
NIVEL DE MADUREZ DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS COLOMBIANAS EN GOBIERNO ELECTRÓNICO

Encuesta de percepción de líderes de tecnología

Mayo 16 de 2017

Un estudio de



Aplicado por



Con el patrocinio de



- 1 Gobierno electrónico:** El papel estratégico de la tecnología en la generación de valor público
- 2 Encuesta de percepción:** El poder de lo simple
- 3 Madurez de las entidades públicas colombianas en Gobierno Electrónico**



1

Gobierno electrónico:

El papel estratégico de la tecnología en la generación de valor público

Gobierno electrónico

El uso de TIC en la administración pública, para proveer información y servicios públicos a la sociedad.

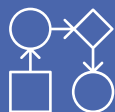
(ONU, 2016)

● Gobierno en línea

La estrategia de gobierno electrónico en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

(MinTIC, 2014)

CHILE
ESTADOS UNIDOS



Gobierno, estrategia y procesos

- TIC para procesos
- Programas gubernamentales
- Inversión extranjera



Cultura

- Espacios de participación
- Recursos humanos empoderados
- Comunidad informática



Dispositivos, servicios tecnológicos y sistemas de información

- Páginas asequibles y comprensibles
- Participación ciudadana y transparencia



Información

- Normas de interoperabilidad
- Mecanismos de seguridad y privacidad de la información
- Información en diferentes buscadores

- Necesidades de los ciudadanos
- Inclusión social
- Medios de comunicación

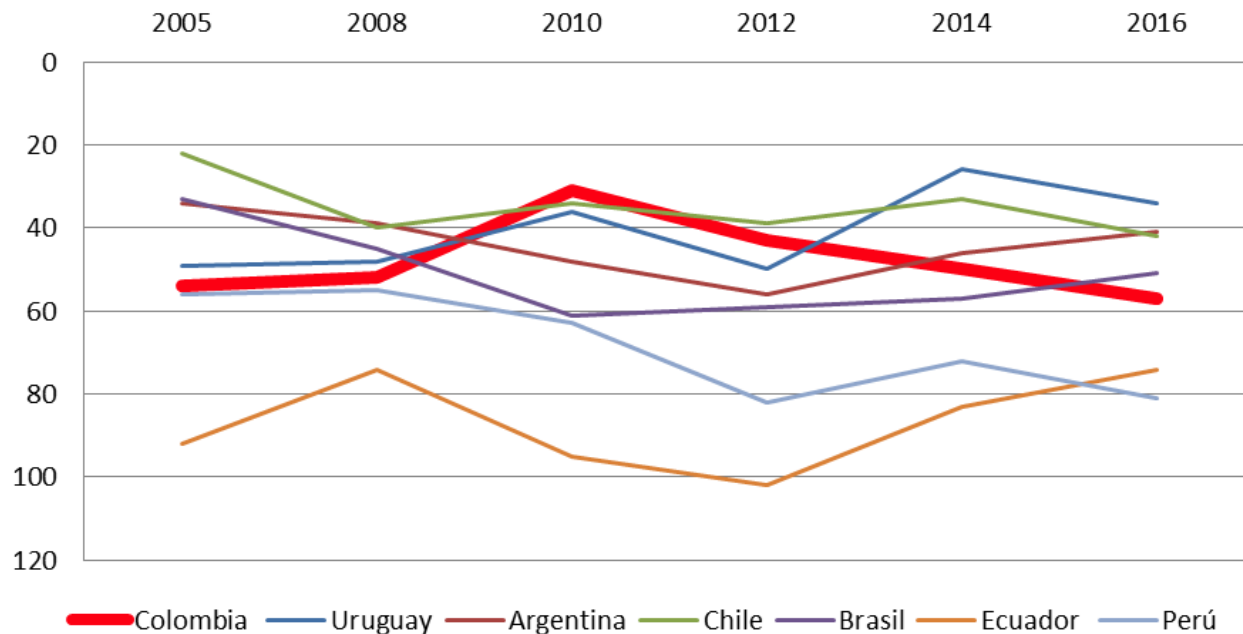
- Tomadores de decisiones
- Gestores de cambio
- Motivación e incentivos

- Aplicaciones móviles propias
- Innovación y cambio
- Innovación y valor público

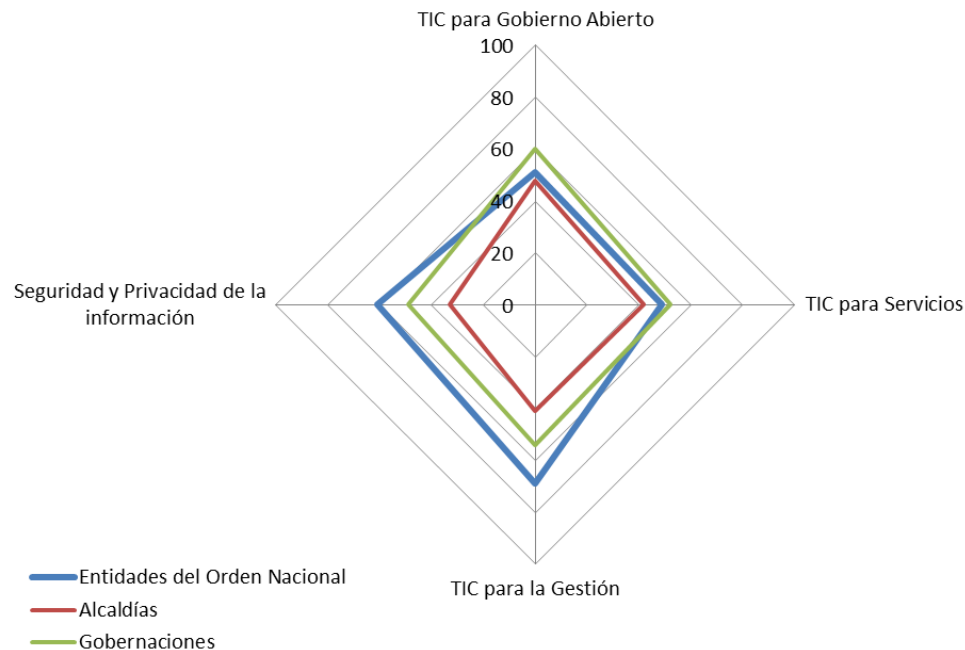
- Información disponible clasificada
- Ley de firma electrónica
- Datos abiertos y coproducción de servicios

Elaboración propia . Fuente de datos: UN E-Government Knowledge DataBase, 2017

Ranking Latinoamericano de Gobierno Electrónico



Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

“La belleza del gobierno electrónico radica en que algunas rupturas clave, pueden producir millones de expresiones de alegría”

Narendra Modi, Primer Ministro de India

“Gobierno electrónico es alcanzar los fines públicos a través de medios digitales”

CEPAL



2 Encuesta de percepción: El poder de lo simple

La visión de los líderes y tomadores de decisión en tecnología en las entidades públicas, es determinante para la adopción de gobierno electrónico,

¿Cuál es su percepción sobre la manera en que la tecnología apoya la construcción de un gobierno transparente, eficiente y participativo?



Para estudiar condiciones de adopción de gobierno electrónico, en un contexto global, utilizamos las siguientes dimensiones:

ESTRATEGIA Y RELACIÓN CON EL USUARIO

Estrategias, lineamientos, políticas, estructura organizacional, servicios, planes y acciones orientadas a la construcción de un gobierno eficiente, transparente y participativo

CULTURA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Cultura organizacional, incentivos, mecanismos de promoción de una entidad, que favorecen la adopción de gobierno electrónico.

DISPOSITIVOS, SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

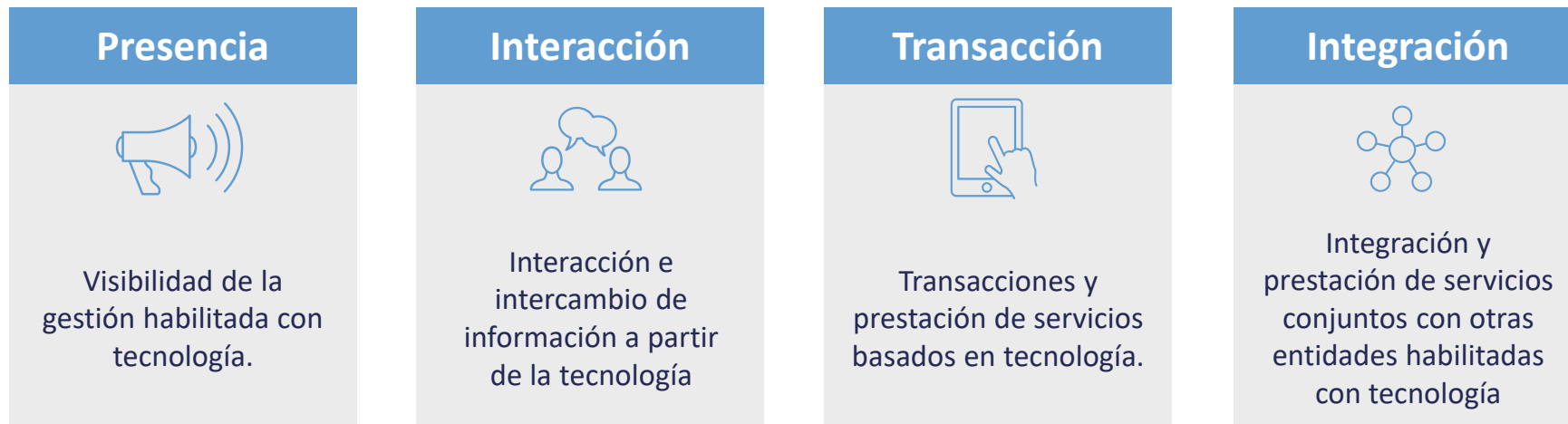
Tecnología habilitadora de la estrategia, los servicios y la adopción de la cultura de gobierno electrónico en una entidad.

INFORMACIÓN

Uso y aprovechamiento de la información como activo para la generación de valor público

Ellas nos permitieron consultar la opinión de los líderes y tomadores de decisión de entidades públicas, acerca del uso de tecnología para construir un gobierno eficiente, transparente y participativo

Caracterizar el grado de adopción de gobierno electrónico, dada la heterogeneidad de entidades de la administración pública en el orden territorial y nacional, requiere la construcción de una escala de valoración objetiva:



La caracterización del nivel de madurez no es absoluta o estática

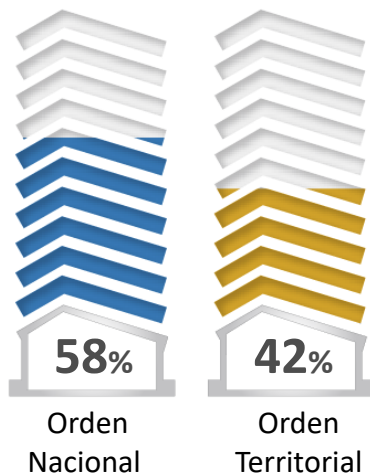




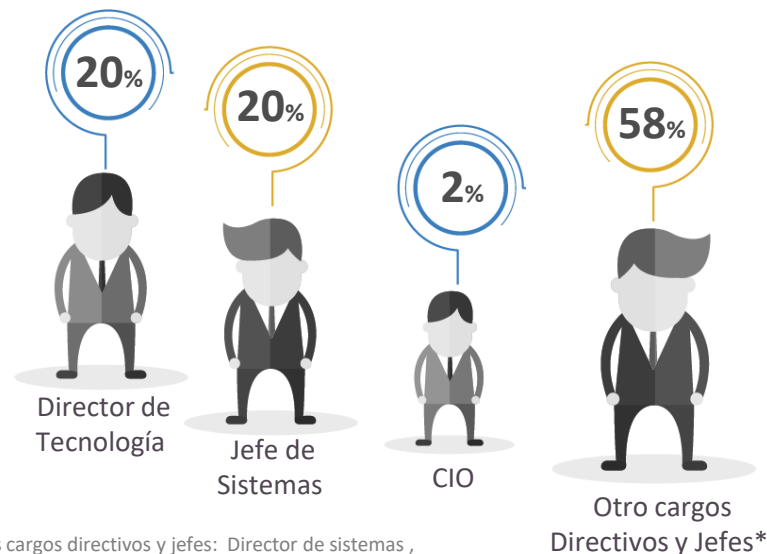
3 Madurez de las entidades públicas colombianas en Gobierno Electrónico

74
Entidades
encuestadas

Tipo de entidad



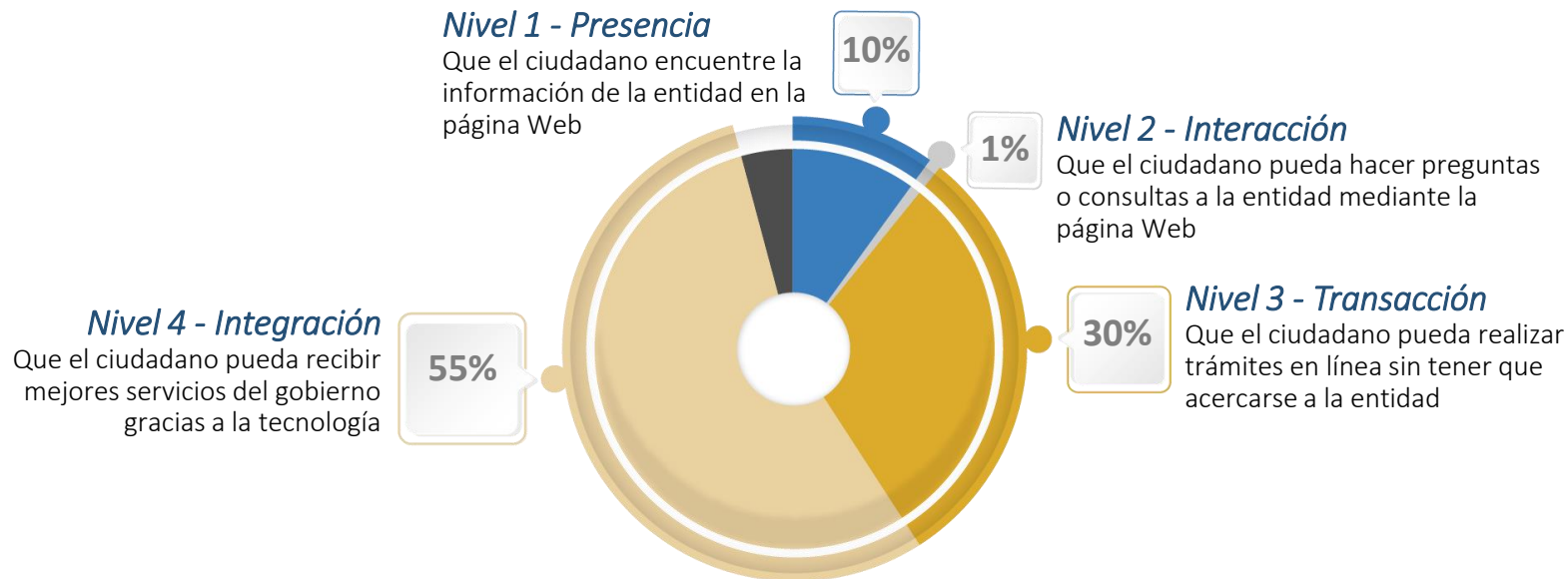
Líderes y tomadores de decisión en Tecnología



* Otros cargos directivos y jefes: Director de sistemas, gerente de sistemas, jefe tecnología, jefe oficina TIC, Asesor TIC, Coordinador TIC, Coordinador Gobierno en Línea, entre otros.

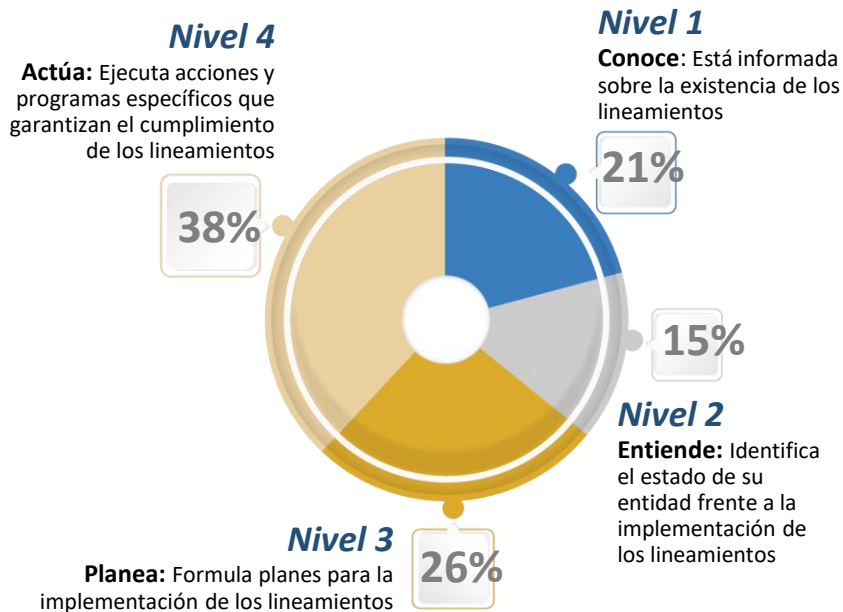
Fuente: Elaboración Propia

¿Para qué **cumplir** con los **lineamientos** de Gobierno en Línea?

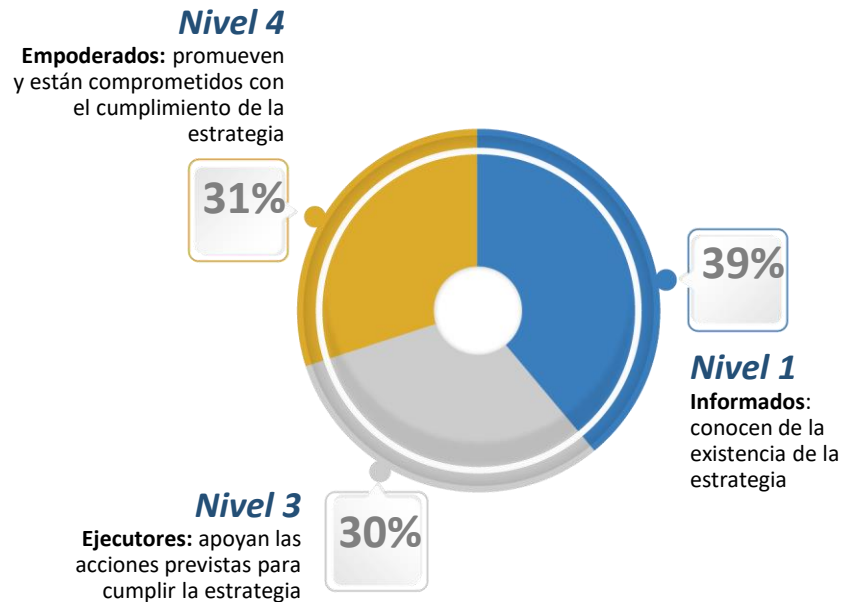


Fuente: Elaboración Propia

¿Cómo se involucra la alta dirección de en el cumplimiento de los lineamientos de Gobierno en Línea?

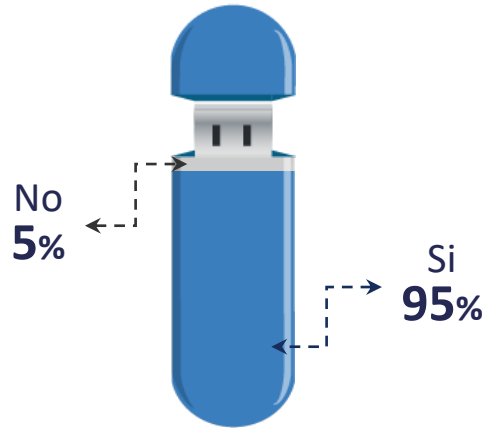


En el marco de la estrategia de Gobierno en Línea, ¿Qué posición tienen los funcionarios de la entidad?

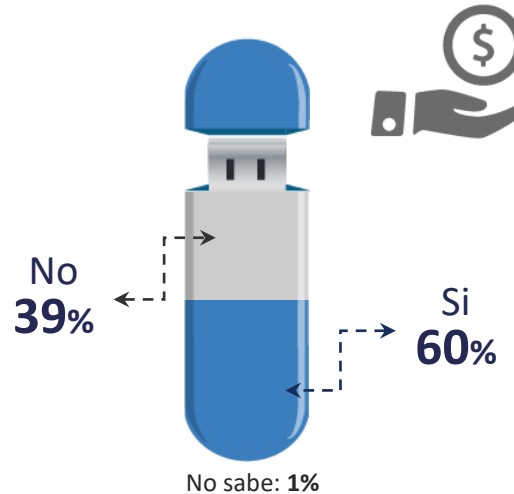


Fuente: Elaboración Propia

Su entidad cuenta con una persona, comité o dependencia encargada de **planear y promover el cumplimiento de los lineamientos de Gobierno en Línea?**



¿La implementación de la estrategia de Gobierno en Línea cuenta con una partida presupuestal anual?



¿A cuáles de las siguientes **partidas se destina dicho presupuesto?**

Orden de prioridad

1

Adquisición de hardware y software



2

Contratación de personal y servicios



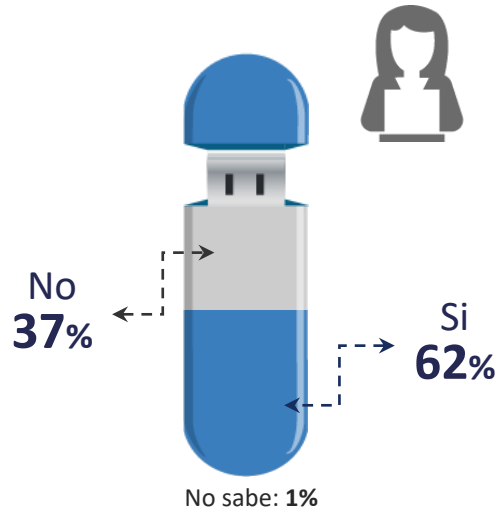
3

Capacitación y Difusión

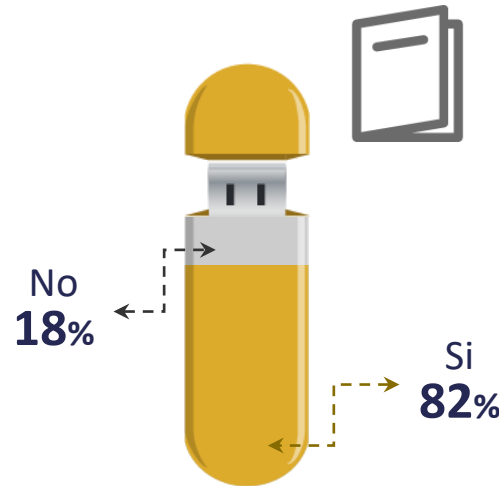


Fuente: Elaboración Propia

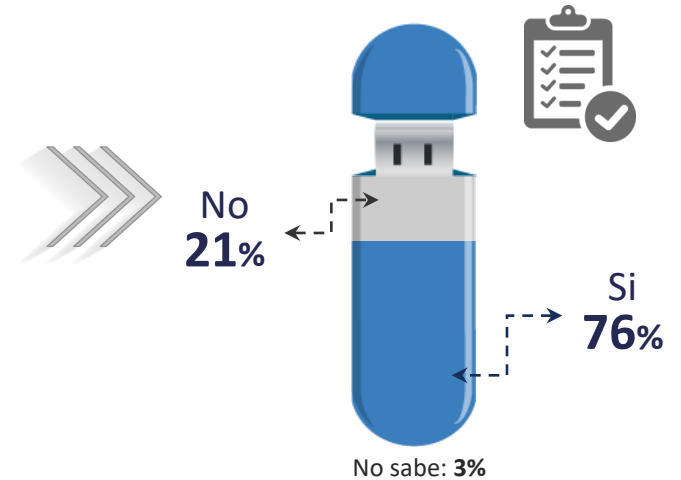
¿Su entidad cuenta con una **ventanilla única de trámites y servicios para el ciudadano?**



¿Su entidad cuenta con un **catálogo de oferta de trámites y servicios al ciudadano publicado en línea?**

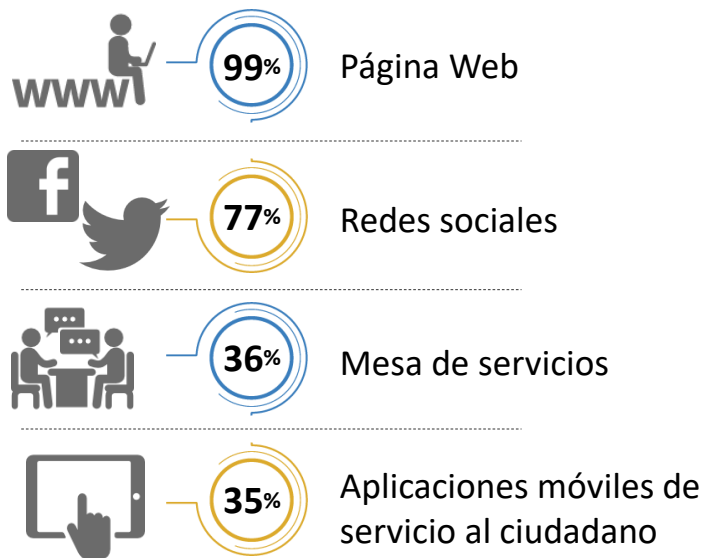


¿El diseño del **catálogo** de oferta de trámites y servicios al ciudadano, **consideró las opiniones y necesidades de los ciudadanos?**

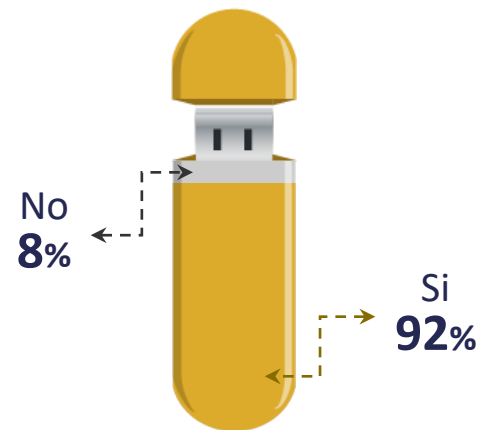


Fuente: Elaboración Propia

¿Cuáles son los canales digitales más utilizados para la rendición de cuentas y la atención de preguntas, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)?

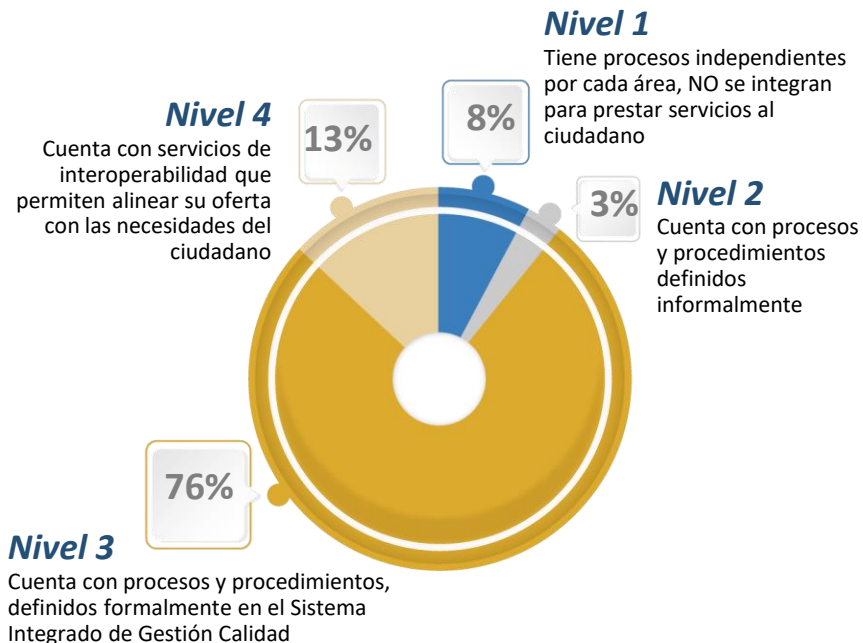


¿Tiene en cuenta las peticiones, quejas, reclamos y denuncias del ciudadano para el diseño de los servicios digitales?

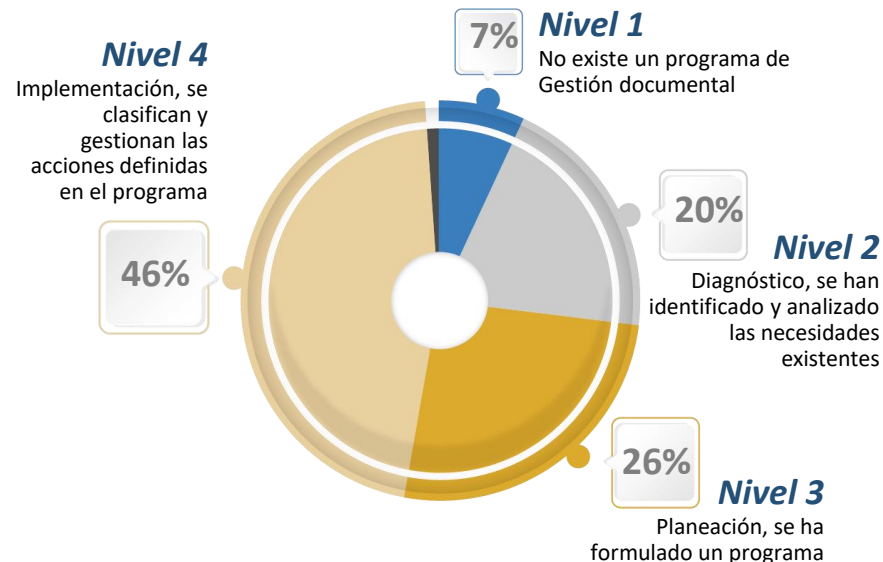


Fuente: Elaboración Propia

¿Cómo se integran las áreas para la prestación de servicios al ciudadano?



¿En cuál de las siguientes etapas se encuentra la Gestión de Documentos Electrónicos?



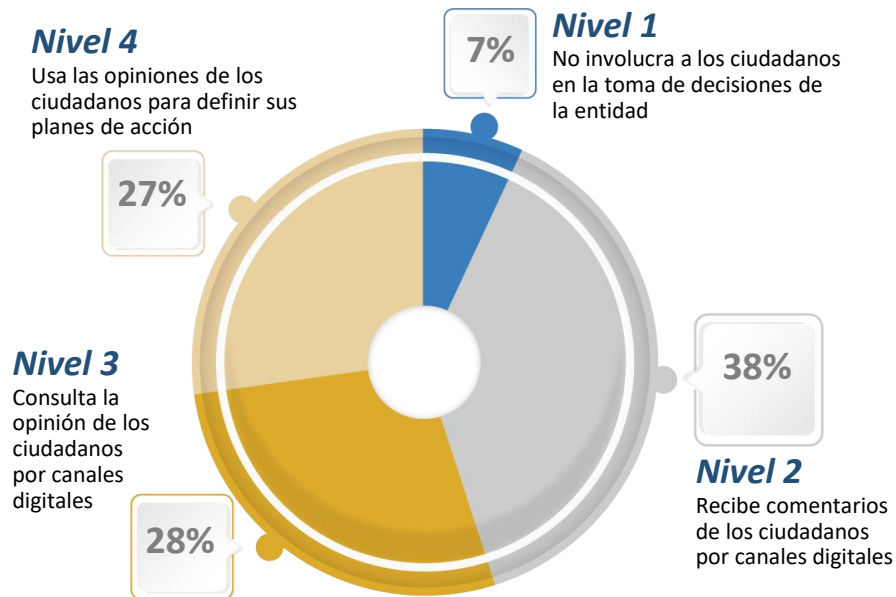
Fuente: Elaboración Propia

Alta apropiación de la razón fundamental de la implementación de la estrategia de gobierno electrónico.

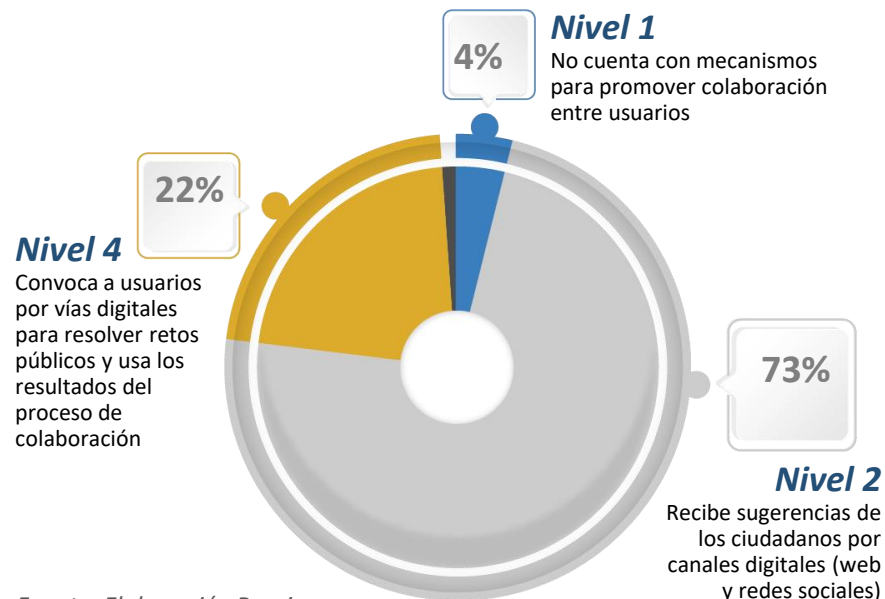
Liderazgo y empoderamiento de directivos y funcionarios, clave en la articulación de gobierno electrónico con la estrategia de la entidad.

Alineación de oferta de servicios digitales con necesidades de los usuarios.

¿Cómo promueve la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones?



¿Cuál es el mecanismo que usa para promover la colaboración entre usuarios, ciudadanos o grupos de interés en la resolución de problemas o retos públicos?

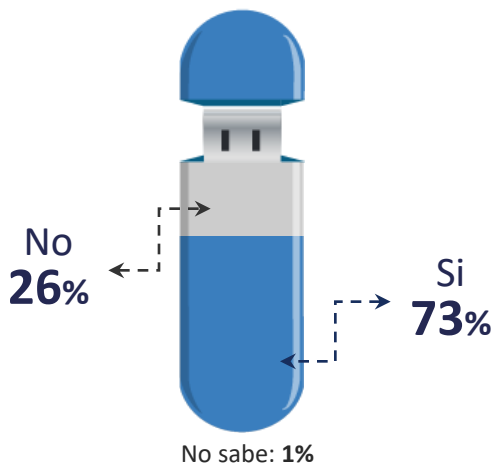


Fuente: Elaboración Propia

Impacto de canales digitales en las relaciones entidad-usuario.

Opinión de los ciudadanos es insumo fundamental en el ejercicio misional de las entidades.

¿La entidad cuenta con un **Plan estratégico de Tecnologías de Información (PETI)**?



¿El Plan estratégico de Tecnologías de Información (PETI) **fue construido teniendo en cuenta las necesidades de las áreas misionales**?

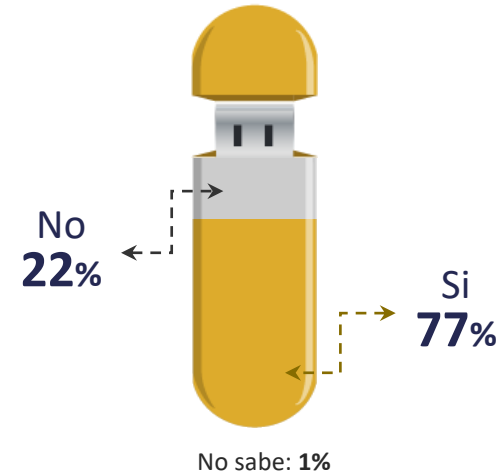


Fuente: *Elaboración Propia*

¿Qué tipo de tecnologías para almacenamiento, procesamiento y servicios se utilizan en la entidad?



¿Cuenta con indicadores de capacidad, confiabilidad y disponibilidad de su red?

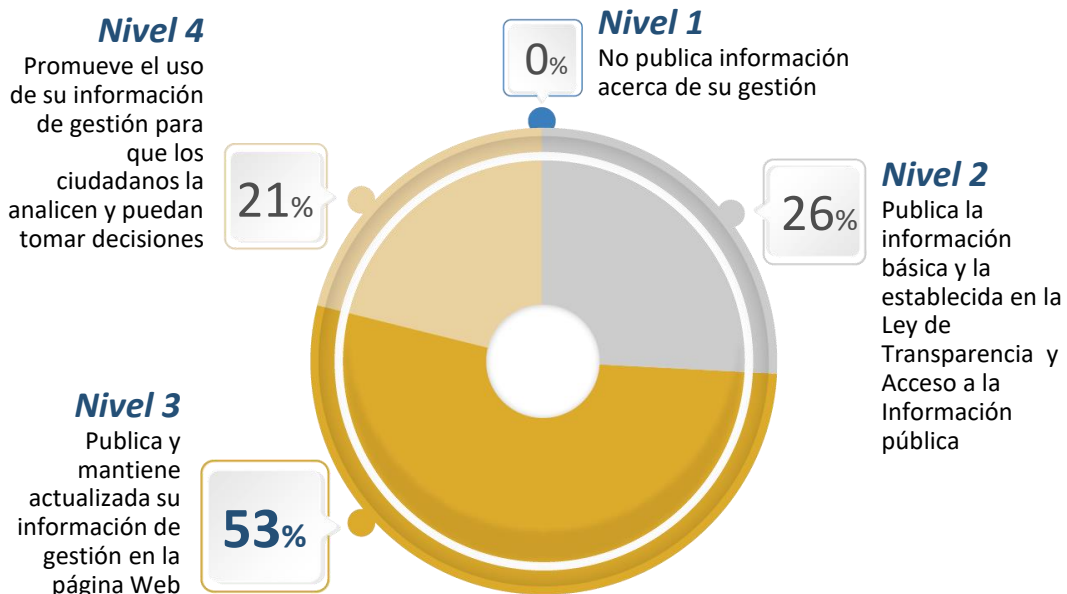


Fuente: Elaboración Propia

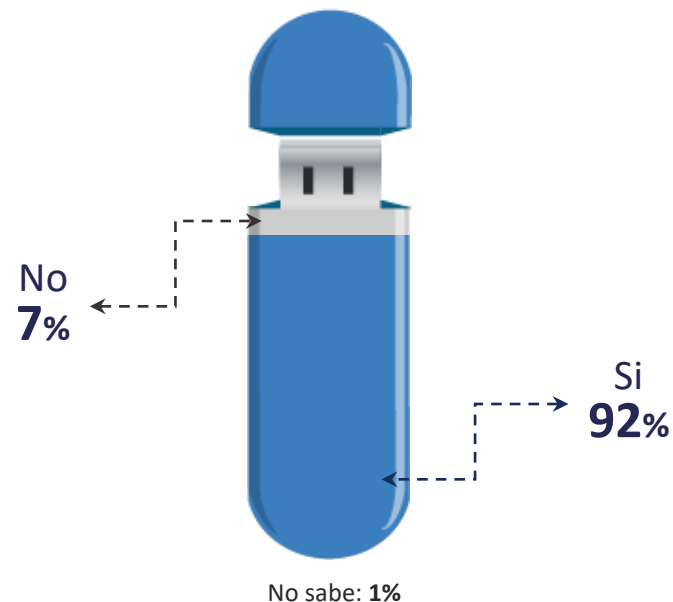
Alineación de la planeación estratégica de tecnología con las necesidades de las áreas misionales de la entidad.

Adopción creciente de nuevas tecnologías de procesamiento y almacenamiento.

¿La entidad **publica información para los ciudadanos** relacionada con su gestión?

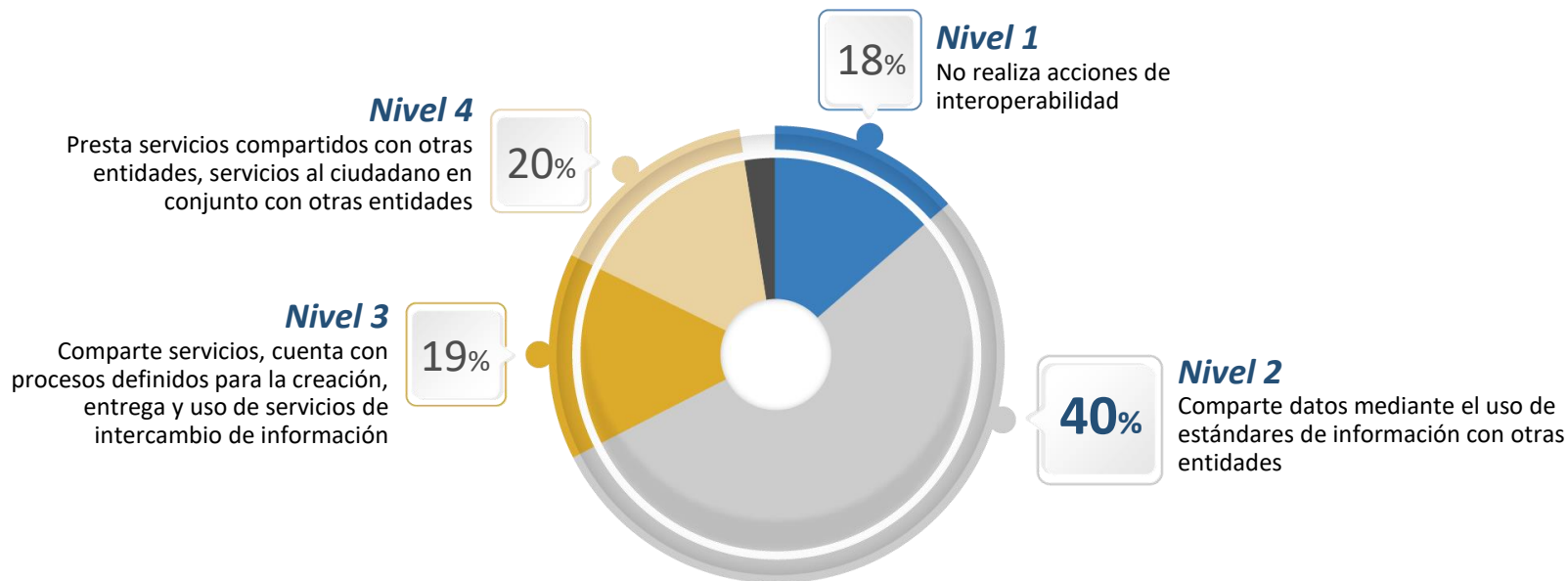


¿La entidad **publica conjuntos de datos abiertos**?



Fuente: Elaboración Propia

¿Cuál de las siguientes acciones de interoperabilidad con otras entidades realiza?



Fuente: Elaboración Propia

¿Cuáles de los siguientes procesos para la gestión de información se realizan en su entidad?



Planeación y gestión de componentes de información (datos, información, servicios y flujos de información)



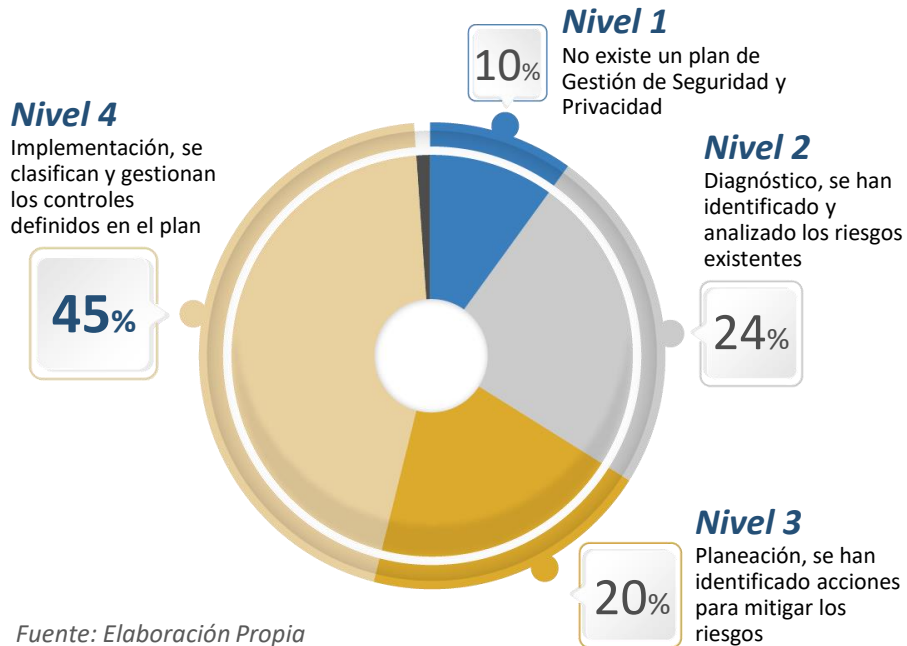
Aprovechamiento de la información



Gestión de Calidad y seguridad de la información

No sabe/ No responde: 3%

Desde su perspectiva ¿En cuál de las siguientes etapas se encuentra la Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información?



Fuente: Elaboración Propia

Transparencia, visibilidad y eficiencia gracias a los datos abiertos.

Gestión de componentes de información, análisis de datos y seguridad de la información; habilitadores tecnológicos de la prestación de servicios al ciudadano.

Innovación

Transparencia

Tecnología

Eficiencia

Liderazgo

Gobernabilidad

Participación

Información



Gracias!

luis.mejia@colombiadigital.net
paola.ramirezvega@ingrammicro.com

