$2,307.500.000
	Empleados: entre 11 a 50 empleados
Medianas	Activos: Superiores a \$2,307.500.000 y hasta \$13.845.000.000
	Empleados: entre 51 a 200 empleados
Grandes	Activos: superior a \$13.845.000.000
	Empleados: más de 200 empleados



Tabla 30 Población universo de empresas por categoría de municipio 2010

Categoría	Empresas total ¹⁰	Empresas cabecera ¹¹	No. Municipios universo	No. Municipios muestra 2010
Especial	510.771	509.565	5	6
Primera	184.033	177.192	16	16
Segunda	128.282	120.381	15	14
Tercera	81.245	74.481	16	14
Cuarta	39.610	36.894	21	25
Quinta	57.002	49.789	28	21
Sexta	400.205	299.875	945	30
Total	1.401.148	1.268.177	1.046¹²	126

Se puede observar que los municipios de las categorías especial a la quinta son de inclusión forzosa, debido a que el número de municipios por categoría es bajo y son los municipios de mayor importancia en el país, agrupando el 76% del total de empresas del país.

Para la sexta categoría se seleccionó una muestra de 30 municipios, buscando representatividad de todos los departamentos, a excepción del departamento de San Andrés y Providencia que no tiene municipios en esta categoría.

La distribución de la muestra por categoría de municipio, tamaño y sector de la empresa se presenta en la Tabla 31.

Tabla 31 Distribución de la muestra por categorización considerada

Categoría	Muestra
Especial	1.825
Primera	349
Segunda	112
Tercera	78
Cuarta	43
Quinta	25
Sexta	111
Total	2.543

Tamaño	Muestra
Microempresas	1.222
Pequeña	784
Medianas	439
Grandes	98
Total	2.543

Sector	Muestra
Industria	301
Comercio	1.288
Servicios	954
Total	2.543

¹⁰ Fuente: DANE, Censo 2005

¹¹ Fuente: DANE, Censo 2005

¹² Si bien el número de municipios es de 1.102, el resultado del censo del año 2005 para empresa sólo reportan 1.046 municipios con existencia de empresas.

3.2.2. Análisis de los datos obtenidos en 2010

El índice de Gobierno en línea para empresas en 2010 fue de 48, mostrando un incremento de 17 puntos respecto al valor encontrado en 2009. Al igual que en el caso de ciudadanos, a pesar que todos los componentes presentaron un crecimiento, el componente que mostró un mayor incremento fue el de *Procesos*, al pasar de 39 puntos en 2009 a 60 puntos en 2010 (Tabla 32). Este aumento en el componente *Procesos* es importante debido a que es ahí donde se evalúa si las empresas aprueban y aceptan el Gobierno en línea para relacionarse con el Estado, así como el hábito de utilizar canales electrónicos para relacionarse con terceros y con el Estado.

Tabla 32 Índice de actor y por cada componente para las empresas

	Total		
	2008	2009	2010
Índice Actor	36	31	48

Componente	Total		
	2008	2009	2010
Insumos	84	71	78
Procesos	32	39	60
Resultados	36	31	48
Impacto	44	43	56

3.2.2.1. Componente Insumos

El componente de *Insumos* está constituido por los aspectos a medir *Infraestructura* (que evalúa el acceso a canales electrónicos para el uso del Gobierno en línea), *Recursos humanos* (si se cuenta con personal capacitado y si usa

el Gobierno en línea), *Barreras e Incentivos*. Este componente en el 2010 alcanzó un índice de 78, mostrando un incremento de 7 puntos respecto al 2009.

En el tema de *Infraestructura*, todas las empresas cuentan con al menos uno de los canales electrónicos disponibles (Internet, telefonía fija, celular) para interactuar con el Gobierno en línea. Como se puede observar en la Ilustración 12, el 99% de los empleados y el 96% de los representantes legales cuentan con acceso a una línea de teléfono fija, siendo el canal con mayor penetración entre las empresas. Sin embargo, el crecimiento de computadores (ya sean fijos o portátiles) con acceso a Internet ha mostrado una tendencia creciente durante los últimos años: en 2009 el 52% de los representantes legales contaban con un computador fijo y un 18% con un computador portátil con Internet, mientras que en 2010 estos datos aumentaron a 77% y 48%, respectivamente. Similar ocurrió con los empleados: en 2009 el 76% contaba con un computador fijo y un 23% con un computador portátil con Internet y en 2010 el porcentaje aumentó a un 95% y 59%, respectivamente.

Respecto al aspecto *Recurso Humano*, similar a lo ocurrido en 2009, se presenta un aumento en el atributo *Sensibilizados*, mediante el cual se indaga si el recurso humano de las empresas conoce la existencia del Gobierno en línea y los beneficios que pueden obtener de él, pero hay una disminución en el atributo *Capacitados para el uso del Gobierno en línea*, el cual mide si las empresas cuentan con recursos humanos capacitados en la utilización del Gobierno en línea.

En cuanto al conocimiento del Gobierno en línea, el 96% de los empleados entrevistados y



Ilustración 12 Disponibilidad de canales en las empresas

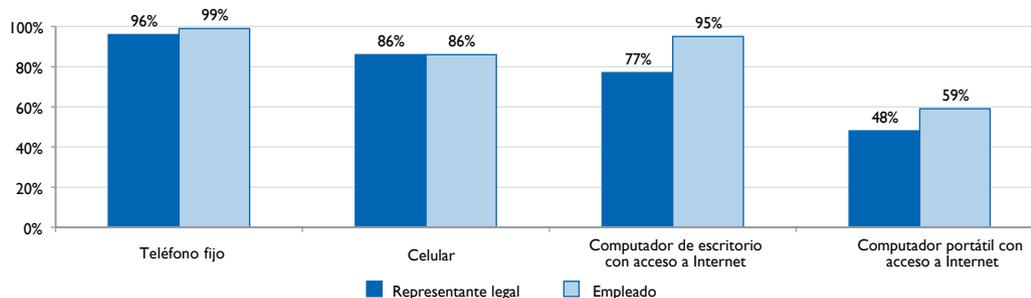
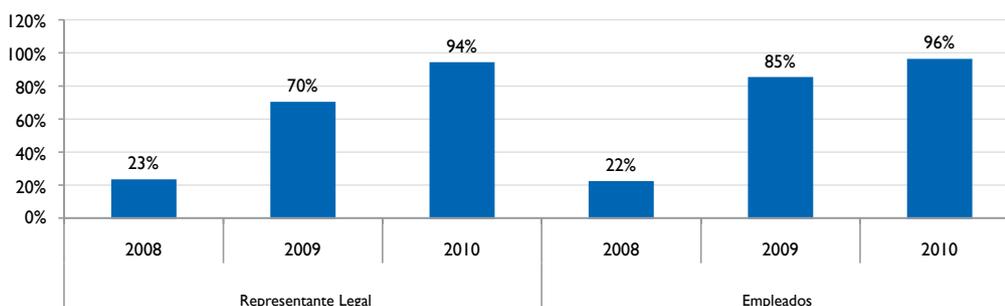


Ilustración 13 Conocimiento del Gobierno en línea

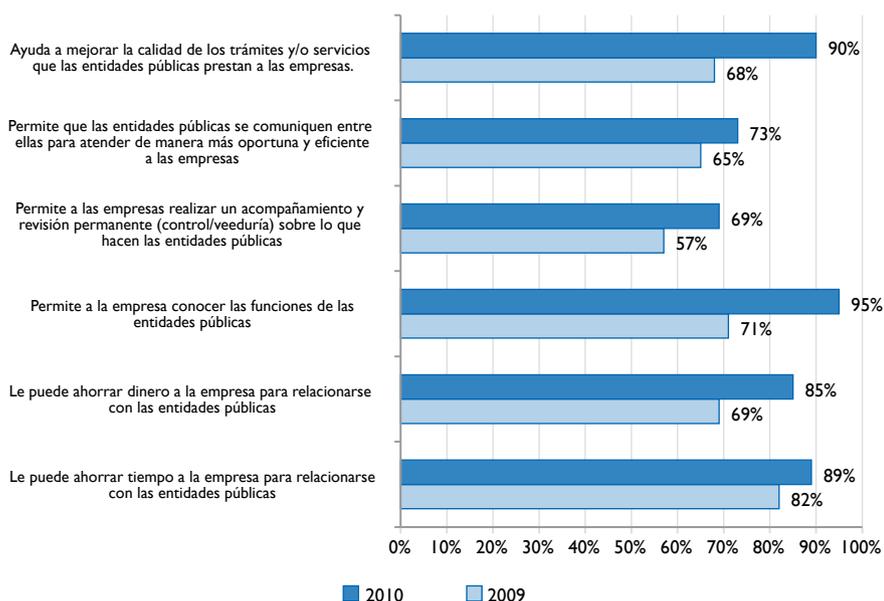


■ ¿Sabe usted que a través del uso de canales electrónicos puede relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar PQR y participar en la toma de decisiones?

Tabla 33 Conocimiento de actividades específicas de interacción con entidades que se pueden realizar por cada canal electrónico

	Internet		Teléfono fijo		Teléfono celular		Líneas especializadas de atención	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Obtener para la empresa, información de las entidades públicas.	66%	93%	69%	77%	53%	39%	56%	72%
Obtener para la empresa, información sobre trámites y/o servicios con entidades públicas.	63%	86%	64%	76%	49%	39%	54%	69%
Contactar un funcionario de una entidad pública para solicitar información sobre trámites, servicios o procedimientos que la empresa debe adelantar ante la entidad pública, ó solucionar dudas.	55%	62%	62%	73%	47%	43%	50%	61%
Contactar con un funcionario de una entidad pública para presentar quejas o reclamos de la empresa.	49%	49%	57%	68%	43%	40%	45%	58%
Hacer trámites o acceder a servicios para la empresa, directamente sin desplazarse a la oficina de la entidad pública.	53%	73%	53%	52%	41%	41%	41%	44%
Participar en nombre de la empresa en las decisiones que toma la entidad pública al respecto de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de desarrollo actuales y futuros	41%	56%	39%	26%	33%	19%	30%	32%

Ilustración 14 Beneficios percibidos por usar Gobierno en línea por parte de las empresas 2009-2010



el 94% de los representantes legales manifestaron saber que por medio de canales electrónicos las empresas pueden relacionarse con las entidades públicas para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones en relación con ellas (Ilustración 13). De igual forma, se encontró un incremento en el conocimiento de distintas formas de interacción con entidades por medio de canales electrónicos (Tabla 33) y un mayor grado de sensibilización en cuanto a los beneficios que se pueden derivar por parte del uso del Gobierno en línea como se observa en la Ilustración 14.

Sin embargo, en temas de capacitación existe una discrepancia entre el conocimiento y el uso especialmente en temas relacionados con pagos en línea: aunque el 96% de los empleados sabe que por medios electrónicos puede

interactuar con entidades en temas relacionados con la empresa (incluidos pagos), el 63% sabe cómo realizar pagos por Internet, un 42% por teléfono fijo, un 31% por celular y un 32% por líneas especializadas. En general, pese al posicionamiento del Gobierno en línea, dado por el conocimiento general sobre su existencia, la brecha entre conocimiento y uso es uno de los retos que deben subsanarse para lograr una mayor participación de las empresas en el Gobierno en línea (Tabla 34).

Un aspecto que ha mostrado una disminución progresiva es el de Barreras pasando de 40 puntos en 2009 a 35 en 2010. En general, las barreras que más han disminuido para las empresas han sido las relacionadas con acceso a los canales electrónicos para utilizar el Gobierno en línea, el desconocimiento de la existencia del Gobierno en línea y la capacidad económica para pagar el acceso a los canales electrónicos.



Tabla 34 Actividades en las cuales los empleados manifiestan estar capacitados para realizar por tipo de canal

	Internet		Teléfono fijo		Teléfono celular		Líneas especializadas de atención	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Buscar información relacionada con su empresa a través de Internet, teléfono fijo, celular, líneas especializadas de atención o cajeros automáticos para relacionarse con las entidades públicas	56%	81%	59%	86%	49%	48%	49%	74%
Presentar solicitudes, quejas y reclamos de su empresa ante entidades públicas, a través de Internet, teléfono fijo, celular, líneas especializadas de atención o cajeros automáticos	54%	78%	60%	85%	46%	48%	47%	72%
Realizar trámites u obtener servicios para su empresa, a través de Internet, teléfono fijo, celular, líneas especializadas de atención o cajeros automáticos	52%	79%	50%	82%	43%	48%	41%	68%
Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa a través de Internet, teléfono fijo, celular, líneas especializadas de atención o cajeros automáticos	46%	63%	40%	42%	37%	31%	36%	32%

Tabla 35 Componente Insumos total país para empresas

Aspecto a medir	2008	2009	2010	Atributo	2008	2009	2010	Indicador	2008	2009	2010
Infraestructura	99	100	100	Accesible	99	100	100	Accesibilidad	99	100	100
Recursos humanos	85	78	80	Sensibilizados	98	94	99	Existencia GEL	98	94	99
				Capacitados para el uso del GEL	72	66	63	Personal capacitado	72	66	63
Barreras	61	40	35	Barreras para la utilización del GEL	61	40	35	Sin Acceso	57	42	28
								Desconocimiento existencia GEL	73	50	34
								Desconocimiento funcionamiento GEL	75	44	41
								Sin capacidad económica	48	37	25
								Inseguridad GEL	56	56	46
								Sin Interés	57	58	32
								Otras barreras	2	0	100
Incentivos	92	68	93	Incentivos para la utilización del GEL	92	68	93	Mejor acceso	87	ND	ND
								Mejor divulgación	94	89	96
								Capacitación uso GEL	94	ND	ND
								Acceso más económico	94	89	91
								Trámites y servicios más económicos	93	91	91
								Confianza en la seguridad	92	86	93
								Otros incentivos	3	0	100

Tabla 36 Componente Insumos para empresas por sector

Aspecto a medir	Atributo	Industria			Comercio			Servicios		
		2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Infraestructura	Accesible	99	100	100	98	100	99	99	100	100
Recursos humanos	Sensibilizados	99	91	100	93	94	96	100	95	100
	Capacitados para el uso del GEL	58	54	52	65	67	41	85	66	83
Barreras	Barreras para la utilización del GEL	62	40	27	63	41	42	56	37	32
Incentivos	Incentivos para la utilización del GEL	92	70	90	92	68	90	92	68	97

Sin embargo, pese a que barreras como desconocimiento de la existencia del Gobierno en línea e inseguridad han mostrado una disminución todavía siguen siendo las principales.

Finalmente en *Incentivos*, mejorar la divulgación, contar con accesos más económicos a los distintos canales electrónicos, aumentar la seguridad y subsidiar u ofrecer en forma gratuita los trámites o la obtención de servicios, siguen siendo los principales estímulos que tienen las empresas para utilizar el Gobierno en línea.

Analizando los datos teniendo en cuenta el sector de las empresas, es posible identificar que en temas de capacitación para el uso del Gobierno en línea, las empresas pertenecientes al sector servicios a 2010 mostraron un incremento de 17 puntos respecto al 2009, alcanzando una calificación alta de 83 puntos (Tabla 36). Por su parte, los sectores industria y comercio mostraron una disminución en los puntajes asociados a este atributo. Esto se debe a que en temas asociados con realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales, son las empresas de servicios las que afirmaron contar con un mayor número de empleados capacita-

dos; aunque cabe mencionar que las empresas pertenecientes al sector industria cuentan con un alto número de personal capacitado para realizar trámites u obtener servicios para la empresa (Tabla 37).

Adicionalmente, se ha presentado una disminución en las barreras por parte del sector industria, sobre todo en temas de desconocimiento y funcionamiento del Gobierno en línea, así como en la capacidad económica para pagar por los canales electrónicos.

En cuanto a los datos obtenidos al revisar la información teniendo en cuenta el tamaño de las empresas, se puede observar que entre más pequeña es la empresa se cuenta con menos personal capacitado en el uso del Gobierno en línea, principalmente en actividades relacionadas con realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa por Internet. En este aspecto, un 61% de los empleados de las microempresas se sienten capacitados, frente a un 88% de las grandes, un 79% de las medianas y un 86% de las pequeñas. Así mismo, las micro y pequeñas empresas son las que muestran más barreras en la utilización de Gobierno en línea, porque desconfían en la segu-



Tabla 37 Porcentaje de empleados que afirmaron estar capacitados para realizar las diferentes actividades por medios electrónicos

Atributo	Internet			Teléfono fijo			Teléfono celular			Líneas especializadas de atención		
	Industria	Comercio	Servicios	Industria	Comercio	Servicios	Industria	Comercio	Servicios	Industria	Comercio	Servicios
Buscar información relacionada con la empresa	72%	73%	91%	89%	77%	92%	53%	48%	46%	86%	78%	67%
Presentar solicitudes, quejas y reclamos de la empresa ante entidades públicas	76%	60%	88%	94%	67%	88%	50%	53%	44%	91%	57%	67%
Realizar trámites u obtener servicios para la empresa	92%	60%	88%	94%	67%	88%	50%	53%	44%	91%	57%	67%
Realizar pagos de obligaciones tributarias o parafiscales de la empresa	56%	41%	82%	31%	24%	59%	29%	23%	39%	31%	24%	39%

Tabla 38 Incentivos para utilizar el Gobierno en línea por tamaño de empresa

	Incentivos por tamaño de empresa			
	Grande	Mediana	Pequeña	Micro
Promover el interés del uso Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos a través de campañas de divulgación, en las que se sensibilice sobre los beneficios y aumente la confianza respecto a la seguridad de estos	95%	91%	94%	92%
Promocionar a través de campañas facilidades de acceso a Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos.	87%	85%	94%	92%
Ofrecer capacitación a las empresas sobre cómo utilizar Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos	95%	85%	96%	82%
Subsidiar el acceso a Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos	54%	57%	67%	88%
Ofrecer de forma gratuita el acceso a Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos	85%	84%	90%	88%
Subsidiar el costo de los trámites o servicios realizados u obtenidos a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos	74%	74%	69%	88%
Ofrecer de forma gratuita los trámites o servicios realizados u obtenidos a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos	90%	88%	81%	89%
Desarrollar acciones para promover prácticas seguras para el uso de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos	94%	98%	94%	92%

Tabla 39 Componente Insumos por tamaño de empresas

Aspecto a medir	Atributo	Indicador	Micro			Pequeña			Mediana			Grande		
			2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Infraestructura	Accesible	Accesibilidad	99	100	100	99	99	100	100	100	100	100	100	100
Recursos humanos	Sensibilizados	Existencia GEL	ND	94	98	ND	96	100	97	98	100	100	82	99
	Capacitados para el uso del GEL	Personal capacitado	ND	63	62	ND	72	68	74	77	70	62	69	79
Barreras	Barreras para la utilización del GEL	Acceso	58	50	27	37	23	34	39	25	20	38	22	21
		Desconocimiento existencia GEL	73	58	27	65	31	56	57	29	44	47	28	48
		Desconocimiento funcionamiento GEL	75	50	37	68	28	55	55	26	45	55	28	43
		Capacidad económica	49	44	32	32	19	3	28	23	4	25	20	6
		Inseguridad GEL	56	61	50	49	48	35	51	36	33	45	28	26
		Interés	58	64	34	52	47	30	39	33	21	37	22	16
		Otras barreras	1	0	100	31	0	0	4	0	0	17	0	0
Incentivos	Incentivos para la utilización del GEL	Mejor acceso	87	ND	ND	78	ND	ND	92	ND	ND	88	ND	ND
		Mejor divulgación	94	89	96	95	87	98	99	86	95	94	92	100
		Capacitación uso GEL	94	ND	ND	94	ND	ND	97	ND	ND	90	ND	ND
		Acceso más económico	94	89	92	93	86	92	98	93	85	95	79	86
		Trámites y servicios más económicos	93	91	93	93	88	87	97	93	89	95	92	93
		Confianza en la seguridad	92	85	92	90	87	96	96	94	98	87	87	94
		Otros incentivos	0	0	100	32	0	100	27	0	100	32	0	100

ridad de los canales electrónicos (50%) y por no contar con recursos económicos para acceder a los mismos (32%). En cuanto al tema de incentivos, es posible identificar que para las microempresas el tema de subsidios para acceder a canales electrónicos es más importante que para el resto de empresas; sin embargo, en el resto de incentivos no es posible identificar grandes diferencias por tipo de empresa, tal y como lo muestra la Tabla 38.

3.2.2.2. Componente Procesos

Analizando el componente *Procesos* se identifica que se ha dado un cierre en la brecha identificada en 2009, en donde existía una aprobación por parte de las empresas del uso del Gobierno en línea para relacionarse con el Estado, pero no había una cultura orientada al

uso de canales TIC para realizar dicha interacción. Este año, se observa un crecimiento en los dos aspectos a medir considerados; sin embargo, el de *Cultura Empresarial* es el que muestra un mayor crecimiento alcanzando un puntaje de 53 en 2010.

De los dos atributos que componen el aspecto *Cultura Empresarial*, el que presentó un mayor crecimiento fue el *Orientada al uso de TIC para la interacción con tercero*, lo cual muestra que cada vez más las empresas están utilizando herramientas TIC para interactuar con clientes, proveedores y socios. Aunque creció en menor proporción, es importante resaltar que las empresas aumentaron en el uso de canales para relacionarse con el Estado a través del Gobierno en línea.


Tabla 40 Componente procesos total país para empresas

Aspecto a medir	2008	2009	2010	Atributo	2008	2009	2010	Atributo	2008	2009	2010
Aceptación	27	54	65	Nivel de aceptación / Voluntad	27	54	65	Promoción GEL	27	54	65
Cultura empresarial	38	24	53	Orientada al uso de TIC para la interacción con terceros	38	26	62	Uso canales TIC	38	26	62
				Orientada al uso del GEL	62	21	40	Uso GEL	62	21	40

Revisando el componente *Procesos*, teniendo en cuenta el sector al que pertenecen las empresas, se ve que al igual que en 2008 y 2009 el indicador muestra que el nivel de aceptación del Gobierno en línea es mayor para el sector servicios que para las empresas de los sectores comercio e industria. En 2010, dicho indicador alcanzó el nivel alto con un puntaje de 78, superando por más de 20 puntos a los indicadores de los otros sectores. De acuerdo con los datos encontrados, se evidencia que un 49% de las empresas de servicios han capacitado a los empleados para relacionarse con entidades públicas por canales electrónicos frente a un 34% de las empresas del sector industrial y a un 18% de las empresas del sector comer-

cio. De igual forma, un 47% de las empresas de servicios han cambiado sus procesos para relacionarse con entidades públicas, porcentaje que supera a las de los sectores de industria y comercio, las cuales han cambiado sus procesos en un 22% y 20%, respectivamente.

En cuanto al aspecto de *Cultura empresarial*¹³, el incremento de uso de canales TIC por parte de las empresas es particularmente visible en empresas del sector industria donde en 2010 se alcanzó un puntaje de 68 en el índice, creciendo en más de 40 puntos si se compara con el 2009, lo que muestra nuevamente un incremento en el manejo de las relaciones con los proveedores y clientes a través de canales electrónicos (Tabla 41).

Tabla 41 Componente procesos por sector de las empresas

Aspecto a medir	Atributo	Indicador	Industria			Comercio			Servicios		
			2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Aceptación	Nivel de aceptación / Voluntad	Promoción GEL	22	45	57	23	53	52	34	57	78
Cultura empresarial	Orientada al uso de TIC para la interacción con terceros	Uso canales TIC	37	26	68	39	24	59	36	30	62
	Orientada al uso del GEL	Uso GEL	61	23	58	60	18	30	65	26	42

13 Aunque en 2008 los datos mostraron que los indicadores asociados a Cultura empresarial superaban los del aspecto Aceptación, esto se dio porque en ese año no se indagó el indicador Uso de GEL en pequeñas empresas y microempresas, lo que afectó la ponderación del cálculo de los indicadores.

Tabla 42 Componente Procesos por tamaño de empresa

Aspecto a medir	Atributo	Indicador	Micro			Pequeña			Mediana			Grande		
			2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Aceptación	Nivel de aceptación / Voluntad	Promoción GEL	25	51	61	50	58	74	72	71	91	85	75	82
Cultura empresarial	Orientada al uso de TIC para la interacción con terceros	Uso canales TIC	37	21	60	56	38	64	62	49	86	73	57	87
	Orientada al uso del GEL	Uso GEL	ND	15	31	ND	36	100	64	41	100	54	60	100

Los datos en el componente *Procesos*, teniendo en cuenta el tamaño de empresa, muestran varios resultados interesantes. El primero asociado a que en las microempresas aunque se ha incrementado el nivel de aceptación del Gobierno en línea, todavía están por debajo de las empresas pequeñas, medianas y grandes. Como es posible observar en la Tabla 42, el índice para las microempresas en 2010 es de 61, mientras que para las grandes es de 82. Entre las diversas formas de evaluar cómo las empresas aprueban y aceptan el Gobierno en línea para relacionarse con el Estado, es posible identificar que sólo el 47% de las microempresas han dado instrucciones a sus empleados para el uso de canales electrónicos para interactuar con entidades públicas, comparado con

el 71% de las empresas grandes y el 79% de las medianas. Otro resultado llamativo es que sólo el 20% de las microempresas han cambiado su infraestructura tecnológica para relacionarse por canales electrónicos con entidades públicas, frente a un 53% de las empresas grandes. Otros aspectos considerados se encuentran en la Tabla 43.

En *Cultura empresarial*, en cuanto al uso de canales TIC para interactuar con terceros, un 87% de las empresas grandes utilizan siempre o casi siempre canales electrónicos para interactuar con sus clientes y proveedores, frente a un 60% de las microempresas. Así mismo, en *Orientación del uso del GEL* sobresale en 2010 que las empresas pequeñas, medianas y gran-

Tabla 43 Promoción del Gobierno en línea por tamaño de empresa

	Grande	Mediana	Pequeña	Micro
La empresa ha dado instrucciones a los empleados para que, siempre que sea posible, al relacionarse con las entidades públicas se utilicen canales electrónicos	71%	79%	60%	47%
Los empleados han recibido capacitación para relacionarse con las entidades públicas a través de canales electrónicos	50%	49%	49%	31%
Se han cambiado procesos de la empresa para relacionarse con las entidades públicas a través de canales electrónicos	46%	57%	51%	27%
Se ha cambiado la infraestructura tecnológica de la empresa para relacionarse con las entidades públicas a través de canales electrónicos	53%	55%	49%	20%



Tabla 44 Frecuencia de uso de canales electrónicos por actividad según tamaño de empresa

	Grande	Mediana	Pequeña	Micro
Para buscar información sobre las entidades públicas para realizar un trámite de la empresa, la primera opción es siempre o casi siempre por canales electrónicos	86%	84%	79%	55%
Para solicitar o presentar una queja o reclamo de la empresa ante una entidad pública la primera opción es siempre o casi siempre por canales electrónicos	45%	42%	40%	32%
Para realizar un trámite u obtener un servicio de la empresa ante las entidades públicas, la primera opción es siempre o casi siempre por canales electrónicos	72%	63%	67%	33%
Para participar en la definición de normas, planes, programas, proyectos u otras iniciativas, la primera opción es siempre o casi siempre por canales electrónicos	53%	43%	29%	15%

des ya están orientadas al uso del Gobierno en línea; sin embargo, las microempresas todavía están en este proceso. Este resultado es visible en la Tabla 44, donde se presentan la diferencia de utilización del Gobierno en línea por tamaño de empresa.

3.2.2.3. Componente Resultados

El componente *Resultados* obtuvo un incremento de 17 puntos respecto al 2009 alcanzando un puntaje de 48 en 2010. Contrario a lo ocurrido en 2009, se presentó un incremento en todos los aspectos a medir, sobre todo en *Eficacia del GEL* y *Orientación al usuario*, tal y como se observa en la Tabla 45 y Tabla 46. A continuación se analizan los distintos aspectos.

El aspecto *Eficacia*, con una calificación de 39 en 2010, presentó un aumento de 19 puntos respecto al 2009, motivado principalmente por el incremento del atributo *Eficiente*, el cual pasó de 26 puntos en 2009 a 69 en 2010.

El atributo *Efectiva*, con su índice de 31 en 2010, logró su incremento principalmente gracias al aumento de los indicadores asociados a si las empresas satisfacen la necesidad de realizar trámites u obtener servicios (de 17 puntos en 2009 a 62 en 2010) o realizar pagos (de 9 puntos en 2009 a 56 en 2010) a través del Gobierno en Línea, donde los porcentajes de éxito al realizar estas actividades superan el 90% (Tabla 47).

En cuanto al atributo *Eficiente*, a 2010 se dio un aumento en la percepción de las empresas en cuanto a los beneficios en ahorros y productividad por usar el Gobierno en línea. De acuerdo con los resultados encontrados, el 99% de las empresas consideran que gracias al uso del Gobierno en línea han ahorrado tiempo, el 54% ha ahorrado dinero y el 70% ha aumentado su productividad.

En el aspecto *Credibilidad y confianza*, los resultados muestran que un 58% de las empresas confían en la información de las entida-

Tabla 45 Componente Resultados total país para empresas (I)

Aspecto a medir	2008	2009	2010	Atributo	2008	2009	2010	Indicador	2008	2009	2010
Eficacia del GEL	65	20	39	Efectiva	33	13	31	Efectividad de necesidad información	66	17	25
								Efectividad de necesidad interacción	18	10	26
								Efectividad de necesidad de trámites y servicios	21	17	62
								Efectividad de necesidad de pagos	35	9	56
								Efectividad de necesidad de participación	2	11	7
				Eficiente	66	26	63	Ahorro de tiempo	91	31	99
								Ahorro de dinero	79	29	54
								Aumento productividad	62	27	71
								Otros beneficios	31	17	25
				Credibilidad y Confianza en el GEL	21	28	37	Confiabilidad	32	39	49
Confianza en la interacción	36	42	47								
Confianza en las transacciones	36	39	48								
Confianza en los pagos	27	34	49								
Confianza en la participación	24	37	39								
Transparente	7	15	26					Seguimiento gestión pública	7	15	26

des que se ofrece por canales electrónicos; un 42% en que al enviar a las entidades solicitudes, quejas y reclamos por medios electrónicos recibirá respuesta; un 48% confía en hacer trámites o solicitar servicios a las entidades relacionados con la empresa por medios electrónicos y un 49% en hacer pagos de trámites o servicios relacionados con la empresa por medios electrónicos. Sin embargo, en temas de seguimiento a la gestión pública, los porcenta-

jes son menores: sólo un 13% manifestó haber realizado algún seguimiento a la gestión de las entidades públicas y un 19% hacer seguimiento a los procesos de contratación por medios electrónicos.

En *Orientación al Usuario*, el atributo *Usabilidad* fue el único que presentó una caída en el índice pasando de 90 puntos en 2009 a 80 en 2010. Esta caída está justificada en la dis-



Tabla 46 Componente Resultados total país para empresas (II)

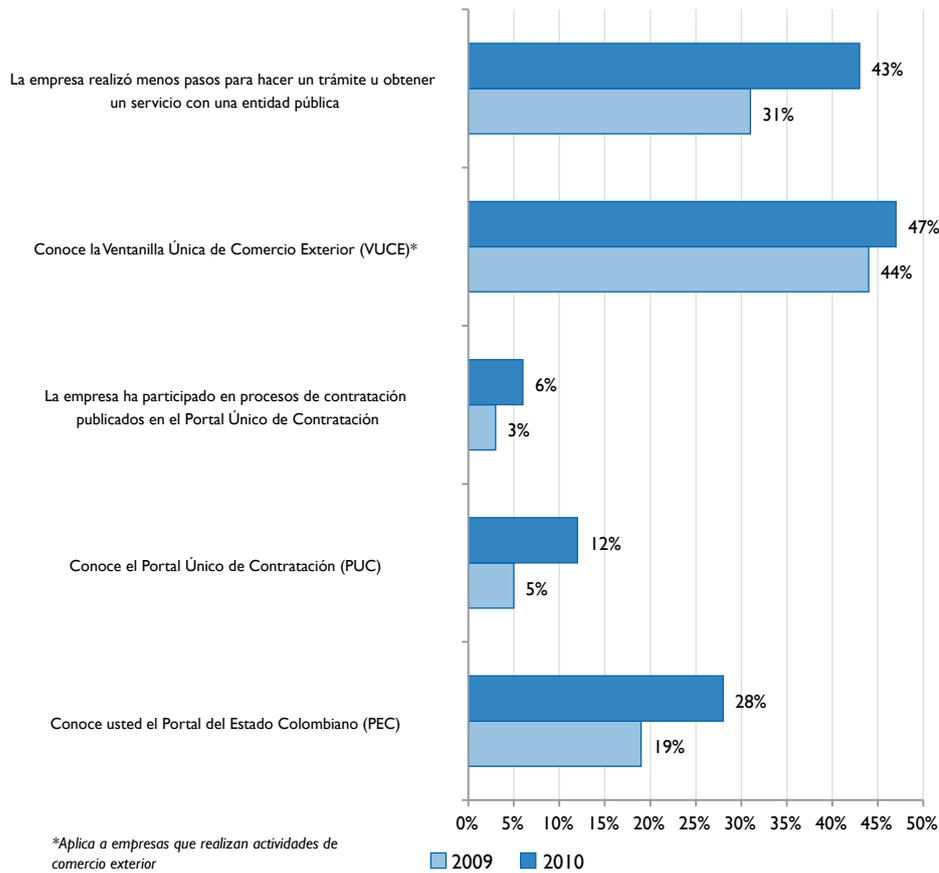
Aspecto a medir	2008	2009	2010	Atributo	2008	2009	2010	Atributo	2008	2009	2010
Orientación al usuario (empresa)	45	32	59	Usabilidad	77	90	80	Presentación agradable	78	82	76
								Interacción fácil	92	100	100
								Información clara	100	98	100
								Información actualizada	96	99	99
								Información útil	58	99	100
								Relación útil	96	99	100
								Servicios útiles	99	99	100
								Participación útil	30	96	99
				Portales funcionales	57	48	29				
				Integrado	14	8	21	Conocimiento del PEC	29	14	24
								Uso PUC	4	3	10
								Licitaciones PUC	10	3	6
								Ventanilla única	11	1	19
								Intercambio información	95	37	47
Incluyente	32	61	80	Incluyente	32	61	80				
Protección de la información de la empresa	48	49	57	Tratamiento lícito de la información	66	72	72	Uso claro de la información	61	70	41
								Uso limitado de la información	86	84	93
								Trato igualitario	63	61	48
								Disposición de actualización	64	77	90
				Percepción seguridad de los datos de la empresa	57	47	56	Política segura	57	47	56
				Percepción seguridad de las transacciones	30	47	58	Sitios seguros	94	62	75
								Pagos seguros	30	39	46

Tabla 47 Comparativo trámites realizados por las empresas 2009 - 2010

	Respuestas afirmativas		Porcentaje de Exito*	
	2009	2010	2009	2010
En el último año ha realizado trámites o solicitado servicios de la empresa a través de canales electrónicos	20%	63%	83%	97%
En el último año, y para los trámites y/o servicios realizados por la empresa, ha realizado pagos de estos a través de canales electrónicos	70%	62%	74%	92%

* Incluye el siempre o casi siempre.

Ilustración 15 Actividades relacionadas con el conocimiento del Gobierno en línea



minución de los indicadores que evalúan si las empresas que consideran que la presentación visual de los sitios Web es agradable (un 76% manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación frente a un 82% en el 2009) y si además son fáciles de navegar, sus enlaces funcionan, tiene un tiempo de respuesta razonable y cuentan con instrumentos de búsqueda (un 59% de los entrevistados manifestó que es fácil navegar entre las páginas de las entidades públicas utilizando los enlaces frente a un 74% del 2010)

En el atributo *Integrado* sobresale el incremento en todos los indicadores asociados. Como es posible observar en la Ilustración 15,

respecto al año anterior hubo un incremento en percepción de las empresas en una visión unificada del Estado, gracias a la interacción con el Gobierno en línea.

En el último aspecto asociado con la *Protección de la información* de la empresa, sobresalen los siguientes resultados:

- Un 84% de los representantes legales considera que la información de la empresa registrada en la base de datos es veraz o muy veraz, comparado con el 71% de 2009.
- Un 69% de los representantes legales en 2010 consideran que las entidades públicas realizan acciones adecuadas para que



la información de la empresa registrada en las bases de datos del Estado no sea modificada por personas no autorizadas mientras que en 2009 este porcentaje fue de 46%

- Un 52% de los empleados considera que los canales electrónicos tienen una seguridad adecuada para la autenticación de usuarios frente a un 40% del 2009
- Un 62% de los representantes legales está de acuerdo con que para la empresa es seguro hacer trámites o solicitar servicios con las entidades públicas por canales electrónicos, aumentando el dato encontrado en 2009 del 40%
- Un 46% de los representantes legales está de acuerdo con que para las empresas es seguro realizar pagos de trámites o servicios con entidades públicas por canales electrónicos frente a un 34% en 2009.

El componente *Resultados*, visto desde el sector de las empresas, muestra que aquellas pertenecientes al sector industria son las que presentan un mayor avance en todos los aspectos evaluados, sobresaliendo los incrementos en los aspectos *Eficacia y Orientación al usuario* (Tabla 48). Por su parte, teniendo en cuenta el tamaño de la empresa es posible identificar una diferencia entre ellas, especialmente con las microempresas en temas de *Orientación al usuario y Protección de la información* (Tabla 49).

Las empresas pertenecientes al sector industria son las que presentan el mayor índice en el aspecto *Eficacia*, debido a que son las que más realizan actividades tales como búsqueda de información y realización de solicitudes, trámites y pagos, además son las que más están satisfechas o han tenido más éxito cuando las han realizado, tal y como se muestra en la Tabla 50. Analizando por tamaño de empresa,

Tabla 48 Componente Resultados por sector de la empresa

Aspecto a medir	Industria			Comercio			Servicios		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Eficacia del GEL	50	17	56	66	18	30	68	23	38
Credibilidad y confianza en el GEL	18	29	44	21	26	27	22	32	42
Orientación al usuario (empresa)	42	34	70	43	31	62	49	35	51
Protección de la información de la empresa	48	48	64	47	46	50	50	54	59

Tabla 49 Componente Resultados por tamaño de empresa

Aspecto a medir	Micro			Pequeña			Mediana			Grande		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Eficacia del GEL	65	13	33	69	33	52	47	47	47	50	50	49
Credibilidad y confianza en el GEL	20	25	34	29	33	44	52	48	50	55	42	58
Orientación al usuario (empresa)	ND	30	52	ND	36	73	44	49	79	51	49	79
Protección de la información de la empresa	47	42	48	55	59	76	79	77	79	73	79	78

la principal actividad realizada por todas las empresas, independiente de su tamaño, es la búsqueda de información; sin embargo, sólo un 27% de las microempresas manifiesta haber quedado satisfecha siempre o casi siempre con

la información encontrada, dato que contrasta los porcentajes encontrados en el resto de empresas. Exceptuando este caso, para todos los casos el grado de satisfacción o éxito en los distintos ítems evaluados es superior al 70%.

Tabla 50 Actividades realizadas por medios electrónicos por sector de la empresa

	Respuestas afirmativas			Satisfacción / Éxito con la interacción siempre o casi siempre		
	Industria	Comercio	Servicios	Industria	Comercio	Servicios
En el último año ha logrado encontrar información respecto a entidades públicas por los diversos canales electrónicos	100%	93%	92%	60%	30%	27%
En el último año ha presentado solicitudes, quejas o reclamos de la empresa ante una entidad pública por medio de canales electrónicos	66%	30%	10%	98%	96%	87%
En el último año ha realizado trámites o solicitado servicios de la empresa utilizando canales electrónicos	72%	41%	77%	99%	90%	99%
En el último año, y para los trámites y/o servicios realizados por la empresa, ha realizado pagos de éstos por canales electrónicos	47%	72%	64%	100%	73%	99%
En el último año ha participado en la definición de normas, planes, programas, proyectos e iniciativas (ejemplo: Plan Decenal de Educación, Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) que tienen las entidades públicas por medio de canales electrónicos	22%	5%	5%	99%	67%	93%

Tabla 51 Actividades realizadas por medios electrónicos por tamaño de la empresa

	Respuestas afirmativas				Satisfacción / Éxito con la interacción siempre o casi siempre			
	Grande	Mediana	Pequeña	Micro	Grande	Mediana	Pequeña	Micro
En el último año ha logrado encontrar información respecto a entidades públicas por los diversos canales electrónicos	99%	95%	99%	97%	76%	81%	86%	27%
En el último año ha presentado solicitudes, quejas o reclamos de la empresa, ante una entidad pública por medio de canales electrónicos	37%	21%	57%	26%	72%	82%	92%	97%
En el último año ha realizado trámites o solicitado servicios de la empresa utilizando canales electrónicos	82%	83%	82%	61%	96%	94%	98%	97%
En el último año, y para los trámites y/o servicios realizados por la empresa, ha realizado pagos de éstos por canales electrónicos	71%	63%	82%	60%	89%	100%	99%	91%
En el último año ha participado en la definición de normas, planes, programas, proyectos e iniciativas (ejemplo: Plan Decenal de Educación, Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) que tienen las entidades públicas por medio de canales electrónicos	13%	10%	32%	1%	81%	76%	91%	95%



Dada esta situación particular con las microempresas es necesario indagar si la información disponible actualmente realmente está diseñada acorde con sus necesidades específicas.

Por otra parte, se logra identificar que las acciones que menos realizan las empresas están asociadas a solicitudes, quejas y reclamos así como a temas de participación, en donde en este último, sólo el 1% de las microempresas afirma haber participado en la definición de normas, planes, programas, proyecto e iniciativas por medio de canales electrónicos. (Tabla 51).

En cuanto a temas de *Eficiencia*, que incluye si las empresas consideran que han logrado

Tabla 52 Percepción de beneficios por el uso del Gobierno en línea por sector de la empresa

	Industria	Comercio	Servicios
Ahorro de tiempo	100%	93%	92%
Ahorro de dinero	66%	30%	10%
Aumento de la productividad	72%	41%	77%

ahorro de tiempo y dinero así como de aumento de la productividad gracias al Gobierno en línea, se encuentra que por el sector de la empresa, el ahorro en dinero no es considerado

Tabla 53 Percepción de beneficios por el uso del Gobierno en línea por tamaño de la empresa

	Grande	Mediana	Pequeña	Micro
Ahorro de tiempo	97%	97%	99%	99%
Ahorro de dinero	78%	86%	93%	32%
Aumento de la productividad	72%	74%	78%	66%

Tabla 54 Credibilidad y confianza en el Gobierno en línea por sector de las empresas

	Industria	Comercio	Servicios
Confía en la veracidad de la información de las entidades públicas que se ofrece a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos.	87%	40%	60%
Confía en que al enviar a las entidades públicas solicitudes, quejas y reclamos a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención, recibirá una respuesta a ellas.	51%	30%	58%
Confía en hacer trámites o solicitar servicios a entidades públicas relacionados con la empresa a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos.	56%	29%	60%
Confía en hacer pagos de trámites o servicios a entidades públicas relacionados con la empresa a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos	52%	40%	55%
Confía en participar a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de las entidades públicas que afectan a la empresa	46%	34%	39%

el principal beneficio, pero si lo es el ahorro del tiempo gracias a la facilidad de realizar los trámites y servicios sin incurrir en desplazamientos y pérdida de tiempo en filas o fuera del lugar de trabajo (Tabla 50). Un análisis similar se encuentra por tamaño de empresa, en donde sin importar el tamaño de la misma el ahorro en tiempo es el principal beneficio; aunque, sobresale que sólo el 32% de las microempresas considera que gracias al Gobierno en línea hay ahorros en dinero, resultado que contrasta con el dato encontrado en las pequeñas empresas donde este porcentaje es del 93% (Tabla 51).

En el aspecto *Credibilidad y confianza* en el Gobierno en línea sobresale que por sector de las empresas, las de comercio son las que presentan una menor confianza, mientras que por tamaño son las microempresas. Dado que en general son las grandes y medianas empresas las que muestran una mayor confianza, es posible que el tema cultural enfocado al uso de

tecnología (que es más alto en estas empresas) sea un factor que influye en la percepción de desconfianza en el uso de medios electrónicos mostrado en esta evaluación.

En *Orientación al usuario*, se evidencia que para el 97% de las empresas del sector industrial, el 78% de las del sector comercio y el 94% del sector servicios, es útil o muy útil relacionarse con el Estado a través de canales electrónicos para buscar información o para realizar trámites u obtener servicios. Por tamaño de empresa, no existe una mayor diferencia en los resultados, lo que permite identificar que independientemente del tamaño de la empresa, usar canales electrónicos para interactuar con el Estado es útil, mostrando un posicionamiento del Gobierno en línea.

Finalmente, en el aspecto relacionado con la *Protección de la información* son las empresas del sector comercio las que tienen una menor

Tabla 55 Credibilidad y confianza en el Gobierno en línea por tamaño de las empresas

	Respuestas afirmativas			
	Grande	Mediana	Pequeña	Micro
Confía en la veracidad de la información de las entidades públicas que se ofrece a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos.	93%	93%	70%	57%
Confía en que al enviar a las entidades públicas solicitudes, quejas y reclamos a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención, recibirá una respuesta a ellas.	76%	67%	45%	47%
Confía en hacer trámites o solicitar servicios a entidades públicas relacionados con la empresa a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos.	92%	73%	61%	47%
Confía en hacer pagos de trámites o servicios a entidades públicas relacionados con la empresa a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención o cajeros automáticos	80%	79%	61%	48%
Confía en participar a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención en la definición de normas, planes, programas, proyectos o iniciativas de las entidades públicas que afectan a la empresa	61%	92%	47%	38%



percepción de seguridad en comparativo con los otros sectores; no obstante, el tema de pagos es el que genera mayor desconfianza entre las empresas (Tabla 56). Por tamaño de empresa, nuevamente las microempresas son las que muestran una menor percepción de seguridad frente al resto de empresas sobre todo en temas de pagos, donde sólo un 36% está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que es seguro para la empresa realizar este tipo de transacciones, comparado con el 85% de las empresas grandes, 76% de las medianas y 75% de las pequeñas. (Tabla 57).

3.2.2.4. Componente Impacto

El componente de Impacto, que mide el aspecto a medir *Incremento de la competitividad del país*, presentó un aumento en su índice de 13 puntos en 2010, gracias a que todos los aspectos evaluados sobre la percepción del impacto del Gobierno en línea dentro de

la empresa presentaron un incremento respecto al 2010. (Tabla 58).

Focalizando en los resultados que presentaron un mayor aumento, se encuentra que un 87% de las empresas está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el uso de medios electrónicos para la interacción con las entidades públicas las ha motivado a implementar procesos y/o servicios en línea, dato que contrasta con el 44% encontrado en 2009. Este resultado muestra que el número de empresas que utilizan canales electrónicos no sólo para interactuar con el Estado, sino como parte de sus actividades ha aumentado. De igual forma, se percibe que por medio del ejemplo dado a través del Gobierno en línea la utilización de canales electrónicos en las empresas puede mejorar la relación con sus clientes y proveedores (85%) desembocando en eficiencias en el interior de las mismas, que su vez se ven re-

Tabla 56 Percepción de seguridad de los datos de la empresa por sector de la empresa

	Respuestas afirmativas		
	Industria	Comercio	Servicios
Las entidades públicas realizan acciones adecuadas para que la información de su empresa, registrada en las bases de datos del Estado, no sea modificada por personas no autorizadas	53%	56%	83%
Las entidades públicas realizan acciones adecuadas para que la información de su empresa, registrada en las bases de datos del Estado, no sea consultada por personas no autorizadas.	65%	43%	76%
Para su empresa es seguro hacer trámites o solicitar servicios con las entidades públicas a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención.	72%	53%	66%
Para su empresa es seguro hacer pagos de trámites o servicios con entidades públicas a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención.	54%	46%	43%

Tabla 57 Percepción de seguridad de los datos de la empresa por tamaño de la empresa

	Respuestas afirmativas			
	Grande	Mediana	Pequeña	Micro
Las entidades públicas realizan acciones adecuadas para que la información de su empresa, registrada en las bases de datos del Estado, no sea modificada por personas no autorizadas	82%	75%	83%	64%
Las entidades públicas realizan acciones adecuadas para que la información de su empresa, registrada en las bases de datos del Estado, no sea consultada por personas no autorizadas.	57%	71%	73%	57%
Para su empresa es seguro hacer trámites o solicitar servicios con las entidades públicas a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención.	83%	80%	80%	56%
Para su empresa es seguro hacer pagos de trámites o servicios con entidades públicas a través de Internet o teléfono fijo o celular o líneas especializadas de atención.	85%	76%	75%	36%

Tabla 58 Componente Impacto total país para empresas

Aspecto a medir	2008	2009	2010	Atributo	2008	2009	2010	Indicador	2008	2009	2010
Incremento de la competitividad del país	44	43	56	Generación de competencias en las empresas	45	39	56	Presupuesto investigación TIC	44	34	51
								Investigación y desarrollo	47	37	52
								Mejor relación universidades	36	39	38
								Mejores prácticas	45	41	59
								Procesos y procedimientos TIC	50	40	65
								Nuevas competencias	48	43	72
				Entorno competitivo	45	46	59	Entorno competitivo	43	45	52
								Simplificación de trámites	48	45	51
								Interacción proveedores	45	48	69
								Proveedores más eficientes	48	46	58
								Política de largo plazo	46	44	73
								Inversión extranjera	40	44	52
				Entorno de cooperación, asociación y redes	41	43	55	Alianzas empresariales	44	43	56
								Alianzas capacitadores	8	43	58

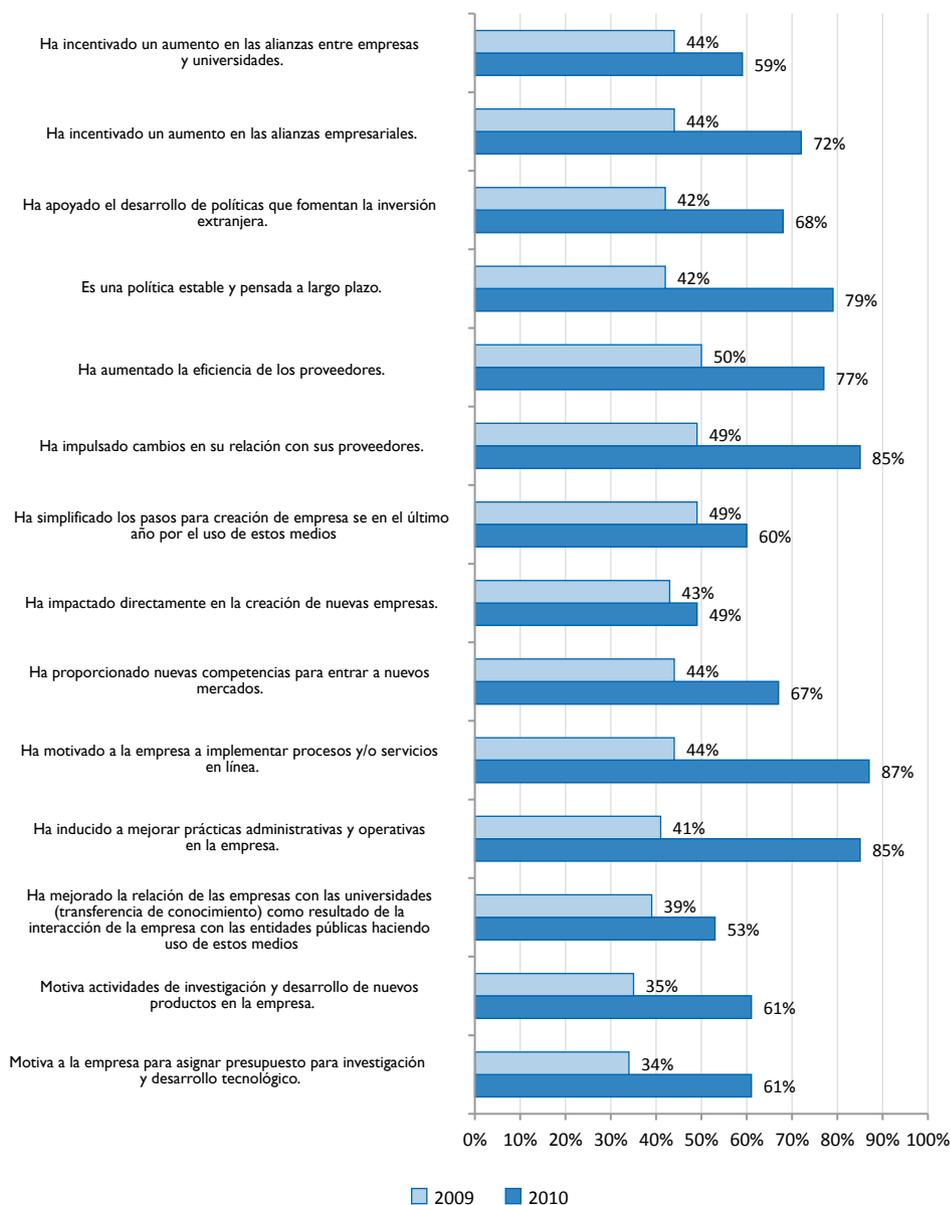


flejadas en mejores prácticas administrativas y operativas (85%). Así mismo, el incremento de alianzas con otras empresas (59%) y universidades (72%) muestra que el acceso a más y mejor información por medio de canales electrónicos favorece que las empresas encuentren alterna-

tivas que facilitan los entornos de colaboración en temáticas e intereses comunes. Otros resultados se presentan en la Ilustración 16.

En los datos encontrados teniendo en cuenta el sector de las empresas se evidencia que la

Ilustración 16 Aspectos evaluados relacionados con el Impacto del Gobierno en línea en empresas



apreciación de impacto varía (Tabla 59). En el caso de empresas del sector industria, los impactos están principalmente en motivaciones para el desarrollo de actividades de investigación y nuevos productos, en la implementación de procesos y/o servicios en línea y en el desarrollo de competencias para entrar a nuevos mercados. Para el caso de las empresas del sector comercio, se encuentra que el impacto está asociado a la implementación de procesos y/o servicios en línea así como en el aumento de la eficiencia de los proveedores. En conclusión, las empresas de servicios han identificado el impacto principalmente en el desarrollo de una política estable y pensada largo plazo. Esto demuestra que de acuerdo con las necesidades

específicas de cada sector, la utilización del Gobierno en línea como parte de la práctica de las empresas las ha ayudado a desarrollar mejores prácticas de acuerdo con los requerimientos y demandas a las cuales están enfrentadas en su día a día.

Por tamaño de las empresas se encuentra que las grandes son las que identifican más impacto que las microempresas en todos los aspectos evaluados; no obstante, un resultado interesante es que el 77% de las microempresas considera que el Gobierno en línea le ha proporcionado nuevas competencias para entrar a nuevos mercados, lo que las ha ayudado a su competitividad.

Tabla 59 Aspectos evaluados relacionados con el Impacto del Gobierno en línea en empresas por sector y tamaño de las mismas

	Sector			Tamaño			
	Industria	Comercio	Servicios	Grande	Mediana	Pequeña	Micro
Motiva a la empresa para asignar presupuesto para investigación y desarrollo tecnológico	48%	59%	46%	57%	60%	65%	45%
Motiva actividades de investigación y desarrollo de nuevos productos en la empresa	88%	56%	34%	62%	59%	74%	45%
Ha mejorado la relación de las empresas con las universidades (transferencia de conocimiento) como resultado de la interacción de la empresa con las entidades públicas haciendo uso de estos medios	25%	41%	42%	53%	46%	65%	26%
Ha inducido a mejorar prácticas administrativas y operativas en la empresa	66%	66%	52%	83%	81%	83%	49%
Ha motivado a la empresa a implementar procesos y/o servicios en línea	88%	73%	48%	83%	80%	71%	60%
Ha proporcionado nuevas competencias para entrar a nuevos mercados	83%	65%	74%	68%	66%	63%	77%
Ha impactado directamente en la creación de nuevas empresas.	63%	49%	50%	41%	46%	53%	53%
Ha simplificado los pasos para creación de empresas en el último año por el uso de estos medios	51%	57%	48%	57%	61%	66%	45%
Ha impulsado cambios en su relación con sus proveedores	78%	67%	66%	76%	79%	79%	64%
Ha aumentado la eficiencia de los proveedores	47%	72%	51%	69%	70%	74%	51%
Es una política estable y pensada a largo plazo	68%	69%	80%	75%	75%	86%	68%
Ha apoyado el desarrollo de políticas que fomentan la inversión extranjera	44%	58%	51%	53%	52%	57%	51%
Ha incentivado un aumento en las alianzas empresariales	41%	62%	58%	60%	64%	65%	51%
Ha incentivado un aumento en las alianzas entre empresas y universidades	34%	63%	63%	53%	48%	56%	60%



3.3 ENTIDADES



3.3.1. Universo y muestra

El Universo de las entidades públicas se construye con base en la estructura del Estado según sus ramas: Ejecutiva, Legislativa y Judicial; y según su cobertura: Nacional o Territorial.

La Tabla 60 ilustra en forma más detallada la categorización dada a las entidades.

Para el segmento de entidades, el levantamiento de la información en 2010 no incluyó encuestas a funcionarios y líderes de Gobierno en línea como se había realizado en 2008 y 2009, información requerida para evaluar los componentes de *Insumos, Procesos e Impacto*, debido al interés de evaluar para este grupo únicamente el avance en la implementación de la estrategia Gobierno en línea. Dado esto, sólo se evaluó el componente *Resultados*, el cual incluyó la revisión del total de sitios web para entidades de orden territorial (1.133) a nivel de alcaldías y gobernaciones, mientras que para las 195 entidades de orden nacional se hizo tanto una revisión de páginas web como entrevistas con el líder de Gobierno en línea.

3.3.2. Análisis de los datos obtenidos en 2010

A partir de la información obtenida en 2010, es posible identificar que la diferencia existente entre entidades de orden nacional y orden territorial en la implementación de las fases de la estrategia Gobierno en línea es bastante amplia. Como es posible observar en la Ilustración 17 e Ilustración 18, el 80% de las entidades de orden nacional ya están en un nivel alto de cumplimiento de la fase de información en línea, valor que contrasta con el 3% identificado en las de orden territorial, situación que ocurre en forma similar con el resto de las fases.

Esta brecha entre Orden Nacional y Territorial que se ha presentado en los últimos años ha motivado que el Programa Gobierno en línea planteara dentro de las estrategias del Plan Vive Digital el desarrollo del Gobierno en línea territorial, con el fin de apoyar a las entidades de Orden Territorial en el cumplimiento de las fases y desarrollo del Gobierno en línea. Las metas propuestas en este caso para el 2014 son:



Tabla 60 Tipos de entidades

Alcaldías Distritales	
Rama del Poder Ejecutivo	1 Alcaldías Distritales 2 Alcaldías Municipales 3 Asambleas Departamentales 4 Concejos Distritales 5 Concejos Municipales 6 Corporaciones de Participación Mixta 7 Departamentos Administrativos 8 Empresas industriales y comerciales del Estado 9 Empresas sociales del Estado 10 Entidades Financieras de Naturaleza Única 11 Entidades y organismos estatales sujetos a régimen especial 12 Establecimientos públicos 13 Fondos cuenta con personería jurídica 14 Fuerzas militares 15 Gobernaciones 16 Institutos Científicos y Tecnológicos 17 Ministerios 18 Organismo autónomos 19 Sociedades de economía mixta 20 Sociedades públicas 21 Sociedades por acciones 22 Superintendencias con personería Jurídica 23 Superintendencias sin personería Jurídica Únicas 24 Unicas 25 Unidades Administrativas Especiales con Personería Jurídica 26 Unidades Administrativas Especiales sin Personería Jurídica 27 Vicepresidencia
Rama del Poder Legislativo	1 Senado de la República 2 Cámara de Representantes
Rama del Poder Judicial	1 Altas Cortes (Consejo de Estado, Consejo Superior de la Judicatura, Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia) 2 Fiscalía General de la Nación 3 Juzgados civiles 4 Juzgados de familia 5 Juzgados de menores 6 Juzgados de orden público 7 Juzgados de ejecución de penas y medidas de seguridad 8 Juzgado laboral 9 Juzgados penales 10 Juzgados promiscuos 11 Juzgados sin secciones administrativos 12 Tribunales administrativos 13 Tribunales superiores
Otras entidades que no pertenecen a ninguna de las tres ramas	1 Cámaras de Comercio 2 Curadurías 3 Notarías 4 Empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios
Órgano electoral	1 Consejo Nacional Electoral 2 Registraduría Nacional del Estado Civil 3 Registradurías Territoriales
Órganos de Control	1 Auditoría General de la Nación 2 Contraloría General de la República 3 Contralorías Departamentales 4 Contralorías Distritales 5 Contralorías Municipales 6 Defensoría del Pueblo 7 Defensorías Regionales 8 Defensorías Seccionales 9 Personerías Distritales 10 Personerías Municipales 11 Procuraduría Delegadas 12 Procuraduría General de la Nación 13 Procuradurías Delegadas 14 Procuradurías Provinciales 15 Procuradurías Regionales

- 1.134 entidades territoriales (Alcaldías y Gobernaciones) avanzando en todas las fases de la Estrategia.
- 3 trámites y servicios en promedio dispuestos en medios electrónicos en todas las entidades territoriales
- 6 aplicaciones desarrolladas (Killer Applications) para ciudadanos, empresas y entidades

Con esta iniciativa, se espera que las entidades del orden territorial logren dar un gran salto en el uso de canales electrónicos para relacionarse con los ciudadanos y empresas.

Teniendo en cuenta las entidades del Orden Nacional, se identifica que la Rama Ejecutiva es la que presenta los mejores resultados especialmente en los sectores Educación Nacional, Estadística, Protección Social y Economía Solidaria, cuyos índices en 2010 y primer semestre de 2011 están por encima de 90 puntos. Este resultado muestra que dichos sectores ya tienen implementadas en una alta proporción todas las fases establecidas en el decreto 1150 de 2008.

Comparativo a estos sectores, se evidencia que las universidades e institutos son las únicas que están en 2011 en un nivel bajo y su progreso comparativo con el resto de sectores es el más lento en los últimos 2 años. Por otro lado, sobresale el sector de las Corporaciones Autónomas, las cuales en 2008 contaban con un índice de 8, han incrementado su índice en 2011 a 64 puntos mostrando grandes avances en la implementación de la estrategia, a pesar que todavía están en un nivel medio de calificación.

Por su parte, la Rama Legislativa es el sector que en este momento se encuentra con el índice más bajo respecto al resto de entidades del

Orden Nacional. Esta Rama ha mostrado una disminución en su índice de 40 puntos respecto a 2009, causado principalmente por el poco avance en las fases de Transformación y Democracia (ambas con un puntaje de 10), así como el lento avance en las otras fases, razón por la cual se está avanzando en estrategias específicas en las entidades correspondientes a ella.

La Rama Judicial actualmente tiene un índice de 57 y aunque respecto a 2009 presentó una disminución de 20 puntos, ha demostrado un trabajo constante en la implementación de todas las fases de la estrategia, pese a que todavía en las fases de Transformación y Democracia están por debajo de los 50 puntos en el índice.

Ilustración 17 Porcentaje de entidades de orden territorial en cada nivel de implementación de las fases de Gobierno en línea 2010

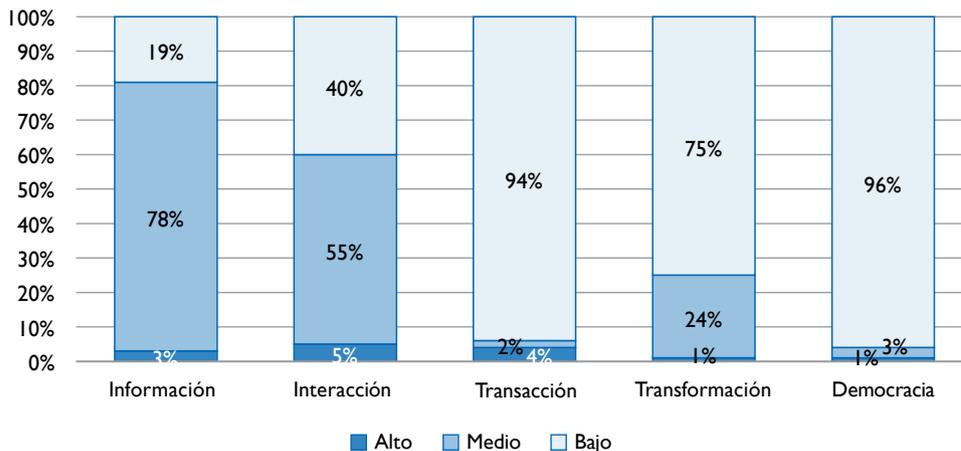
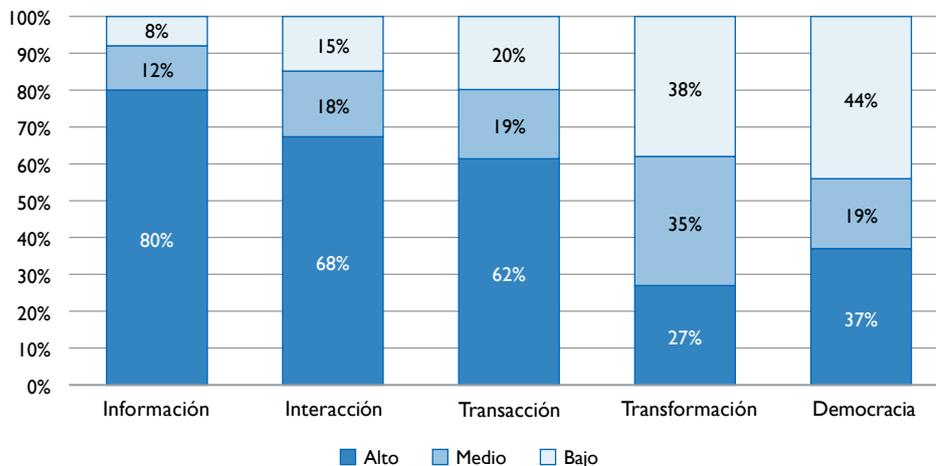


Ilustración 18 Porcentaje de entidades de orden nacional en cada nivel de implementación de las fases de Gobierno en línea 2011-I





Los Organismos de Control han mostrado un avance no muy rápido respecto a otras entidades, manteniéndose cerca de los 70 puntos en su índice desde 2009. Aunque las fases de Información e Interacción son las más avanzadas con índices de 80 y 81, respectivamente; todavía se hace necesario trabajar en la fase de Democracia, la cual tiene un índice de 53, siendo el más bajo de todas las fases para este grupo.

Organización Electoral hace parte del grupo de las entidades del Orden Nacional cuyo índice

general está en un nivel bajo. Pese que entre 2008 y 2009 mostró un aumento en el índice, pasando de 51 a 56, en 2010 el mismo bajó a 42, básicamente porque la única fase que está en este momento en un nivel medio con 64 puntos es la de Información, mientras el resto se encuentra en un nivel bajo. En este grupo de entidades es necesario fortalecer el avance en todas las fases, sobre todo en la de Transacción, que está con el índice más bajo.

Finalmente, en los Organismos Autónomos o Independientes se ha encontrado un avan-

Tabla 61 Comparativo índices de Gobierno en línea Entidades de orden nacional 2008 – 2011-I e índices por fase 2011-I

Entidades	Índice 2008	Índice 2009	Índice 2010	Índice 2011-I	Información	Interacción	Transacción	Transformación	Democracia
Educación Nacional	62	85	97	98	100	100	99	92	100
Estadística	58	77	94	94	100	100	96	96	81
Protección Social	34	65	92	93	98	98	95	83	97
Economía Solidaria	44	73	90	90	100	100	100	68	100
Minas y Energía	36	80	89	89	100	97	95	87	74
Hacienda y Crédito Público	39	70	89	92	98	97	95	87	92
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	54	78	89	89	96	95	91	81	89
Agricultura y Desarrollo Rural	59	86	88	88	97	99	99	74	83
Ciencia, Tecnología e Innovación	63	71	87	87	93	61	87	89	100
Comercio, Industria y Turismo	72	88	85	86	98	95	89	77	82
Planeación	72	84	84	94	99	100	98	87	93
Función Pública	54	85	84	88	94	87	94	78	95
Seguridad	63	83	81	81	89	100	93	87	40
Relaciones Exteriores	48	47	80	80	98	94	73	79	70
Defensa	39	69	79	79	97	94	87	64	73
Transporte	41	51	71	71	96	78	82	60	58
Organismos de Control	53	73	69	69	80	69	81	68	53
Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	53	63	67	72	84	81	87	55	67
Interior y Justicia	46	61	64	64	96	71	65	60	44
Presidencia	34	75	61	89	90	99	85	79	100
Organismos Independientes	25	42	57	57	78	59	81	52	25
Rama Judicial	46	72	57	57	68	68	72	45	41
Corporaciones Autónomas Regionales	8	20	56	64	98	93	80	72	47
Cultura	29	49	48	58	88	85	58	44	46
Organización Electoral	51	56	42	42	64	44	30	43	45
Universidades e Institutos	20	35	33	35	53	44	38	34	16
Rama Legislativa	76	72	32	32	58	50	56	10	10

ce desde el 2008 especialmente en la fase de Transacción; sin embargo, es necesario trabajar la fase de Democracia, ya que respecto a la implementación de las otras fases es la que está más rezagada con un índice de 25 en 2011.

Los resultados de las entidades de Orden Nacional se presentan consolidados en la Tabla 61.

En cuanto a las entidades de Orden Territorial, se demuestra que pese a los avances

Tabla 62 Comparativo índices de Gobierno en línea Entidades de orden territorial 2008 – 2010 e índices por fase 2010

Entidades	Índice 2008	Índice 2009	Índice 2010	Información	Interacción	Transacción	Transformación	Democracia
Amazonas	4	7	20	60	53	17	0	7
Antioquia	10	9	23	60	54	19	6	12
Arauca	12	12	34	66	60	25	27	18
Atlántico	10	10	41	63	61	39	46	10
Bogotá D.C.	8	4	21	53	34	16	12	15
Bolívar	11	9	31	56	54	19	36	7
Boyacá	9	11	28	65	55	16	23	12
Caldas	11	8	29	67	59	22	13	19
Caqueta	11	7	25	60	59	20	14	5
Casanare	14	12	35	71	77	36	5	30
Cauca	12	9	19	60	52	14	5	3
Cesar	9	11	39	60	67	27	42	19
Chocó	11	10	26	60	53	19	19	7
Córdoba	10	12	28	60	50	18	29	8
Cundinamarca	10	9	25	64	52	17	17	8
Guainía	1	10	45	57	63	17	73	21
Guaviare	9	9	24	53	55	15	15	13
Huila	8	9	30	60	59	23	21	18
La Guajira	9	11	27	58	57	20	14	17
Magdalena	11	10	27	54	62	24	14	10
Meta	14	10	28	60	62	26	13	13
Nariño	15	9	23	58	51	15	14	7
Norte De Santander	12	11	29	53	57	17	30	12
Putumayo	9	8	27	52	52	18	26	10
Quindío	15	9	34	66	63	34	17	21
Risaralda	10	8	29	59	58	21	22	13
San Andrés y Providencia	4	4	13	59	34	5	0	4
Santander	10	9	25	58	53	18	15	9
Sucre	11	9	26	54	55	20	19	7
Tolima	11	11	28	58	54	26	17	9
Valle Del Cauca	8	9	25	60	51	22	13	8
Vaupés	6	9	15	53	49	8	0	0
Vichada	10	6	22	65	42	18	15	1
Total General	10	9	27	59	55	20	19	11



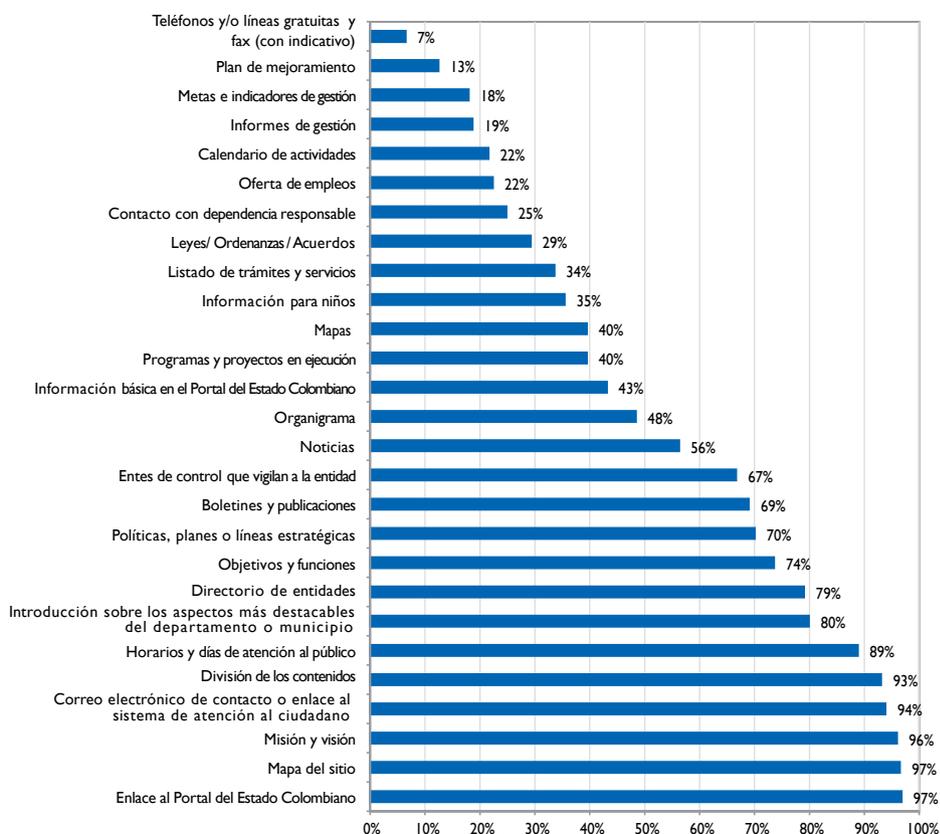
logrados entre 2009 y 2010, las fases de Transacción, Transformación (exceptuando el departamento de Guainía) y Democracia están en un nivel bajo en su implementación (Tabla 62). A continuación se analizan los resultados encontrados en cada fase.

En la fase de Información, aunque es posible identificar que más del 90% de las entidades hacen pública información como el enlace al portal del Estado colombiano, el mapa del sitio, la misión y la visión y correos de contacto o enlaces al sistema de atención al ciudadano, no se encuentra disponible otro tipo de información, sobre todo la relacionada con la entidad. Como se observa en la Ilustración 19, sólo un 70% de las entidades tienen públicas sus polí-

ticas, planes o líneas estratégicas; un 40%, los programas y proyectos que se están ejecutando; un 34%, los trámites y servicios; un 19%, los informes de gestión; un 18%, las metas e indicadores de gestión; y un 13%, los planes de mejoramiento. Esto muestra que aunque ya se cuenta con información básica de las entidades, todavía es necesario trabajar para que las entidades publiquen toda la información relacionada con ellas, en especial aquellas que permitan controlar la gestión y desempeño, y así facilitar la interacción y participación ciudadana en estos aspectos.

En la fase de *Interacción*, aunque más del 93% de las entidades cuentan con enlaces y mecanismos para que el usuario (sea ciuda-

Ilustración 19 Principales variables de evaluación Fase de información



dano o empresa) se pueda contactar con la entidad, enviar solicitudes, hacer búsquedas y acceder a servicios de información al correo electrónico, otro tipo de mecanismos tales como consultas a bases de datos, formularios para descarga o diligenciamiento en línea, certificaciones y constancias, así como servicios de atención en línea están disponibles en menos del 30% de las entidades (Ilustración 20). Esta diferencia hace que la fase de Interacción requiera ampliar los mecanismos disponibles para involucrar mayor participación ciudadana con la entidad.

En la fase de Transacción, se evidencia que el 90% de las entidades ofrecen como mínimo en idioma inglés los contenidos relacionados con la información de la entidad, detallados en los criterios de las secciones: “Acerca de la Entidad” y “Políticas, planes, programas y proyectos institucionales”. No obstante, otros aspectos como accesibilidad a través de dispositivos móviles, las etapas (hasta la obtención del producto o servicio requerido) de aquellos trámites priorizados por la entidad¹⁴, la opción de consultar y hacer seguimiento al estado de todos los trámites y/o servicios por medios

Ilustración 20 Principales variables de evaluación Fase de interacción

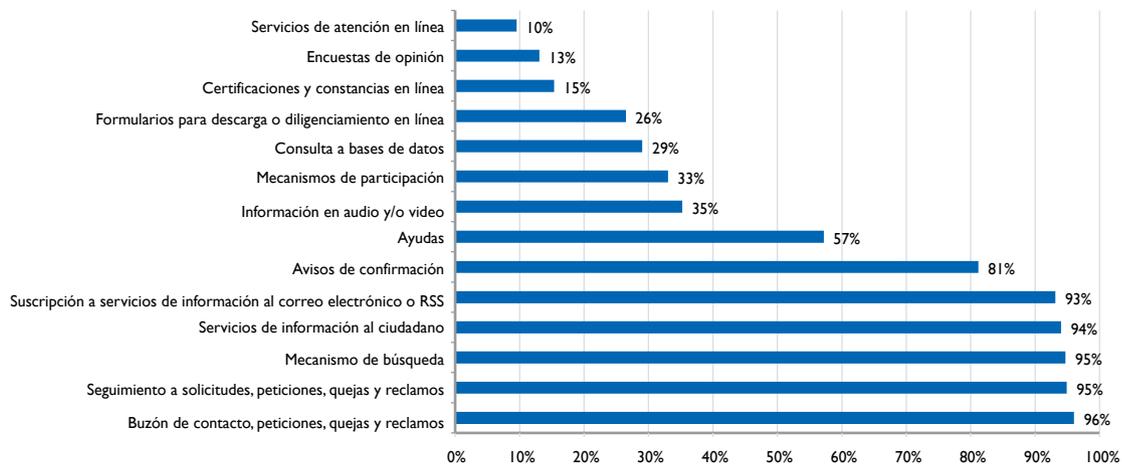
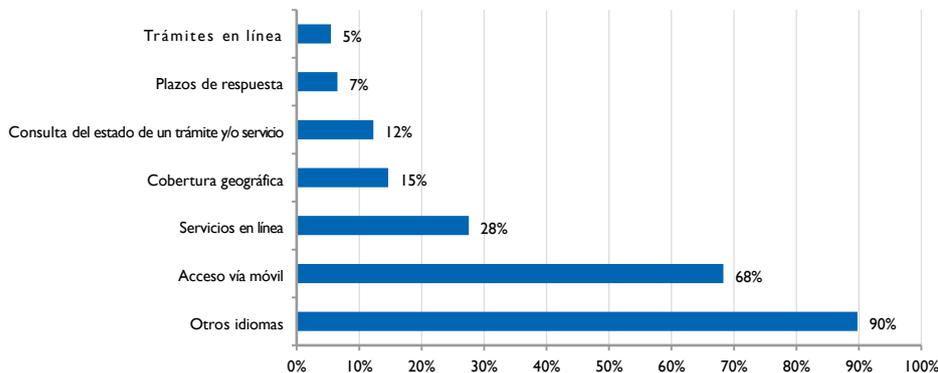


Ilustración 21 Principales variables de evaluación Fase de transacción



¹⁴ En los cuales no se requiere comprobar la existencia de alguna circunstancia con otra entidad pública para la solución de un procedimiento o petición de los particulares.



electrónicos así como los plazos de respuesta a solicitudes, todavía no están habilitados en la mayoría de las entidades y de ahí que esta fase tenga una calificación de 20 puntos actualmente. La Ilustración 21 presenta los resultados obtenidos en cuanto al porcentaje de entidades que ya tienen implementados los distintos mecanismos.

La fase de Transformación contempla dos aspectos: accesibilidad web y personalización. En accesibilidad se evalúa si los sitios Web de las entidades cumplen la prioridad Doble A (AA) establecida por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la W3C para las guías (WCAG) versión 2.0. En este aspecto, el 24% de las entidades cumplen con este criterio; sin embargo, en el tema de personalización, en el que se evalúa si las entidades tienen definidos los tipos y

niveles de personalización de acuerdo con las características de sus usuarios, es posible identificar que sólo el 1% de las entidades cumplen con este criterio. Esto hace que el puntaje de esta fase para todas las entidades de Orden Territorial sea de 18 puntos.

Por su parte, la fase de Democracia es la que posee el índice más bajo con un valor de 11 puntos. Esto se debe a que la mayoría de entidades no han habilitado canales y espacios de participación interactivos para que los ciudadanos puedan participar en temas relacionados con la gestión, proyectos de normatividad, construcción de políticas, planes o programas y en la toma de decisiones, mediante redes sociales, foros en línea, listas de correo, salas de conversación, blogs, tal y como se observa en la Ilustración 22.

Ilustración 22 Principales variables de evaluación Fase de democracia

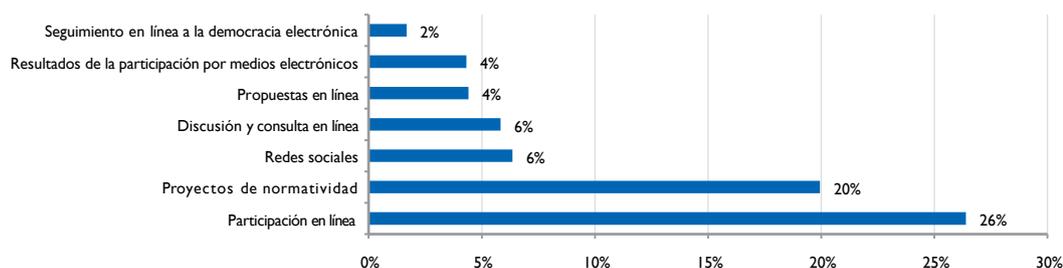


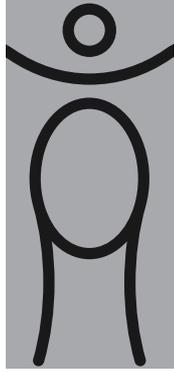
Tabla 63 Entidades de orden territorial por fase y nivel de avance en el índice de gobierno en línea

Rango		Información	Interacción	Transacción	Transformación	Democracia	Índice Gobierno En línea
0	50	210	448	1,071	860	1,083	1,049
51	80	888	620	17	271	42	82
81	100	35	65	45	2	8	2
TOTAL		1,133	1,133	1,133	1,133	1,133	1,133

El resumen de las entidades consideradas en la evaluación de acuerdo con la fase en la que se encuentran y el índice de Gobierno en línea que poseen se muestra en la Tabla 63. La Tabla 64 muestra las entidades del Orden Territorial con un índice de Gobierno en línea superior a 60 puntos y que en este momento son las que están con un mayor avance en la implementación de la estrategia.

Tabla 64 Entidades de orden territorial con índice de Gobierno en línea superior a 60 puntos

Entidad	Índice
Alcaldía De Socorro	83
Alcaldía De Juan De Acosta	81
Alcaldía De Támara	75
Alcaldía De Dosquebradas	74
Alcaldía De Baraya	72
Alcaldía De Carmen De Atrato	71
Alcaldía De San Diego	71
Alcaldía De Sabanagrande	71
Alcaldía De Barrancabermeja	71
Alcaldía De Chivor	69
Alcaldía De Castilla La Nueva	68
Alcaldía De Corrales	67
Alcaldía De El Carmen De Chucurí	66
Alcaldía De Flandes	66
Alcaldía De Campoalegre	65
Alcaldía De Mosquera	64
Alcaldía De Mariquita	64
Alcaldía De San Roque	64
Alcaldía De Sibaté	63
Alcaldía De Montenegro	63
Alcaldía De El Guamo	62
Alcaldía De Tamalameque	62
Alcaldía De Soledad	62
Alcaldía De Ricaurte	61
Alcaldía De Tasco	61



4. CONCLUSIONES





Las TIC se han considerado uno de los elementos que ayuda a los países a su desarrollo y crecimiento. El aumento continuo de aplicaciones, servicios y actividades que se desarrollan sobre las nuevas redes se ven reflejados en factores que impulsan el aumento de la productividad, la expansión de mercados, el aumento de eficiencia, la competencia y la globalización, lo que a su vez trae un aumento del bienestar social. Es así como las propuestas para el desarrollo de políticas nacionales en torno al aprovechamiento de las nuevas tecnologías, incluyen elementos que permiten la promoción de iniciativas tanto desde el punto de vista de la demanda como de la oferta, para crear un círculo virtuoso que promueva el uso efectivo de servicios prestados en todos los sectores de la sociedad.

El trabajo desarrollado desde el Ministerio TIC en este tema con la formulación del Plan Vive Digital demuestra cómo Colombia ha dado grandes saltos en aspectos como cobertura e infraestructura básica en TIC. Gracias a esto se espera en los próximos años multiplicar la

prestación de servicios y aplicaciones en busca del mejoramiento de la calidad de vida de todos los ciudadanos. Un ejemplo de esto es dado por los resultados publicados por el Ministerio TIC, en el primer trimestre de 2011, en el que Colombia contaba con un total de 5.054.877 suscriptores a Internet fijo y móvil, mostrando un incremento del 52,7% respecto al primer trimestre de 2010.

Por su parte, el fortalecimiento del Programa Gobierno en línea también ha logrado distintos avances. Por ejemplo, Colombia es el primer país de la región con el 100% de las alcaldías en línea. Así mismo, en los dos años y medio últimos hubo un incremento de 73 a 701 trámites en línea (junio de 2011) y cerca de 114.000 servidores públicos están capacitados en Gobierno en línea. El portal www.gobiernoenlinea.gov.co, punto de acceso integrado para interactuar con el Estado que enlaza alrededor de 3.600 sitios Web e información de 5.300 trámites y servicios, ha tenido un promedio mensual de visitas en 2011 de 608.168. Estos ejemplos no sólo representan el avance del país en temas de gobierno electrónico, sino



también el posicionamiento logrado por la Estrategia al abrir más canales para mejorar la relación del Estado con sus ciudadanos.

Con respecto a los resultados obtenidos en la medición de 2010 para el actor ciudadanos, se encontró que la mayoría cuenta con al menos acceso y capacidad de pago a un canal electrónico para poder interactuar con el Estado. A pesar de este resultado, lo ideal es asegurar que los ciudadanos cuenten con acceso a todos los canales, sin que la capacidad de pago se convierta en una barrera.

Manteniendo la tendencia encontrada en los años anteriores se ha dado un incremento en el conocimiento por parte de los ciudadanos en que por medios electrónicos se puede interactuar con entidades del Estado, ya sea para realizar trámites, pagos o simplemente buscar de información, pasando de un 22% en 2008 a un 90% en 2010. De igual forma, el 39% manifestó que se ha relacionado con las entidades públicas a través de canales electrónicos, comparado con el 30% encontrado en 2009.

Por otro lado, sobresale que el tema de seguridad se ha convertido en una de las principales barreras para el uso de canales electrónicos. Dado esto, las nuevas estrategias para llegar a los usuarios en promoción del Gobierno en línea deben estar encaminadas no sólo a mostrar las ventajas del uso de herramientas tecnológicas en la interacción con el Estado, sino también en garantizarles que su información y los trámites que realice mediante estos medios es segura.

Entre los datos más sobresalientes encontrados en la medición, está el crecimiento del componente Procesos en los aspectos Aceptación y Participación, lo cual demuestra que los

canales electrónicos se están incorporando a la cotidianidad del ciudadano, pues al momento de interactuar con las entidades ya considera a estos canales como alternativas válidas.

Adicionalmente, además del incremento del uso de los canales electrónicos en la interacción con las entidades existe una satisfacción con dicha interacción. Este factor es muy importante pues en la medida en que los ciudadanos ven satisfechas sus necesidades de comunicación e interacción con las entidades por medios electrónicos, los seguirán utilizando cada vez más y así se genera la cultura de uso del Gobierno en línea.

Otro elemento que sobresale es que aún existen brechas entre el nivel socioeconómico alto y bajo, así como entre grupos de edad (personas entre los 16 y 24 años y mayores de 56). Estas diferencias encontradas son ahora un elemento para tener en cuenta en el momento de definir nuevos lineamientos por parte de las entidades con el fin de asegurar que el trabajo realizado desde ellas llegue a todos ciudadanos. Así mismo, propone desde el Gobierno nacional acciones para asegurar inclusión en temas de infraestructura y capacitaciones en TIC y en Gobierno en línea en sectores específicos de la sociedad.

En empresas, sobresale un incremento en el conocimiento del Gobierno en línea entre los empleados (96% en 2010 frente a un 22% en 2008) y representantes legales (94% en 2010 frente a un 23% en 2008); pero, se mantiene una diferencia entre el conocimiento y el uso, por lo cual si se quiere contar con una mayor participación de las empresas, el énfasis debe estar en acciones que promuevan el uso, teniendo en cuenta tanto las necesidades de las empresas como la de los empleados.

Es necesario tener en cuenta que el impacto generado desde la empresa en el uso del Gobierno en línea entre sus empleados va a afectar también los resultados que se logren en ciudadanos, por lo cual es necesario articular los esfuerzos que se realicen tanto en los ciudadanos como en las empresas con el fin de llegar a cada segmento de la población correctamente.

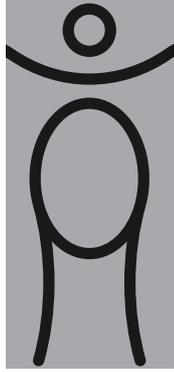
Aunque se han dado avances, las microempresas continúan mostrando un rezago en temas de uso y apropiación del Gobierno en línea si se compara con las empresas pequeñas, medianas y grandes. En este sentido, se hace cada vez más urgente diseñar estrategias específicas en este segmento que permitan incrementar en ellas la utilización del Gobierno en línea.

Para finalizar, la implementación de la estrategia de Gobierno en línea en Entidades ha mostrado una diferencia entre las de orden nacional y las de orden territorial. Aunque en las entidades de orden nacional los resultados son satisfactorios, todavía existen algunas que requieren mayores esfuerzos desde el interior para avanzar más rápidamente en la estrategia. Esta situación se convierte en un llamado e invitación a que las entidades evalúen críticamente su estado actual e identifiquen pla-

nes de acción concretos que permitan mostrar avances.

Como se había identificado en la medición realizada en 2009, dado que las entidades de orden territorial están en su mayoría retrasadas en la implementación de la estrategia, se hace urgente tomar medidas no sólo desde el programa sino desde las mismas entidades que les permita hacer frente tanto a su situación actual como a los nuevos retos que se plantean en la nueva versión del manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, el cual será la brújula que guiará el desarrollo de la estrategia Gobierno en línea en Colombia en los próximos años.

Teniendo en cuenta esto, se estimula a las entidades de orden territorial a buscar el apoyo necesario, ya sea por parte de otras entidades o del mismo Programa Agenda de Conectividad – Estrategia de Gobierno en línea en la mejora de la oferta, calidad y uso de sus servicios, pues en la medida que logren fortalecerse como institución al servicio ciudadano, no sólo se benefician en su estructura y funcionamiento, sino que se logrará llegar a la meta propuesta con el Gobierno en línea: la construcción de un estado más eficiente, transparente y participativo.



5. BIBLIOGRAFÍA





- Departamento Nacional de Estadística (DANE) www.dane.gov.co.
- ITU (2010) World Telecommunication/ICT Development Report 2010 - Monitoring the Wsis Targets.
- OECD (2010). Information Technology Outlook .
- OECD (2008). Broadband Growth and Policies in OECD Countries.
- OECD (2007) Broadband and the Economy. Disponible en: <http://www.oecd.org/dataoecd/62/7/40781696.pdf>.
- Metodología de monitoreo de Gobierno en línea en Colombia. Disponible en: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GEL_MetodologiaMonitoreoEvaluacionGEL.pdf.
- Plan Vive Digital, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2011). Disponible en: http://201.234.78.242/vivedigital/files/Vivo_Vive_Digital.pdf.
- Resultados de la Evaluación “El Gobierno en línea en Colombia 2010 para ciudadanos y empresas”, disponible en: [http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/documentos.shtml?apc=&s=e&m=b&als\[LEVEL__\]=1&cmd\[17\]=c-1-'231'&als\[MIGA__\]=Nacionales](http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/documentos.shtml?apc=&s=e&m=b&als[LEVEL__]=1&cmd[17]=c-1-'231'&als[MIGA__]=Nacionales).
- UNDESA (2010), “United Nations E-Government Survey 2010”. Disponible en: <http://www2.unpan.org/egovkb/>.
- World Bank (2010). Building broadband: Strategies and policies for the developing world.