



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

**Estrategia de Integración Digital del Estado
Guía técnica de integración de Trámites y Servicios a
GOV.CO**

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Viceministerio de Economía Digital
Dirección de Gobierno Digital

Equipo de trabajo

Sylvia Cristina Constaín Rengifo – Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Jehudi Castro Sierra - Viceministro de Economía Digital
Carlos Rozo Bolaños – Director Gobierno Digital
Grace Quintana – Subdirectora de Gobierno

Adriana Vargas Tamayo – Equipo GOV.CO
Rebeca Becerra – Equipo GOV.CO
Francisco Moreno – Equipo GOV.CO
Alejandro Caballero – Equipo GOV.CO
Diana Clavijo – Equipo GOV.CO
Juliana Cardona – Equipo GOV.CO
Felipe Ramos – Equipo GOV.CO
Carolina Escobar – Equipo GOV.CO
Luisa Medina – Equipo GOV.CO
Carlos León – Equipo GOV.CO
Senen Niño – Equipo GOV.CO
Felipe Solano – Equipo GOV.CO

Versión	Observaciones
Versión 1 Abril 2019	Guía técnica de integración de Trámites y Servicios a GOV.CO

Comentarios, sugerencias o correcciones pueden ser enviadas al correo electrónico:
gobiernodigital@mintic.gov.co

Manual de Gobierno Digital



Este manual de la Dirección de Gobierno Digital se encuentra bajo una [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



Tabla de contenido

1. Introducción.....	4
2. Esquema de los trámites y servicios provistos a los ciudadanos y empresarios	5
2.1 Paso 1. Acceso	6
2.2 Paso 2. Solicitud	6
2.3 Paso 3. Resolución.....	7
2.4 Paso 4. Resultado	7
2.5 Orientación permanente al ciudadano sobre el estado del trámite	8
3. Niveles de madurez de los trámites y servicios a integrar a GOV.CO	9
3.1 Opciones de integración de los tramites y servicios a GOV.CO.....	10
3.2 Requisitos aplicables para los trámites y servicios a integrar a GOV.CO	16
4. Infraestructura base de GOV.CO.....	18
4.1 Plataforma tecnológica GOV.CO	18
4.2 Servicios Ciudadanos Digitales: Autenticación digital, Carpeta Ciudadana e Interoperabilidad	18
4.3 Componentes y soluciones tecnológicas compartidas que se habilitarán para los trámites y servicios a integrar en GOV.CO.....	18
5. Glosario de términos	21



1. Introducción

La presente guía define los lineamientos y recomendaciones para que las entidades públicas adelanten el proceso de integración al Portal Único del Estado GOV.CO de los trámites y servicios que ofrecen a los ciudadanos, extranjeros y empresarios buscando así ofrecer a estos una única visión del Estado y una comunicación clara y efectiva que les permita acceder a sus derechos y deberes. Para lograrlo, las entidades públicas integrarán a GOV.CO su oferta, respondiendo a unos criterios funcionales, operativos y gráficos (alineados a la interfaz de GOV.CO).

Este proceso permitirá al Estado colombiano generar mayor valor público e impacto en la calidad de vida de los ciudadanos, así como crear mayor sinergia y eficiencia en su objetivo de transformación digital con un mayor aprovechamiento de las tecnologías digitales. Así las cosas, este proceso estará orientado a brindar servicios al ciudadano por medios digitales de manera ágil y flexible, aplicando modelos tecnológicos que permitan integrar los trámites y servicios al Portal GOV.CO, de conformidad con lo establecido en la Directiva Presidencial 02 de 02 de abril 2019 y demás guías y normas relacionadas.

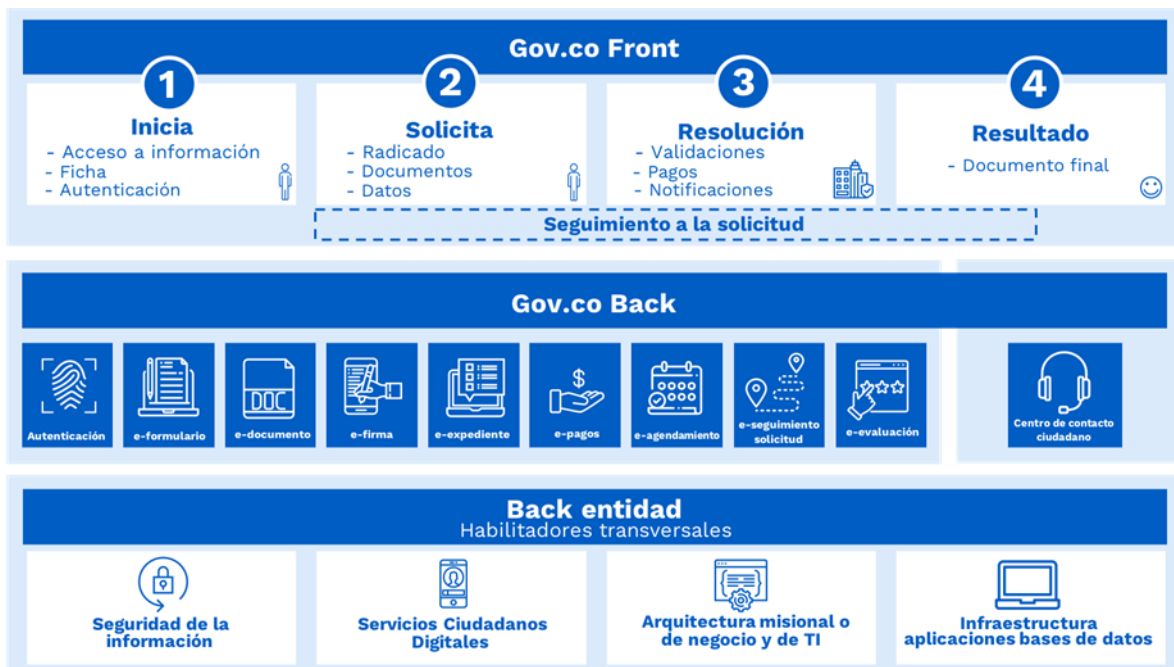


2. Esquema de los trámites y servicios provistos a los ciudadanos y empresarios

En los trámites y servicios provistos a los ciudadanos y empresarios pueden identificarse **cuatro momentos claves o pasos** para la interacción Ciudadano-Estado así; en un primer momento el ciudadano conoce la información del trámite que le permite responder las preguntas relacionadas con qué es, para qué lo necesita, cómo lo puede realizar, cuáles son los requisitos exigidos y dónde ejecutar el trámite, con estos conceptos claros, decide dar inicio al mismo y accede a través de cualquiera de los canales disponibles, luego en un segundo momento o paso el ciudadano procede a efectuar la solicitud del mismo aportando información y documentación específica que es solicitada por la entidad.

Posteriormente, y tras las validaciones correspondientes sobre el cumplimiento de requisitos y condiciones según aplique, la entidad, en un tercer momento o paso, gestiona la información a la luz de diferentes reglas y procesos internos para así resolver la solicitud del ciudadano interactuando con éste según se requiera hasta generar un resultado o salida que le entrega bien sea como servicio o como documento configurándose un cuarto y último momento clave de interacción.

Gráfica No.1



Aun cuando la interacción Ciudadano- Estado no es lineal, en general las variaciones y particularidades de cada trámite pueden ajustarse en estos 4 pasos o momentos. Adicionalmente, como características deseables y buenas prácticas se recomienda suministrar de manera permanente información precisa, clara y suficiente al ciudadano sobre cada uno de los pasos del trámite o servicio, así como del estado actual de su(s) solicitud(es). Así pues, que estos elementos de seguimiento y trazabilidad del trámite se convierten en genéricos y aplicables a los 4 pasos o momentos clave.

La estandarización de los 4 pasos o momentos en el Portal GOV.CO pretende constituir el primer hito de la optimización de trámites, porque homogeniza la experiencia del ciudadano en la interacción digital con el Estado, garantizando el acceso a sus derechos y el cumplimiento de sus deberes a través

de una experiencia cercana, ágil y segura que responde a sus necesidades, esto considerando los niveles de madurez digital que a hoy presentan los trámites y servicios y en un sentido evolutivo y gradual.

A continuación, se presenta una descripción ampliada de cada uno de los pasos:

2.1 Paso 1. Acceso

Corresponde al acceso del ciudadano a la información básica sobre el trámite que le permitirá conocer previamente acerca de qué es, dónde se realiza, qué documentación necesita o qué requisitos tiene que cumplir, formas habilitadas para la ejecución del trámite, costos, tiempos de espera entre otros. En el Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO esta información se visualiza a través de la *ficha informativa del trámite* que se despliega una vez el ciudadano selecciona el trámite de su interés desde el buscador habilitado en la sección “Servicios y trámites”.

La información general del trámite publicada en la ficha corresponde a la administrada por la entidad pública a través del proceso de registro y modificación de trámites en el Sistema Único de Trámites SUI del DAFP, entidad competente en la materia.

Las entidades públicas deberán garantizar que la información del trámite sea suficiente y que se encuentre en lenguaje claro para el ciudadano ([Guía de lenguaje claro del DNP](#)) así como también garantizar que serán requeridos únicamente los documentos que no posea con anterioridad y cuya información contenida sea indispensable para la realización del trámite.

Cuando el ciudadano procede a acceder al trámite de manera digital a través del Portal Único del Estado deberá acreditar su identidad mediante un proceso de *autenticación* con factores de seguridad variables según la información sensible asociada a cada trámite a la luz de la clasificación efectuada por la entidad pública.

2.2 Paso 2. Solicitud

Ocurre cuando el ciudadano solicita formalmente el trámite diligenciando algún tipo de información preferiblemente a través de *formularios electrónicos de captura* y presentando los documentos e información estipulada como requisitos previos.

Estos documentos podrán presentarse de forma física (en caso de trámites presenciales y semipresenciales) o cargados en el sistema una vez digitalizados, esto siempre y cuando los ejercicios de interoperabilidad o intercambio de información entre entidades aun no permitan obtener la información sin requerirla al ciudadano. Cuando los documentos son presentados de forma digital, el ciudadano solicitante cargará su documentación a través de formularios web habilitados en el Portal GOV.CO y declarará que la información aportada es íntegra, idónea y válida.

Por su parte, y según aplique de acuerdo con las políticas de seguridad y privacidad de la información de la entidad pública, el Portal generará las solicitudes de autorización de uso de datos para que el ciudadano la otorgue habilitando el campo respectivo. Así mismo, desplegará los textos de las políticas de protección de datos aplicables según lo establezca la entidad para su trámite o servicio.

El Portal permitirá visualizar el *consecutivo de la solicitud*, cuyo objetivo es el de establecer un antecedente del diligenciamiento de la información y/o *registro/cargue de la documentación*. Esto es aplicable a excepción de los trámites y servicios de obtención inmediata, los cuales no requieren seguimiento por parte del ciudadano.



Una vez generado el *consecutivo de la solicitud* se da inicio por parte de la entidad receptora a la validación de los requisitos previos para comprobar que se cumplan y que la documentación entregada por parte del solicitante es verídica y, por lo tanto, no contiene falsedad de datos o alteraciones. Si la documentación aportada cumple con los criterios de calidad y completitud requeridos se activa *notificación* al ciudadano sobre el inicio del trámite.

En los casos en los que se requiera modificación de la solicitud o documentación adicional, la entidad pública notificará al solicitante a través de los medios que tenga habilitados para tal fin dentro del plazo de tiempo determinado por esta y contado a partir de que haya surtido efectos la notificación. Transcurrido el plazo correspondiente desde el sistema de información relacionado en la entidad se genera la alerta respectiva para desde el Portal GOV.CO marcar la solicitud como en estado desistido en cuyo caso.

Según aplique, el desarrollo del trámite o prestación del servicio puede demandar el pago de derechos o tener un costo asociado bien sea una vez finaliza la etapa de validación de documentación y requisitos que ya se mencionó, o en otro momento dentro del curso del trámite. En cualquier caso, se desplegarán en este momento los *canales de pago* habilitados por la entidad a través del Portal GOV.CO o mediante depósito en las sucursales bancarias definidas para este propósito. El pago de las tasas o tarifas cuando el trámite lleva asociado un costo es, en todos los efectos, requisito necesario para la concesión del mismo. Por ello, el no pago de las tasas o tarifas dentro del plazo estipulado por la entidad constituirá un motivo para la extinción del derecho del acto administrativo.

Así las cosas, el tiempo o tiempos parciales de resolución del trámite empezará(n) a contar desde el momento en que la solicitud se da por validada y cumpla con el requisito de pago u otros según aplique (resultados de pruebas, resultados de visitas, si así aplica) para pasar a la conformación del *expediente de la solicitud* con la información y documentación aportados por el ciudadano.

2.3 Paso 3. Resolución

Según el tipo y naturaleza del trámite, la entidad pública realizará la revisión detallada del expediente de la solicitud esto es, información y documentación aportados por el ciudadano o empresa para determinar el cumplimiento de las condiciones requeridas incluyendo pagos de derechos, exámenes, visitas (según aplique), esto con el propósito de emitir una resolución o acción específica con respecto al trámite.

Cuando por su naturaleza un trámite tenga componentes que requieren presencialidad del ciudadano o visitas desde la entidad pública, el ciudadano solicitante podrá desplegar el agendamiento electrónico de citas.

Para efectos de las notificaciones, citaciones, emplazamientos, requerimientos, visitas e informes, a falta de términos o plazos establecidos en la normatividad que soporta los trámites, la entidad deberá hacer del conocimiento del interesado dicho plazo.

2.4 Paso 4. Resultado

Corresponde a la respuesta formal que la entidad genera ante la solicitud del ciudadano y que según la naturaleza y tipología del trámite puede corresponder a un acto administrativo que genera facultades al solicitante (p.e. un permiso de construcción, un título habilitante, un subsidio, un apoyo económico a un emprendedor, una convalidación de un título académico, etc.) o bien una acción específica (p.e. resumen de transacción por pagos de impuestos o pago de multas, emisión del duplicado de un documento de identificación, una capacitación o asesoría, etc.).



Una vez concluido el trámite, la entidad emite la notificación que contiene el sentido de la resolución del trámite. Ésta es proporcionada por la entidad pública respectiva a través de los canales que tenga habilitados para tal fin y que apliquen p.e por edicto, de forma física, correo electrónico, vía SMS en su celular, o correo certificado y podrá ser consultado en la carpeta ciudadana, una vez se haya habilitado este servicio ciudadano digital.

En el caso de notificaciones electrónicas generadas desde las Entidades públicas, éstas se expedirán preferiblemente con *estampado cronológico* que permita constatar la fecha y la hora en la que fue notificado dicho trámite.

Con miras al mejoramiento continuo del servicio, una vez finalizado el trámite el ciudadano o solicitante podrá a través del Portal de GOV.CO *evaluar el servicio*, así como la atención recibida en sus distintas etapas.

2.5 Orientación permanente al ciudadano sobre el estado del trámite

El solicitante podrá realizar *seguimiento o rastreo sobre el estado del trámite* a través del Portal GOV.CO haciendo uso del consecutivo de la solicitud que se generó en el momento del registro de la misma. El seguimiento del trámite en línea permitirá conocer a tiempo real en qué fase se encuentra el trámite y si es necesaria la presentación de documentación adicional. Esta condición no será aplicable a trámites de resolución inmediata.



3. Niveles de madurez de los trámites y servicios a integrar a GOV.CO

El proceso de digitalización de trámites y servicios y su integración en el Portal GOV.CO es un ejercicio dinámico que puede requerir una evolución gradual en cinco (5) niveles de madurez incrementales que han sido definidos procurando ir generando mayor impacto positivo al ciudadano.

Nivel 1: Informativo-Presencial

El trámite se realiza de manera presencial y no hay ningún tipo de interacción del ciudadano de manera digital distinta a consultar los aspectos relacionados con la orientación para realización del trámite o servicio de manera presencial.

Nivel 2: Informativo Actualizado - Descarga Formularios

La información general del trámite-servicio está disponible y actualizada para ser consultada por el ciudadano en la web y los formularios pueden ser descargados para su impresión y diligenciamiento previo.

Nivel 3: Semipresencial

Permite realizar en línea algunas actividades del trámite como por ejemplo el agendamiento de citas, el registro del usuario, la captura de información y cargue de documentos; mientras que otras actividades, aunque susceptibles de digitalizar, aun se deben realizar de manera presencial.

Nivel 4: En Línea

La totalidad del trámite se realiza de manera digital en todas sus actividades, desde el inicio hasta la resolución y recepción del resultado. En casos excepcionales podría haber actividades necesarias para realizar el trámite y que por su naturaleza no es viable se desarrollen a través de canales digitales.

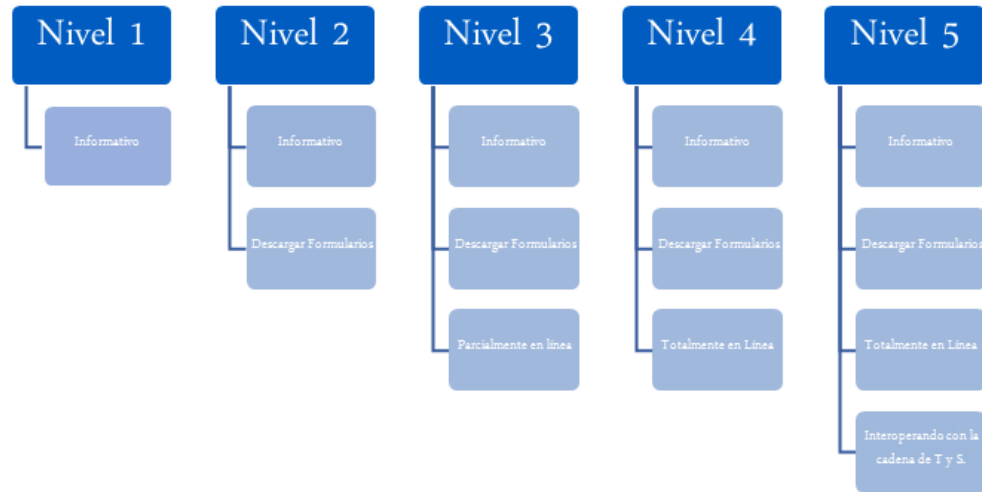
Nivel 4: Interoperable

El trámite o servicio, adicionalmente a estar en línea puede interoperar con otras entidades dentro de la cadena de trámite, habilitando el flujo digital del conjunto de datos requeridos y generados en la realización del trámite o servicio.

- Hacia atrás: Consume de manera automática de otras dependencias y/o entidades, toda la información que es insumo para su realización.
- Hacia adelante: La entidad tiene implementados servicios digitales que permiten a otras dependencias y entidades hacer uso de todos los documentos e información que genera y que es requerida por otros trámites y servicios dentro de la cadena.



Gráfica No. 2
Niveles de madurez de trámites y servicios



3.1 Opciones de integración de los trámites y servicios a GOV.CO

Como ya se mencionó, actualmente los trámites que prestan las entidades públicas en Colombia presentan diferentes niveles de madurez en materia de digitalización. Por lo tanto, para lograr su integración a GOV.CO, adicionalmente a tener en cuenta dicho nivel, se llevará a cabo una priorización a nivel de entidad y sector, así como una de orden nacional y territorial, con el fin de desplegar ejercicios de acondicionamiento y transformación de los trámites a integrar.

El acondicionamiento aplica para trámites que hoy se encuentran en línea y deben ser estandarizados para que el ciudadano acceda a estos desde el Portal GOV.CO a través de los 4 pasos o momentos clave descritos en el esquema general del trámite (sección 2) y que se resumen así:

Paso 1. Acceso, donde el ciudadano se informa sobre los requisitos del trámite y accede a la plataforma digital para realizarlo.

Paso 2. Solicitud, cuando el ciudadano solicita el servicio para lo cual diligencia o adjunta la información requerida por la entidad.

Paso 3. Resolución, cuando la entidad realiza el procesamiento del trámite para lograr generar el resultado del proceso.

Paso 4. Resultado, cuando se entrega al ciudadano el resultado frente a su solicitud.

La transformación de trámites, por su parte, es un ejercicio de mayor alcance, en donde la entidad evalúa la pertinencia del trámite decidiendo si realmente es necesario o no, para proceder a optimizarlo o rediseñarlo, y según aplique, hacer uso de los servicios ciudadanos digitales (autenticación, carpeta ciudadana e Interoperabilidad) como parte de dicho rediseño, lo anterior con miras a generar impactos y ahorros significativos al ciudadano en términos de tiempos de respuesta, desplazamientos, costos directos e indirectos, entre otros. Los lineamientos expedidos para la racionalización de trámites expedidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública son instrumentos indispensables para dicho procedimiento.

Durante los ejercicios de acondicionamiento y transformación las entidades podrán incorporar de manera gradual y cuando estos estén disponibles, *componentes o soluciones tecnológicas*

compartidas y transversales que hoy por hoy son gestionadas de manera aislada por cada entidad pública para resolver necesidades dentro de sus trámites y servicios, tales como autenticación, pasarelas de pago, agendamiento de citas, entre otras que permitirán así mismo obtener eficiencias administrativas.

Así mismo, los trámites acondicionados o transformados se integrarán de forma gradual y evolutiva al Portal GOV.CO, teniendo como meta final que estos se realicen a través de desarrollos web en el Portal GOV.CO, de acuerdo con el Plan de integración establecido por cada entidad a la luz de la directiva presidencial. Los Lineamientos para la integración de entidades públicas al Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO establece en la sección dos las opciones de integración y las responsabilidades de las entidades públicas y el Ministerio TIC, descritas con mayor especificidad a continuación:

3.1.1 Opción 1. Publicación de ficha informativa del trámite o servicio

Consiste en la publicación a través del Portal GOV.CO de la *ficha informativa del trámite o servicio* que la entidad ha registrado en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública dando acceso al ciudadano a la información del trámite, requisitos, pasos, enlaces y recursos de apoyo. Ésta es la opción de integración para los trámites que son 100% presenciales para el ciudadano.

En aquellos casos en que la entidad disponga un recurso o servicio con alto volumen de solicitudes obtenidas y este no corresponda a un trámite o a otro procedimiento administrativo - OPA registrado en el SUIT, deberá suministrar a GOV.CO la información de los mismos, conservando la estructura de las fichas de este sistema y atendiendo a los requerimientos de la Guía de Lenguaje Claro.

En el marco de esta opción de integración surgen las siguientes responsabilidades:

Entidad Pública

Revisión y actualización de las fichas informativas de trámites y servicios publicadas en el SUIT ajustando su contenido en lenguaje claro, de acuerdo con lo establecido en la *Guía de Lenguaje claro* del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano que lidera el DNP permitiendo que el trámite sea más accesible y fácil de entender para todos los públicos objetivo, así mismo deberá asegurar:

- la alineación y congruencia de todos los insumos de información y recursos de apoyo que se ponen a disposición del ciudadano.
- que la información sea clara y se encuentre actualizada de acuerdo con la normatividad vigente relacionada con el trámite.
- la correcta georreferenciación de las oficinas mostradas en la ficha del trámite.

Diligenciamiento de la [Ficha de información de los servicios](#) que administrará MINTIC para aquellos servicios que no estén registrados en el SUIT por no corresponder a la categoría de Trámites u Otros Procedimientos Administrativos (OPAs).

Portal GOV.CO

Despliegue de la ficha informativa del trámite a partir de la base de datos de trámites SUIT o de la Ficha de información de los Servicios

3.1.2 Opción 2. Interfaz gráfica mínima

Esta opción permite incorporar al Portal GOV.CO la información de los trámites y servicios publicados por la entidad en su sitio web o en sus sistemas de información y una complejidad técnica



muy baja pues no se requiere de desarrollos adicionales. El procedimiento consiste en embeber el formulario o página en el Portal GOV.CO a través de iframes, para lo cual la entidad suministrará credenciales de acceso, lectura y escritura que permitan tomar el formulario con los elementos de interfaz requeridos para la integración de imagen, cabecales, pies y otros elementos gráficos del portal GOV.CO. El resultado final para poder realizar la integración en el Portal GOV.CO, es la URL del sitio a embeber.

Esta opción técnicamente está concebida para ser utilizada en un iframe o un elemento HTML que permita insertar o incrustar un documento HTML dentro de otro principal. La característica de “mínima” surge del hecho de que tiene exclusivamente los elementos de interfaz absolutamente imprescindibles, permitiendo de esta forma integrarse a la imagen, cabecales, pies, herramientas de navegación y otros elementos gráficos del Portal GOV.CO en el que se alojará.

En el marco de esta opción de integración surgen las siguientes responsabilidades:

Entidad Pública

Implementación del certificado de seguridad para todas las aplicaciones que vayan a ser embebidas dentro del Portal GOV.CO.

Implementación de los controles de Ciberseguridad definidos en la [guía de lineamientos y estándares para la integración a GOV.CO](#) (sección 3.5).

Generación de la interfaz gráfica mínima en los sistemas de información que vayan a ser embebidas dentro del Portal GOV.CO.

Parametrización de la página que será objeto de embebido para que permita ser enlazada desde GOV.CO manteniendo las condiciones de seguridad que se hayan establecido.

Direccionamiento a pantalla de notificación de mantenimiento en los casos en que los enlaces o paginas embebidas sean objeto de ventanas de mantenimiento, u otro tipo de interrupciones programadas. La pantalla de notificación debe atender la línea gráfica definida por GOV.CO

Para los casos en que la pagina embebida o URL cambie o sea retirada de operación se debe informar a MINTIC, GOV.CO y efectuar la actualización en el SUIT (DAFP).

Portal GOV.CO

Despliegue de la interfaz gráfica o front del trámite en los 4 pasos o momentos clave del mismo.

Configuración de los enlaces y accesos a las páginas embebidas correspondientes.

Configuración de los elementos que deben incluirse en el encabezado y pie de página del iframe.

A continuación se presenta un ejemplo de la visualización de la página embebida bajo la interfaz GOV.CO.

Gráfica No. 3
Visualización Interfaz Gráfica Mínima



3.1.3 Opción 3. Uso de Servicios WEB y APIs

En esta opción la entidad habilita a GOV.CO para acceder a el (los) Web Service(s) o API(s) que cumplan con el marco de interoperabilidad y el lenguaje común de intercambio de información, permitiendo la solicitud, gestión, resolución y entrega del resultado del trámite entre el Portal GOV.CO y los sistemas de información de la entidad. De esta manera la entidad tendrá la responsabilidad por la información asegurando su calidad, disponibilidad, seguridad y privacidad.

En el marco de esta opción de integración surgen las siguientes responsabilidades:

Entidad Pública

Construcción o habilitación del (de los) web service(s) o API(s) para exponer la información requerida siguiendo las recomendaciones técnicas:

- Utilizar estándares como RESTful o SOAP y formatos JSON o XML preferiblemente y bajo los criterios GEL-XML.
- Distribuir el desarrollo de los trámites en capas (Presentación, Servicios, Datos)
- Aplicar los criterios de Seguridad JSON: Token o SOAP: WSSec
- Validar las buenas prácticas de seguridad (p.e: Denial of Service DoS, bloqueo de IP diferentes a las de NMF, etc.)
- Enviar los resultados en DTOs simples, por ejemplo, con atributos de tipo string, float, para transformación de los objetos y no usar hash, maps o algún tipo de estructuras que hagan que se pueda ralentizar el consumo de los servicios.

Integración del servicio de autenticación digital de los Servicios Ciudadanos Digitales, para ello la entidad deberá seguir los lineamientos de la “Guía para la vinculación y uso de los servicios ciudadanos digitales”, en los que se destaca las siguientes actividades.

- Elegir el nivel de garantía adecuado para cada uno de sus trámites y servicios.
- Solicitar al MinTIC AND la integración al servicio de Autenticación Digital.
- Conectar a los sistemas de información el servicio de Autenticación Digital y definir un componente de roles y autorizaciones de usuarios.
- Delegar la autenticación digital de los usuarios.
- Solicitar autorización y almacenar registros de usuarios.
(en construcción por equipo de Servicios Ciudadanos Digitales)

Generación de alertas en tiempo real desde los sistemas de información y aplicativos de la entidad, asociados a los trámites y servicios que se integran en el Portal GOV.CO, con relación al cambio de estado de una solicitud, de tal manera que se haga equivalente a los estados que se publicarán al ciudadano como parte del seguimiento en el portal GOV.CO. Los estados estandarizados de los trámites son:

Portal GOV.CO

Construcción de (de los) web service(s) o API(s) para consumir la información de los trámites y servicios que se integrarán al Portal.

Despliegue de la interfaz gráfica o front del trámite en los 4 pasos o momentos clave del mismo.



Solicitud registrada – Solicitud recibida a satisfacción – Solicitud en trámite – Solicitud resuelta

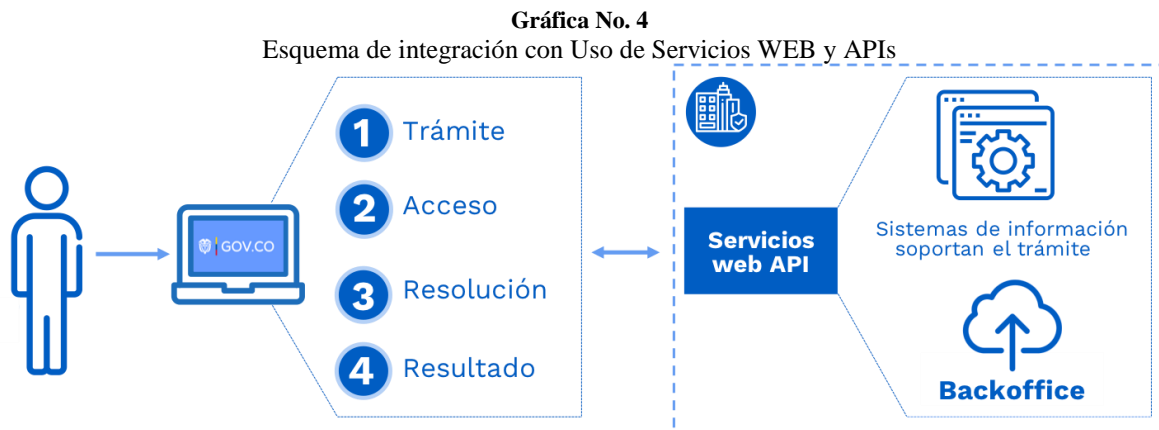
Aseguramiento de la disponibilidad y calidad de la operación de los servicios implementados para esta integración.

Implementación de los controles de Ciberseguridad definidos en la guía de lineamientos y estándares para la integración a GOV.CO

Validación a través de pruebas suficientes de los criterios de aseguramiento de la calidad (QA) de los servicios en ambientes pre-productivos.

Administración y notificación oportuna de los cambios y novedades sobre el(los) web service(s) o API(s) implementados para esta integración.

A continuación, se visualiza la integración a través de WS y APIs.



3.1.4 Opción de integración 4. Desarrollos web integrados a la plataforma GOV.CO

Es una opción en la que algunos o todos los subprocesos de un trámite que la entidad va a acondicionar o transformar digitalmente, es modelado, automatizado, administrado y optimizado a través de formularios web estandarizados y/o plataformas BPM (*Business Process Management*) disponibles en la entidad, incluyendo preferiblemente el uso de los servicios ciudadanos digitales (autenticación, interoperabilidad y carpeta ciudadana) habilitados por el Ministerio de la Tecnologías de la Información así como los estándares y soluciones tecnológicas compartidas disponibles, señalados en las [secciones 3 y 4](#) de esta guía.

En el marco de esta opción de integración surgen las siguientes responsabilidades:

Entidad Pública

Generación de los desarrollos requeridos en el acondicionamiento o transformación del trámite garantizando el uso de las soluciones tecnológicas compartidas y de los servicios ciudadanos digitales disponibles, evitando implementar de manera paralela funcionalidades que hayan sido habilitadas como parte de estos.

Portal GOV.CO

Generación de los componentes necesarios para integrar en GOV.CO los desarrollos y servicios digitales entregados por la entidad.

Implementación de los elementos de diseño de la línea gráfica del Portal GOV.CO, considerando los elementos de estilo, usabilidad y datos que permitirán la homologación de los formularios y desarrollos, haciendo su utilización más sencilla para los usuarios.

Aplicación de los estándares enunciados en esta guía (sección 4) en los desarrollos correspondientes a los trámites y servicios a integrar en el Portal GOV.CO especialmente en materia de experiencia de usuario y accesibilidad web.

Generación de alertas en tiempo real desde los sistemas de información y aplicativos de la entidad, asociados a los trámites y servicios que se integran en el Portal GOV.CO, con relación al cambio de estado de una solicitud, de tal manera que se haga equivalente a los estados que se publicarán al ciudadano como parte del seguimiento en el portal GOV.CO. Los estados estandarizados de los trámites son: Solicitud registrada – Solicitud recibida a satisfacción – Solicitud en trámite – Solicitud resuelta

Aseguramiento de la disponibilidad y calidad de la operación de los desarrollos efectuados para esta integración.

Implementación de los controles de Ciberseguridad definidos en la guía de lineamientos y estándares para la integración a GOV.CO

Presentación de los resultados del Autodiagnóstico frente al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información con un porcentaje superior al 60%. Instrumento que puede ser descargado en: <https://www.mintic.GOV.CO/gestioni/615/w3-propertyvalue-7275.html>

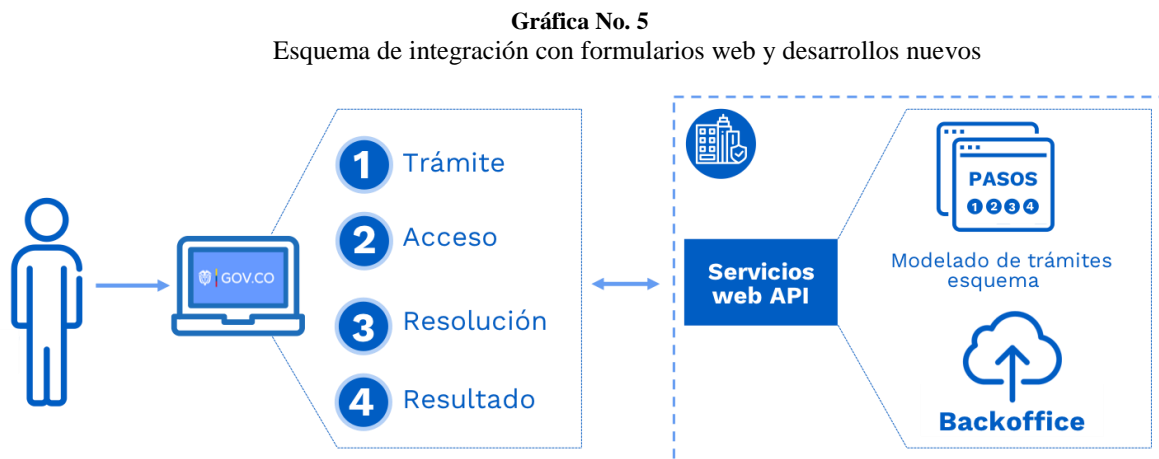
Validación a través de pruebas suficientes los criterios de aseguramiento de la calidad (QA) de los servicios en ambientes pre-productivos.

Administrar y notificar oportunamente los cambios y novedades sobre los desarrollos y servicios implementados para esta integración.

Construcción de (de los) web service(s) o API(s) para consumir la información de los trámites y servicios que se integrarán al Portal.

Despliegue de la interfaz gráfica o front del trámite.

A continuación, se visualiza la opción de integración:



La adopción de los cuatro pasos para la estandarización de la experiencia ciudadana, así como la actualización, incorporación de lenguaje claro en la descripción y publicación de la ficha informativa del trámite es necesaria para las opciones de integración 2, 3 y 4.

Para aquellos trámites o servicios agrupados en ventanillas digitales sectoriales o temáticas, el proceso de vinculación tendrá los mismos criterios y opciones de integración descritos anteriormente, siendo susceptibles de mantener la agrupación existente o integrarse a una categoría más grande que facilite un proceso al ciudadano o que permita la comprensión de una secuencia o cadena de procedimientos para obtener el acceso a un derecho o la satisfacción a una necesidad.

3.2 Requisitos aplicables para los trámites y servicios a integrar a GOV.CO

Lineamientos de marca GOV.CO y experiencia de usuario

- Guía de Integración Gráfica GOV.CO

Lenguaje ciudadano

- Guía de lenguaje claro del DNP
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

Marco de interoperabilidad y Lenguaje común de intercambio de información

Los sistemas de información o soluciones tecnológicas de las entidades, propios y/o de terceros que les presten servicios, deben ser diseñados o adaptados para garantizar la interoperabilidad siguiendo los lineamientos que se definen en el marco de interoperabilidad y vinculados al servicio de interoperabilidad de los Servicios Ciudadanos Digitales, así mismo, la entidad debe hacer uso del lenguaje común de intercambio de información para la estandarización de los conjuntos de datos a intercambiar o ser utilizados en los formularios electrónicos de captura. La interoperabilidad entre entidades públicas y privadas con funciones públicas se realizará siguiendo el modelo de Servicios Ciudadanos Digitales, sus lineamientos, guías, estándares y demás mecanismos establecidos por el Ministerio TIC y su acceso en el Portal Único del Estado Colombiano.

Las entidades públicas deben identificar aquellos conjuntos de datos susceptible de intercambio, de acuerdo con el Marco de interoperabilidad del Ministerio TIC y la normatividad existente en materia de transparencia y acceso a la información pública y protección de datos personales. así como también realizar el registro de activos de información que elabore y diligencie en el Portal de Datos del Estado Colombiano.

- Marco de interoperabilidad
<https://www.mintic.GOV.CO/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8117.html>
https://www.mintic.GOV.CO/arquitecturati/630/articles-9375_marco_interoperabilidad_pdf.pdf
- Lenguaje Común de Intercambio de Información
http://lenguaje.mintic.GOV.CO/sites/default/files/archivos/gel-dr-ma-006_versionamiento_v7.2.pdf

Seguridad y privacidad de la Información

Las interacciones digitales deben aplicar desde su concepción y diseño, el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información a nivel de procesos, sistemas de información e infraestructura



tecnológica, así como la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, la cual incluye la identificación, valoración y gestión de los riesgos de seguridad digital.

Las interacciones digitales deben estar soportadas en el cumplimiento de la normatividad de protección de datos personales e incorporar acciones de agregación, anonimización, minimización y disociación que les permita garantizar los derechos a los ciudadanos incluyendo el de acceso a la información pública.

- Modelo de seguridad y privacidad de la información
<https://www.mintic.GOV.CO/gestionti/615/w3-propertyvalue-7275.html>
https://www.mintic.GOV.CO/gestionti/615/articles-5482_Modelo_de_Seguridad_Privacidad.pdf

Arquitectura

- Marco de referencia de arquitectura empresarial
<https://www.mintic.GOV.CO/arquiturati/630/w3-propertyvalue-8114.html>
https://www.mintic.GOV.CO/arquiturati/630/articles-8677_Guia_Generalidades.pdf

Datos abiertos

- Guía de datos abiertos en Colombia
http://estrategia.gobiernoonlinea.GOV.CO/623/articles-8248_Guia_Apertura_Datos.pdf



4. Infraestructura base de GOV.CO

4.1 Plataforma tecnológica GOV.CO

El Portal GOV.CO como único punto de acceso ofrece un canal de comunicación y funcionalidades básicas que han sido dispuestas utilizando herramientas tecnológicas como un sistema de gestión de contenidos que se encuentra alojado en la infraestructura tecnológica del Ministerio de Tecnologías de la Información. Su desarrollo, administración, operación y soporte está a cargo de la Dirección de Gobierno Digital del MINTIC.

4.2 Servicios Ciudadanos Digitales: Autenticación digital, Carpeta Ciudadana e Interoperabilidad

Conjunto de soluciones y procesos transversales que dispondrá el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para brindar al Estado las capacidades y eficiencias para su transformación digital y lograr una adecuada interacción del ciudadano con la administración pública a través de medios digitales.

Se consideran tres servicios digitales base o fundamentales para lograr esta interacción:

- i. **Servicio de Autenticación Digital:** el cual permite que para todas las personas (naturales o jurídicas) sea posible verificar su identidad digital cuando adelanten trámites y servicios provistos por el Estado colombiano a través de medios digitales, mitigando el riesgo de suplantación de su identidad.
- ii. **Servicio de Carpeta Ciudadana Digital:** el cual permite a las personas (naturales o jurídicas) conocer y acceder digitalmente a la información que el Estado tiene o custodia de ellos de manera segura, confiable y actualizada
- iii. **Servicio de Interoperabilidad:** el cual da la provisión de los procesos, aplicaciones e infraestructura con las capacidades necesarias para intercambiar, integrar, compartir información con otras entidades públicas en el marco de sus procesos para prestar trámites y servicios digitales de calidad y eficientes a las personas (naturales o jurídicas).

El modelo general de los SCD contempla que la Corporación Agencia Nacional Digital sea el articulador como actor encargado de coordinar y administrar las interacciones con los distintos actores involucrados en la prestación de los servicios ciudadanos digitales y sea el prestador de los Servicios Digitales Base para las entidades públicas, de esta forma las entidades como actores del modelo podrán autenticar y permitir el acceso a los trámites y servicios que ofrecen protegiendo a los ciudadanos y empresas de los riesgos de suplantación de identidad, intercambiar información con otras entidades evitando que los ciudadanos y empresas aporten documentos que las entidades ya tienen, y que las entidades permitan el acceso a los ciudadanos y empresas a la información que ellos custodian, esta interacción del ciudadano y empresas con las entidades se realiza teniendo el Portal GOV.CO como canal de comunicación.

4.3 Componentes y soluciones tecnológicas compartidas que se habilitarán para los trámites y servicios a integrar en GOV.CO

En los diferentes pasos y momentos clave de la ejecución de un trámite (gráfica No.1) se han identificado procesos o funcionalidades comunes que pueden obedecer a un estándar según buenas prácticas y más aún a componentes o soluciones tecnológicas compartidas y transversales los cuales se podrán incorporar de manera gradual y cuando estos estén disponibles con la finalidad de homogeneizar los trámites presentes en el Estado colombiano. Estos *componentes o soluciones*



tecnológicas hoy son gestionadas de manera aislada por cada entidad pública para resolver necesidades dentro de sus trámites y servicios, tales como autenticación, interoperabilidad, pasarelas de pago, agendamiento de citas, entre otras por lo que al ser compartidas permitirán obtener importantes eficiencias administrativas.

A continuación, se relacionan algunos de los componentes o soluciones tecnológicas que serán generadas como compartidas en las diferentes fases evolutivas del Portal GOV.CO. Así mismo, desde el Ministerio TIC se desplegará el modelo de Servicios Ciudadanos Digitales incorporándose a la infraestructura base de GOV.CO.

En la gráfica No. 1 - Esquema general del trámite, se visualizan estos componentes o soluciones tecnológicas asociadas a los cuatro momentos o pasos clave del trámite.



Autenticación – Servicio Ciudadano Digital: servicio que permite el proceso para verificar que un ciudadano (persona natural o jurídica) es quien afirma ser al acceder al trámite y servicio por medios digitales y que será parametrizable de acuerdo con el grado de sensibilidad de la información y por ende de acuerdo con el grado de confianza y seguridad requeridos en el trámite y servicio.



Formulario electrónico de captura: componente tecnológico estandarizado que permite al ciudadano introducir datos los cuales son enviados a la entidad quien los debe procesar en el ámbito de sus procesos a fin de dar resolución y respuesta al trámite. El formulario electrónico será procesado con equivalencia funcional a los formularios de papel usando casillas de selección, botones de opción, o campos de texto.



Documento electrónico: estándar para documentos e información generados, enviados, recibidos, consultados, modificados y comunicados a través de medios electrónicos, ópticos o similares. Los documentos electrónicos cuentan con una estructura física que hace referencia a las herramientas de almacenamiento y hardware usado para crearlos, y una estructura lógica que hace referencia al formato en que es creado el documento, su contenido, metadatos y los datos de autenticación.



Expediente electrónico: estándar para el conjunto de documentos electrónicos de archivo correspondientes a un mismo trámite o procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan, bien sea aportados por el ciudadano o generados por la entidad pública o entidades relacionadas. Los documentos electrónicos que hagan parte del expediente electrónico de la solicitud serán aquellos que tiene plena equivalencia funcional con los documentos físicos.



Firma electrónica/digital: métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permita identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.



Motor de pagos: componente tecnológico que permite al ciudadano efectuar el pago de derechos, tarifas y obligaciones relacionados con los trámites y servicios provistos por las entidades públicas a través de canales electrónicos tales como pasarelas de pago



Módulo de agendamiento de citas: componente tecnológico que facilite al ciudadano el agendamiento y administración (modificación, cancelación, recordatorios) en línea de las citas, visitas o actuaciones presenciales relacionadas con el trámite o servicio en función de la disponibilidad y horario del servicio.



Módulo de seguimiento y rastreabilidad del Trámite: componente tecnológico que permita al ciudadano conocer en cualquier momento y en tiempo real el estado de su trámite accediendo mediante el número consecutivo de su solicitud en el Portal GOV.CO. Los estados estandarizados de los trámites son: Solicitud registrada – Solicitud recibida a satisfacción – Solicitud en trámite – Solicitud resuelta. El ciudadano podrá conocer el registro histórico de solicitudes efectuadas y sus números de consecutivos asociados para seleccionar aquella solicitud sobre la cual requiere hacer seguimiento o rastreo.



Módulo de evaluación del servicio: componente tecnológico/servicio que permita al ciudadano evaluar la calidad del servicio recibido en cualquier momento durante la ejecución de trámite y al finalizarlo.



Centro de Contacto al Ciudadano: centro especializado de servicios de back office, front office, gestión documental, mesa de ayuda, con agentes telefónicos y virtuales, para recibir y transmitir llamadas y mensajes con los que se atienden las solicitudes de los ciudadanos, mediante el canal telefónico (fijo, IP o celular), fax, correo electrónico, chat, web y redes sociales. Este centro será complementario a los canales de atención al ciudadano disponibles en la entidad.

5. Glosario de términos

- *Acondicionamiento*: integración de la oferta digital de las entidades públicas al Portal Único del Estado Colombiano estandarizada en un esquema de 4 pasos o momentos clave del trámite.
- *Autenticación*: mecanismo para verificar que un usuario (persona natural o jurídica) es quien afirma ser al acceder al trámite y servicio por medios digitales y que será parametrizable de acuerdo con el grado de sensibilidad de la información y por ende de acuerdo con el grado de confianza y seguridad requeridos en el trámite y servicio.
- *Back Office*: es el conjunto de tareas, actividades, puestos y procedimientos administrativos de la entidad u organización encaminados a dar apoyo y soporte a la gestión de la misma. Estas operaciones o procesos no tienen que ver directamente con los ciudadanos o grupos de interés externos. Los servicios de back office son procedimientos internos que se realizan antes o después de la interacción con el ciudadano o grupo de interés externo. El back office incluye toda la infraestructura para soportar el front office.
- *Digitalización*: es el proceso mediante el cual se realiza la transformación de algo real (físico, tangible o análogo) a datos digitales (bits: unos y ceros), con el propósito de que dichos datos digitales puedan ser accedidos, manipulados y aprovechados para diferentes fines a través de equipos de cómputo (computadores, dispositivos móviles, entre otros). La digitalización es un paso o etapa dentro de un proceso de transformación digital, dado que este último implica elementos adicionales a la digitalización.
- *Front office*: son todas las actividades, procesos, puestos y procedimientos de la entidad u organización que están en contacto y directamente relacionadas con el ciudadano o grupos de interés externos a ella.
- *Interoperabilidad*: capacidad de las entidades para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos para interactuar hacia objetivos mutuamente beneficiosos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades, mediante el intercambio de datos entre sus sistemas TIC.
- *Servicios Digitales*: servicios que se encuentran implementados para ser realizados por parte de los ciudadanos a través de medios digitales.
- *Transformación de trámites y servicios en el modelo GOV.CO*: optimización de la oferta institucional del Estado a partir del rediseño y optimización del trámite haciendo uso de medios digitales, preferiblemente de los servicios ciudadanos digitales, para su posterior acceso a través del Portal Único del Estado Colombiano, con miras a generar impactos y ahorros significativos al ciudadano en términos de tiempos de respuesta, desplazamientos, ahorros en costos directos e indirectos, entre otros.
- *Trámite*: conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el Estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.



- *Recursos de apoyo*: otros elementos de ayuda que facilitan al ciudadano la realización de un trámite y/o servicio ante una entidad, algunos ejemplos de recursos son: video tutoriales, instructivos, micro sitios informativos, aplicaciones de ayuda, entre otros.
- *Usabilidad*: es un anglicismo que apareció hace algunos años, que significa facilidad de uso. Desde la Norma ISO 9241-11 (1998), usabilidad se define como “El grado en que un producto puede ser usado por determinados usuarios para lograr sus propósitos con eficacia, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso específico”
- *Valor público*: se relaciona con la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades y la prestación de servicios de calidad. Por ello, somos conscientes que no sólo es hacer uso de las tecnologías, sino cómo las tecnologías ayudan a resolver problemas reales. Este sería el fin último del uso de los medios digitales en la relación del Estado y el ciudadano.

