

# La administración pública: hacia el servicio 100 % virtual

De la mano del programa estatal, la rama Ejecutiva hará una total transformación hacia la era de la atención virtual de los ciudadanos. El proyecto empezó hace varios años y en el 2013 se pone en marcha la nueva estrategia, que incluye el diseño de un modelo autosostenible.

## Las cifras de Gobierno en Línea

**90 %** de los ciudadanos sabe que si tiene que relacionarse con el Estado, el canal electrónico es una posibilidad.

**75 %** de los usuarios son empresarios.

**55 %** de los usuarios son ciudadanos.

**47 %** para trámites y servicios específicos.

**49 %** han presentado PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos).

**66 %** ha obtenido información general.

**64 %** específicamente de trámites y servicios.

**23 %** han participado en la definición de normas, planes, programas o proyectos.

Fuente: Programa Gobierno en Línea 2011



La página web del programa oficial muestra los servicios que están en la red para un ciudadano, una empresa o un servidor público.

Cuando culmine el diseño del programa Gobierno en Línea y cuando este evolucione, el Ejecutivo aspira a que los procesos de interacción de la administración con los ciudadanos estén en la red, de tal forma que el concepto 'en línea' sea transparente. Esta es la nueva etapa de la estrategia que busca que, al 2015, todas las entidades gubernamentales tengan su información completamente abierta, trabajen para el usuario proveyéndole servicios a través de múltiples canales y estén apalancadas, de manera colaborativa, en la academia y en la empresa privada. Con esas tecnologías, los usuarios podrían participar en la construcción de las políticas de las instituciones y hacer parte de un proceso concertado.

Gobierno en Línea se apoyará en el desarrollo de cuatro niveles que se incorpo-

rarán de manera paulatina: negocio, datos, aplicaciones y tecnología, según dijo Johanna Pimiento, gerente del programa, quien explicó que esta es la evolución de un proyecto en marcha desde hace varios años: "La tecnología y la forma en que se relacionan las personas se transforman y con ello las necesidades, y esto implica que hay que impulsar otros temas".

Explicó que en torno a Gobierno en Línea se ha construido un marco conceptual muy estructurado y están en marcha marcos de referencia como la arquitectura empresarial para darle cuerpo y unificar todos los lineamientos, los estándares, las metodologías y las guías empleadas en la orientación de las entidades que se están transformando. Lo que debe diseñarse ahora mostrará, además, la relación entre los objetivos de Gobierno y la misión de Gobierno en Línea, que es mejorar la inte-

racción del ciudadano con el Estado.

Dijo la gerente que hasta hoy y respaldadas por una política pública, las instituciones colombianas han avanzado en el montaje de sus servicios en la red. El Gobierno en Línea se está implementado de manera efectiva en las oficinas gubernamentales de la rama ejecutiva del orden nacional y territorial, tal como lo establece el Decreto 1151, aunque también se han vinculado las notarías y las corporaciones públicas para ofrecer mejor atención al ciudadano. Las entidades han seguido los lineamientos de un manual escrito con el propósito de orientar a la administración en el proceso de transformación.

En ese documento se establece, por ejemplo, que la información debe ser de calidad, con unos estándares básicos para la ciudadanía: interacción, accesibilidad y usabilidad. Que las oficinas suministrarán

servicios de consulta para que el usuario la encuentre con facilidad en casi todos los portales del Gobierno; y que todos sus trámites estén en internet. “Se les ha pedido ocuparse de los temas de integración y colaboración con otras instituciones sin perjudicar a la gente. En lo que concierne a la democracia, que propongan esquemas de participación para, por ejemplo, trazar el Plan de Desarrollo. Muchas de las entidades de la rama ejecutiva del Gobierno Central tienen estos procesos en un nivel alto de cumplimiento. En esa migración, en cambio, los entes territoriales enfrentan retos enormes”.

Este proceder estructurado, que partió de unas bases establecidas en la etapa del Gobierno Electrónico (ver nota Hugo Sin pág. 10), ha hecho que Colombia ocupe lugares de liderazgo a nivel internacional, según Pimiento.

En el Informe Anual sobre Gobierno Electrónico de 2012, en el componente de Servicios Electrónicos Provistos por el Gobierno, Colombia es número uno en América Latina y el Caribe y número diez

### Aspectos en los que trabajará Gobierno en Línea de acuerdo con su nueva estrategia:

#### Gobierno abierto

- Las páginas de las entidades públicas no solo tendrán información, también datos abiertos.
- Serán canales de rendición de cuentas.
- Se dará participación a medios sociales.

#### Trámites y servicios

- Los servicios, que se podrían prestar a través de múltiples canales, se enfocarán según el perfil del ciudadano/cliente que deberá ser caracterizado.
- Tendrán accesibilidad y serán usables.

#### Eficiencia administrativa

- Que los procesos internos que suponen servicio al cliente se mejoren e incorporen tecnología con interoperabilidad.

#### Construcción colectiva

- Procura que los ejercicios de participación no sean solo para discutir un plan sino que haya procesos de apoyo y control social.

#### Tecnología y ambiente

- Uso adecuado del papel y la tecnología, los recursos tecnológicos amables con el medio ambiente.
- Transversal a todos estos retos estará el tema de la seguridad, de la que hay que ocuparse cuando se habla de apertura de información y provisión de servicios.

“En el entorno de colaboración habrá una percepción mayor de cambio, porque el sector productivo, la academia y el ciudadano podrán aprovechar la apertura de datos y de procesos para ofrecer servicios diferenciados e innovadores”.

en el mundo; y en Participación es sexto en el mundo y primero en Latinoamérica y el Caribe.

Además de culminar la etapa de implementación, el trabajo del 2013 se centra en el avance de la construcción de la arquitectura empresarial del Gobierno. En el horizonte se ve a los usuarios —academia, sector productivo y ciudadano— accediendo a todos esos portales a través de distintos canales.

“En este modelo no solo se usarán las plataformas del Gobierno. Será posible que terceros, utilizando insumos de la administración, presten esos servicios. Pero donde habrá una percepción mayor de cambio es en el entorno de colaboración, porque el sector productivo, la academia y el ciudadano podrán aprovechar la apertura de datos y de procesos de las entidades para ofrecer servicios diferenciados e innovadores que las mismas instituciones no tendrían capacidad de desarrollar”.



Johanna Pimiento,  
gerente del programa Gobierno en Línea.

Esto, evidentemente, lo cobija un componente político y normativo en el que se definirán los estándares y recomendaciones sobre masificación, gestión del cambio, manejo y medición del avance de estas tareas. ■