



**El futuro digital
es de todos**

**Gobierno
de Colombia
MinTIC**

Estrategia de Integración Digital del Estado

**Lineamientos para la integración de entidades públicas
al Portal Único del Estado Colombiano - 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	Lineamientos para la integración de entidades públicas al Portal Único del Estado Colombiano - 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

Introducción	4
1. Estrategia de Integración Digital del Estado	5
1.1 Modelo de operación GOV.CO	5
1.2 Catálogo de servicios:	6
2. Plan de Integración a GOV.CO	8
2.1 Identificación y caracterización	8
2.2 Construcción	9
2.3 Implementación	10
2.4 Seguimiento	10
3. Lineamientos para la integración digital del Estado	11
3.1 Integración a Servicios y Trámites	11
3.2 Integración a Participación	14
3.3 Integración a información	18
3.4 Integración a Datos abiertos	19
3.5 Integración a Noticias	20
3. Lineamientos Transversales para la integración	23
3.1 Lenguaje	23
3.2 Imagen Gráfica	23
3.3. Seguridad Digital (Ciberseguridad)	24
3.4. Métricas	27



Introducción

Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos, generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado, se adelanta la Estrategia de Integración Digital del Estado.

Esta estrategia permitirá al ciudadano el acceso a la oferta estatal, posibilitando el acceso a la información pública estructurada y no estructurada por medios electrónicos, y la interacción con las entidades del Estado para acceder a trámites, servicios, ejercicios de participación, entre otros y apoyando a las entidades públicas del orden nacional y territorial a transformarse digitalmente y mejorar la relación con los ciudadanos a partir del desarrollo y la administración de soluciones digitales compartidas.

En desarrollo de la Política de Gobierno Digital y en cumplimiento de la Directiva Presidencial 02 del 02 de abril de 2019, se crea el Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO, la primera herramienta para esta integración, que se constituirá como el punto de acceso digital del ciudadano a los trámites, servicios, información pública, ejercicios de participación, colaboración y control social, entre otros, que ofrecen las entidades públicas orden nacional y territorial a través de medios digitales, transformando la experiencia de interacción del ciudadano con el Estado.

La estrategia y herramienta en mención contribuirán al cumplimiento del objeto de la Política de Gobierno Digital, así como al logro de sus propósitos. Habilitar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad, permite empoderar a los ciudadanos a través de un Estado abierto y la toma de decisiones basadas en datos y generar procesos seguros y eficientes al interior de las entidades públicas, que contribuyan a la consolidación de ciudades y territorios inteligentes.

Este documento está dirigido a los representantes legales, ordenadores de gasto, líderes estratégicos de tecnología y planeación de las entidades públicas, responsables de la implementación de la política de Gobierno Digital. Contiene los principales elementos descriptores y funcionales para la integración de las entidades a GOV.CO, así como las referencias a aquellos documentos técnicos y de política que pueden ayudarles a incorporar gradualmente y de acuerdo con sus capacidades y necesidades la oferta institucional disponible.

Este documento está estructurado en cuatro apartados: el primero, describe de manera general el modelo de operación y el catálogo de servicios de GOV.CO, el segundo, el plan de integración a desarrollar por parte de las entidades, el tercero, la integración por cada una de las secciones y finalmente, los lineamientos transversales que posibilitan la integración. Al igual que la herramienta GOV.CO, este documento irá robusteciéndose y brindando mejoras a las entidades para que logren de manera efectiva su proceso de integración al Portal Único del Estado Colombiano.



1. Estrategia de Integración Digital del Estado

1.1 Modelo de operación GOV.CO

La primera herramienta de la estrategia de integración digital del Estado tiene un modelo centralizado para el acceso a la oferta institucional digital por parte del ciudadano y descentralizado, para su gestión y operación por parte de las entidades responsables de la misma. El modelo de operación de la Estrategia está planeado para evolucionar continuamente a nivel de funcionalidad y contenido, lo que permite contar con una herramienta funcional que crece mensualmente hasta llegar a la plenitud de la integración de la oferta estatal disponible, con la posibilidad de incorporar nuevas herramientas cuando se identifique la necesidad y la madurez del modelo. El escalamiento de la estrategia y las herramientas asociadas se dará de manera paulatina, atendiendo a las habilitaciones normativas, funcionales y técnicas requeridas, así como a las capacidades y posibilidades de integración que las entidades identifiquen.

El Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO, como primera herramienta de esta estrategia garantizará la interoperabilidad, seguridad y privacidad de la información, accesibilidad, usabilidad y apertura, calidad, neutralidad, disponibilidad y priorización de estándares abiertos. Así mismo, las entidades públicas que se integren serán las responsables de la integridad, autenticidad y actualización de la información y de los servicios ofrecidos por este medio, así como del archivo electrónico de los documentos.

Así mismo y siguiendo el modelo planteado, el Portal GOV.CO incorpora el diseño dirigido por el ciudadano, que permite desarrollar y evolucionar un producto o servicio junto al usuario final, incorporando como principal insumo para la mejora continua y el crecimiento constante, la contribución ciudadana a través un co-diseño permanente. Es por esto que se constituyen como criterios indispensables para su consolidación la evaluación constante de la experiencia ciudadana, el lenguaje claro de los contenidos y la optimización de la lógica de navegación, entre otros. Estos elementos serán mejorados de acuerdo con el análisis de las estadísticas crecientes sobre la funcionalidad del Portal GOV.CO y los resultados de las pruebas de usabilidad.

El compromiso por lograr una experiencia digital satisfactoria en el relacionamiento de los ciudadanos con el Estado, será compartido por el equipo de GOV.CO y los equipos de trabajo de las entidades públicas que se integren, permitiendo que, incluso desde los sitios web de cada entidad se proporcione una experiencia de navegación envolvente, facilitada por la alineación gráfica y funcional.

El desarrollo de este modelo y el seguimiento a sus criterios se dará por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Ministerio TIC, quien dispondrá de lineamientos, herramientas y acompañamiento para garantizar la efectiva integración de las entidades a GOV.CO.

Con el fin de adelantar las acciones de integración a GOV.CO, las entidades públicas del nivel nacional deberán formular un “Plan de Integración”, en los 40 días hábiles siguientes a la expedición de estos lineamientos de integración. Esta formulación se dará inicialmente por las entidades públicas de la rama ejecutiva del orden nacional permitiendo la identificación y planeación de la integración paulatina de las interacciones digitales existentes al Portal GOV.CO.

Estos planes registrados en el Portal permitirán la generación de un Plan Unificado de Integración, que marque los principales hitos de la evolución del mismo, hasta su total integración. Las entidades



del orden territorial podrán integrarse a Gov.co, planeando sus actividades de vinculación y alineándolas con sus mecanismos de planeación.

1.2 Catálogo de servicios:

A continuación, se presenta el catálogo de servicios, que define los grandes componentes del portal:

1.2.1 Oferta estatal para el ciudadano

GOV.CO cuenta en su etapa inicial con tres secciones principales para la disposición de la oferta estatal para el ciudadano:

- *Servicios y Trámites*, que presenta la información de trámites y servicios existentes y busca el desarrollo en línea de los mismos dentro del Portal.
- *Participación*, un espacio para la realización de ejercicios de participación (consulta normativa, toma de decisiones, rendición de cuentas, entre otros) y busca la incorporación, el seguimiento, la segmentación de los mismos, desde la planeación hasta la publicación de resultados.
- *Información*, que inicialmente presenta los enlaces a las páginas web de las entidades públicas, y que busca la integración de todas las herramientas de disposición de información pública no estructurada de las entidades públicas del país dentro del Portal.

Las etapas de integración de interacciones digitales para cada una de las secciones se darán de manera paulatina y de acuerdo con las funcionalidades habilitadas para tal fin. En una siguiente evolución del portal GOV.CO se creará la sección de *Datos Abiertos*, que permitirá el acceso ágil a la información pública estructurada del país.

1.2.2 Perfil del ciudadano

Cada ciudadano contará con un usuario y contraseña dentro de GOV.CO que le permitirá interactuar con las diferentes secciones del Portal. En un primer momento podrá registrar sus opiniones y aportes en los ejercicios de participación a través de un registro básico; en un segundo momento, tendrá acceso a su perfil con el historial de las interacciones dentro del portal, para lo cual se le solicitarán unas validaciones adicionales que permitan tener más seguridad en los datos de registro; en el tercer momento que será el nivel más avanzado de GOV.CO, el ciudadano podrá realizar trámites y servicios con un único usuario y contraseña dentro del portal.

1.2.3 Perfil de la entidad

A través de un usuario y contraseña con perfil de administrador proporcionado por GOV.CO, cada entidad podrá gestionar contenidos dentro del portal, principalmente noticias, visualizaciones, conocimiento compartido y ejercicios de participación. Dichos contenidos serán postulados por cada entidad y aprobados por el equipo de GOV.CO. El responsable de este perfil en la entidad podrá asignar permisos a otros usuarios que se hayan registrado previamente en el sistema, para realizar la gestión de contenidos de la entidad en GOV.CO, y cada entidad será responsable de la veracidad, actualidad y derechos de reproducción de las fotografías y textos que disponga en GOV.CO.

1.2.3 Biblioteca de recursos

GOV.CO contará con una sección dirigida a los servidores públicos de las entidades (www.gov.co/biblioteca) en la que se dispondrán las guías necesarias para la integración, y los lineamientos para la implementación de la Política de Gobierno Digital, buscando que todas las entidades puedan vincularse digitalmente a GOV.CO y avanzar en la transferencia de aprendizajes y conocimiento.



Esta biblioteca estará distribuida por categorías y temáticas, alimentada continuamente con material multimedia: documentos, videos, podcast, contenido html, entre otros, que faciliten el entendimiento y aplicación de las directrices.

En una primera fase se dispondrán los lineamientos, herramientas y mecanismos de verificación para avanzar en la Estrategia de Integración Digital del Estado y en una segunda fase, se integrarán los lineamientos existentes para la implementación de la Política de Gobierno Digital.



2. Plan de Integración a GOV.CO

Como principal herramienta para avanzar en la estrategia de integración digital del Estado y vincularse al Portal Único del Estado Colombiano, las entidades deberán formular, implementar y monitorear el Plan de Integración a GOV.CO. Este plan debe ser formulado en los 50 días hábiles posteriores a la expedición de la Directiva Presidencial 02 de abril de 2019 y a los 40 días de expedición de estos lineamientos, incluyendo como fecha de cumplimiento para las entidades cabeza de sector de la rama ejecutiva del orden nacional diciembre de 2019 y para aquellas adscritas y vinculadas en junio de 2020.

Estas actividades deben liderarse por los responsables de la implementación de la Política de Gobierno Digital, en conjunto con el Comité de Planeación y Gestión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, atendiendo las indicaciones de integración dadas a continuación y adelantando las siguientes actividades:

2.1 Identificación y caracterización

La entidad requiere identificar y caracterizar la oferta digital existente a partir de criterios como: impacto ciudadano, necesidades de la entidad y alineación con Plan Nacional de Desarrollo, con el objetivo de reconocer y compilar la oferta digital determinar el tipo de acción para cada componente. La identificación, caracterización y construcción del plan de integración podrá ser registrado en una herramienta tecnológica habilitada a finales de mayo de 2019 en el Portal Único del Estado Colombiano.

2.1.1 Dominios Web

Como un primer ejercicio se requiere la identificación de los dominios existentes registrados por cada entidad y su caracterización de acuerdo con la finalidad del mismo, en las siguientes opciones:

- Sitio web oficial
- Sitios web informativos
- Sitios web de eventos
- Sitios web de concursos
- Sitios web de iniciativas y proyectos
- Sitios web transaccionales
- Sitios web de participación y colaboración
- Sitio web de datos abiertos

La herramienta de integración disponible a partir de mayo en el Portal GOV.CO en la *Biblioteca de recursos* contendrá el listado de dominios registrados para cada una de las entidades para facilitar la caracterización de los mismos y la planeación de la eliminación o vinculación.

Los campos mínimos a tener en cuenta para la construcción del plan de integración son:

Nombre del campo	Descripción
Nombre del sitio	Se debe relacionar el nombre del sitio web.
URL	Dominio del sitio
Característica de sitio	Se debe especificar en qué categoría se clasifica el sitio web de la entidad: 1) sitio oficial de la entidad; 2) sitio informativo 3) sitio web creado para un evento 4) sitio web de concurso 5) sitio web de iniciativa y proyectos de la entidad 6) sitio web transaccional 7) Sitio web de participación y colaboración 8) sitio web de datos abiertos.



2.1.2 Trámites y servicios

Continuando con el ejercicio de identificación y priorización de contenidos digitales, las entidades deberán identificar, caracterizar y priorizar los trámites y OPAs de cada entidad. La herramienta de integración disponible a partir de mayo en el Portal GOV.CO en la *Biblioteca de Recursos* contendrá el listado de trámites y servicios registrados ante el SUIIT, de cada una las entidades, para facilitar el registro del promedio de solicitudes atendidas y continuar con la planeación de la vinculación de los mismos al Portal GOV.CO.

Para aquellos recursos, ayudas o servicios, que no son considerados trámites u OPAs y en consecuencia no están registrados ante el SUIIT, deberán ser enlistados de manera manual por parte de la entidad en este inventario.

Nombre del campo	Descripción
Nombre del trámite	Nombre de trámite registrado en el SUIIT o nombre asignado por la entidad para aquellos no registrados ante el SUIIT.
ID	Número de ID registrado en el SUIIT o número asignado por la entidad para aquellos no registrados ante el SUIIT.
Promedio solicitudes atendidas 2018	Valor numérico que de cuenta de las interacciones que los ciudadanos realizaron con el trámite, OPAs o servicio en 2018.

2.1.3 Otros recursos digitales

Para finalizar el paso de identificación y caracterización de la oferta digital por entidad, ésta debe identificar las aplicaciones móviles y los recursos de atención ciudadana digital, señalando su nombre, dirección, descargas y solicitudes atendidas en el 2018. Esta información permitirá avanzar en la consolidación de la estrategia de integración digital del Estado.

Nombre del campo	Descripción
APP	Se deben relacionar el nombre y descripción de aplicaciones móviles de la entidad
Dirección APP	Se deben relacionar los enlaces en tienda de las aplicaciones móviles
Descargas APP	Descargas de cada una de las aplicaciones mapeadas.
Chatbots	Agentes virtuales de atención al público
Solicitudes 2018	Solicitudes recibidas durante 2018

2.2 Construcción

A partir de la identificación y caracterización de la oferta digital, la entidad debe establecer una ruta de acción a partir de los tipos de interacción digital (datos, participación, trámites e información), y los niveles de integración a lograr para cada sección, señalando: a. las actividades a desarrollar, b. la estimación del tiempo requerido para la misma, c. responsable de la actividad y d. el equipo dedicado para ejecutarlo.

El registro de estas acciones se debe realizar en la herramienta de integración disponible a partir de mayo en el Portal GOV.CO en la *Biblioteca de recursos*, dándole continuidad al momento de identificación inicial.



2.2.1 Dominios Web

De acuerdo con la identificación realizada en el primer momento y siguiendo las indicaciones entregadas en estos lineamientos, se deben seguir las siguientes rutas de acción:

- Para el sitio web oficial se debe iniciar la ruta de integración identificada en la sección de información presentada en estos lineamientos.
- Para los sitios web informativos, de eventos, concursos o de iniciativas y proyectos, la entidad deberá determinar su integración al sitio web oficial contemplando la creación de micrositios temporales o permanentes o la eliminación de los mismos, priorizando siempre los criterios de pertinencia, facilidad, agilidad, cercanía y seguridad para el ciudadano.
- Para los sitios web transaccionales, de participación o colaboración y de datos, se debe determinar la integración de sus componentes o plataformas al Portal GOV.CO, de acuerdo con las indicaciones entregadas anteriormente.

Nombre del campo	Descripción
Acción a realizar	Se debe describir cuál es el plan de acción con el sitio identificado: integrar al sitio oficial, eliminar o integrar a Gov.co.
Fecha	Fecha en la que se realiza la acción a realizar

2.2.2 Trámites y servicios

A partir del listado de trámites y servicios de la entidad, se deberá determinar el tipo de acción a realizar con el trámite y el nivel de integración a ser adoptado para cada uno, así como la fecha para su realización. Registrar el nombre del responsable y su correo de contacto, permitirá el seguimiento por parte de la entidad y el acompañamiento para la consecución del objetivo por parte del equipo GOV.CO.

Nombre del campo	Descripción
Acciones	Se debe relacionar qué tipo de acción se va a realizar con cada trámite: 1) eliminar 2) acondicionar 3) transformar.
Opción de integración	Se debe determinar cuál es la opción de integración que se tendrá para cada trámite. 1) Nivel uno 2) Nivel dos 3) nivel tres 4) nivel cuatro
Fecha	Se debe indicar la fecha en la que se realizará el proceso de integración del trámite

2.3 Implementación

A partir del plan de integración construido por cada una de las entidades y armonizado por el equipo de GOV.CO, las entidades deberán adelantar las acciones necesarias para el cumplimiento de los compromisos adquiridos como parte de la Directiva Presidencial 02 de 02 de abril de 2019, para hacer parte de GOV.CO.

2.4 Seguimiento

Para realizar el monitoreo constante de la implementación del Plan de integración por parte de la entidad y programar el acompañamiento y apoyo del equipo GOV.CO, se podrá realizar un seguimiento constante del cumplimiento a través de visualizaciones y tableros de control, generados a partir del conjunto de datos abiertos de la integración de planes.



3. Lineamientos para la integración digital del Estado

3.1 Integración a Servicios y Trámites

GOV.CO dispone de la sección “Servicios y Trámites” que permitirá al ciudadano acceder a toda la oferta del Estado colombiano. 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.

Actualmente los trámites que prestan las entidades en Colombia presentan diferentes niveles de madurez en materia de digitalización. Para lograr su integración a GOV.CO 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 ya se encuentran en línea y requieren ser estandarizados para que el ciudadano acceda a los mismos desde el Portal GOV.CO a través de 4 pasos:

- Paso 1. Acceso: donde el ciudadano se informa sobre los requisitos del servicio o trámite y accede a la plataforma digital de GOV.CO para realizarlo.
- Paso 2. Solicitud: cuando el ciudadano solicita el servicio o trámite para lo cual diligencia o adjunta la información requerida por la entidad.
- Paso 3. Resolución: cuando la entidad procesa la solicitud del servicio o trámite para lograr su resultado.
- Paso 4. Resultado: cuando se entrega al ciudadano el resultado de su solicitud.

Esta estandarización de pasos constituye 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.

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, los *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 obtener eficiencias administrativas. Así mismo, desde el Ministerio TIC se desplegará el modelo de Servicios Ciudadanos Digitales incorporándose a GOV.CO.

La vinculación de las entidades a GOV.CO se realizará de forma paulatina, teniendo como meta final que estos se realicen a través de desarrollos web en el Portal GOV.CO (opción cuatro a GOV.CO),



de acuerdo con el Plan de Integración establecido por cada entidad a la luz de la Directiva Presidencial y para ello están habilitadas las siguientes opciones:

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. Esta será la primera opción de vinculación para los trámites que se desarrollan aun con 100% de presencialidad. La entidad deberá garantizar la 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; así mismo, asegurando la alineación y congruencia de todos los insumos de información y recursos dispuestos en la ficha.

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.

3.1.2 Opción 2. Interfaz gráfica mínima: 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, con una complejidad técnica baja, sin requerir ningún desarrollo adicional. 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, cabezales, pies y otros elementos gráficos del Portal GOV.CO.

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 esta opción de integración.

2.1.3 Opción 3. Uso de Servicios WEB y API: la entidad habilita el acceso hasta un Web Service(s) o API(s) para cada uno de los cuatro pasos, cumpliendo con el marco de interoperabilidad y el lenguaje común de intercambio de información, permitiendo la solicitud, gestión y resolución del trámite en 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.

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 esta opción de integración.

2.1.4 Opción 4. Desarrollo de web integrados en el Portal GOV.CO: es una opción en la que algunos o todos los componentes 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 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. 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 esta opción de integración.

Para aquellos trámites o servicios agrupados en ventanillas digitales sectoriales o temáticas, el proceso de vinculación tendrá los mismos criterios y opciones descritas anteriormente, siendo susceptibles de mantener la agrupación existente o integrarse a una temática mayor 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.

En el proceso de integración de trámites y servicios al portal GOV.CO confluyen responsabilidades del Ministerio TIC y de las entidades públicas que se enuncian a continuación y que se relacionan con mayor detalle en la Guía de integración de trámites y servicios a GOV.CO. Estas responsabilidades deberán contemplarse en el momento de formular el Plan de integración al Portal Único del Estado Colombiano.

2.1.5 Responsabilidades Ministerio TIC

1. Masificar la audiencia de los trámites y servicios integrados en GOV.CO a partir del posicionamiento y optimización en motores de búsqueda de manera articulada a las estrategias específicas de los sectores y entidades públicas.
2. Difundir, asesorar y poner a disposición de las entidades las herramientas tecnológicas y/o los sistemas de información, guías, estándares y componentes que se determinen para la operación del Portal GOV.CO así como llevar a cabo su administración y soporte.
3. Identificar sinergias entre los planes de integración al Portal presentados por las entidades y gestionar ante los organismos competentes la articulación y alineación de esfuerzos para la eficacia en la integración de trámites y servicios al Portal GOV.CO.
4. Poner a disposición de las entidades públicas para la integración a GOV.CO, sin perjuicio de sus propias gestiones, instrumentos metodológicos y tecnológicos para el acondicionamiento y transformación digital de los trámites y servicios provistos a los ciudadanos en función de la prioridad e impacto determinado por la Consejería Presidencial para la Innovación y la Transformación Digital.
5. Publicar en el Portal GOV.CO dentro de la sección de *servicios y trámites*, la ficha informativa de todos los trámites y servicios que las entidades tengan registrados ante el SUIT, así como también los enlaces e integraciones correspondientes a los entregables estandarizados, formatos descargables y formularios web suministrados por la entidad pública responsable del trámite bajo una interfaz gráfica homogeneizada.
6. Proveer herramientas en el Portal GOV.CO dentro de la sección de trámites y servicios, para que las entidades publiquen la ficha informativa de los servicios disponibles al ciudadano, no registrados ante el SUIT, como trámites y OPAs.
7. Proveer el Centro de Contacto al Ciudadano como canal adicional de atención ciudadana frente a los trámites y servicios integrados en el Portal GOV.CO.
8. Suministrar información a las entidades sobre estadísticas de uso y consulta, de acceso al trámite, peticiones y consultas de los ciudadanos a través del Centro de Contacto y, de la evaluación y satisfacción con el servicio.

2.1.4 Responsabilidades de la Entidad Pública

Priorización y planificación

- Identificar y priorizar los trámites y servicios a integrar en el Portal GOV.CO a partir de criterios tales como: trámites con mayor número de usuarios, mayor prioridad para la entidad o que están relacionados con prioridades nacionales de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo, así como trámites incluidos en la estrategia de racionalización del DAFP o



aquellos cuyo resultado en la evaluación de percepción del ciudadano reflejen necesidad de intervención prioritaria.

- A partir del Plan de Integración al Portal GOV.CO formular planes de trabajo específicos conducentes al acondicionamiento, optimización y transformación digital de cada uno de los trámites y servicios para su integración al Portal GOV.CO.

Implementación

- Implementar los planes de trabajo específicos para el acondicionamiento o transformación de los trámites y servicios priorizados y su integración al Portal GOV.CO, acogiendo siempre las disposiciones de la *Guía de integración de trámites y servicios a GOV.CO*, así como las entregadas por el DAFP y haciendo uso de los componentes o soluciones tecnológicas compartidas disponibles y de los Servicios Ciudadanos Digitales.

Integración y publicación

- Habilitar los desarrollos y procesos sistematizados para realizar los trámites y exponerlos para ser consumidos desde GOV.CO cumpliendo con los estándares aplicables.
- Suministrar al equipo GOV.CO el acceso a los desarrollos y la información necesaria para su integración al Portal, según el nivel de digitalización y la opción de vinculación seleccionadas para los trámites priorizados en el Plan de Integración al Portal GOV.CO.
- Aprovisionar y mantener la plataforma e infraestructura tecnológica y de seguridad requerida para el funcionamiento y despliegue de los trámites y servicios integrados al Portal GOV.CO.
- Habilitar ambientes de pruebas y efectuar pruebas unitarias e integrales para validar el buen funcionamiento de los componentes de trámites y servicios integrados a GOV.CO antes de su despliegue en ambiente productivo.
- Gestionar los incidentes y mantenimientos correctivos y preventivos de aplicativos o sistemas de información asociados a los trámites integrados en GOV.CO garantizando la continuidad del servicio.
- Atender y solucionar oportunamente los casos referentes a los trámites y servicios que sean escalados desde el Centro de Contacto Ciudadano habilitado para el Portal GOV.CO.

Análisis, mejora e innovación continua

- Analizar los datos de uso de los servicios en el Portal GOV.CO y los resultados de indicadores de desempeño y de satisfacción con el servicio a partir de las métricas suministradas desde GOV.CO, con el fin de identificar e implementar oportunidades de mejora e innovación continua en los trámites y servicios dispuestos al ciudadano.

Herramientas:

Guía de integración de trámites y servicios a GOV.CO

Guía de Lenguaje Claro, Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, DNP.

Ficha de información del servicio

2.2 Integración a Participación

La sección de participación del Portal GOV.CO cuenta con dos módulos que propician los procesos de construcción conjunta entre ciudadanos y Estado. El primero, *Ejercicios de participación* y el segundo, *Descubre*.



2.2.1 Ejercicios de Participación

Este módulo permite a todas las entidades públicas realizar sus ejercicios de participación para lograr la vinculación efectiva de los ciudadanos en la construcción de lo público. Este espacio busca que los colombianos incidan en las decisiones de sus gobernantes, participen en el diseño y funcionamiento de los servicios, conozcan, vigilen y retroalimenten los avances y los resultados de la gestión estatal.

El diseño de este espacio garantiza que los que participen en cada uno de los ejercicios propuestos, reciban notificaciones sobre el estado de los mismos, puedan ver en el Portal el número de participaciones y conocer los próximos ejercicios que se realizarán, además de encontrar contenidos escritos en lenguaje claro que permita la fácil comprensión del mismo, para cumplir con este requisito, las entidades deberán acoger las indicaciones entregadas en la *Guía de Lenguaje Claro*, Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, DNP, así como los demás lineamientos entregados por el DAFP y el Ministerio TIC, asociados a la generación de espacios de interacción ciudadana en medios digitales.

En GOV.CO habrá ejercicios activos recibiendo comentarios, y ejercicios cerrados, con resultados de los ejercicios de participación y evidencia del uso de la información en la toma de decisiones públicas. En este espacio las postulaciones de los ejercicios de participación se harán en un formato estandarizado, y a través de un procedimiento, que le permite a la entidad conocer el estado de su postulación, recibir recordatorios para la publicación de los resultados de los mismos, así como las métricas asociadas al alcance del ejercicio.

Desde la iniciativa de Urna de Cristal, se realizará la gestión de contenidos de este módulo siguiendo criterios de pertinencia, alcance, calidad y efectividad en el uso de este Portal, de acuerdo a las funcionalidades habilitadas progresivamente.

El proceso de integración de los ejercicios de participación se dará en cuatro momentos:

Primer momento la información será cargada directamente por el administrador del Portal con base en la ficha definida para este tipo de ejercicios, disponible en la *biblioteca de recursos de GOV.CO*. En todo momento de integración, la entidad deberá garantizar su capacidad de respuesta a todos los ciudadanos que participaron del ejercicio con preguntas abiertas; cuando se trate de preguntas cerradas, GOV.CO entregará el procesamiento de la información a las entidades, para que adelanten el análisis y la publicación en un ejercicio cerrado que permita la entrega de resultados del mismo.

Segundo momento una vez este disponible el módulo de administración para entidades, éstas harán la carga de sus ejercicios de participación con las credenciales de usuario y contraseña, permitiéndoles revisar el estado de la postulación del ejercicio, recibir retroalimentación frente al momento de publicación del mismo en GOV.CO.

Tercer momento el uso del espacio iniciará desde la formulación del plan de participación, donde las entidades podrán programar anualmente la realización de ejercicios. La herramienta de programación de ejercicios brindará a las entidades alertas y recordatorios sobre la realización de los mismos, mientras que los ciudadanos podrán ver un calendario anual de ejercicios de participación en GOV.CO. Esta opción será habilitada por el DAFP y el Ministerio TIC, buscando optimizar el ejercicio de la participación ciudadana en el país y facilitar el seguimiento al cumplimiento del mismo, por parte de ciudadanos y entidades de control.

Cuarto momento el ciclo de participación digital estará relacionado con el alcance del ejercicio, de acuerdo con las características geográficas del mismo, es así como a partir de la integración total de



las entidades del Estado en el Portal GOV.CO, se podrán segmentar las audiencias y posicionar los ejercicios de participación en los canales digitales en los que puedan tener mayor impacto (páginas web territoriales). La divulgación de los ejercicios se realizará a través de los mecanismos y equipos que se establezcan para tal fin, quienes distribuirán la invitación a incidir digitalmente a grupos de interés a través de otros mecanismos de información como *mailing* y redes sociales.

Para aquellos ejercicios de participación que se encuentran agrupados en plataformas de colaboración o participación, el proceso de vinculación tendrá los mismos criterios y opciones de integración descritos anteriormente, siendo susceptibles de mantenerse en la ubicación actual permitiendo enlazarse al Portal GOV.CO y visibilizar los ejercicios en el Portal Único del Estado Colombiano cuando el análisis de audiencia lo identifique pertinente y oportuno. Esta opción será habilitada cuando las entidades se encuentren en el cuarto momento de integración.

Para integrar los ejercicios de participación a GOV.CO, las entidades deberán atender la normatividad y los lineamientos asociados a la realización de ejercicios de participación y rendición de cuentas entregados por las entidades líderes del tema, así como los siguientes requerimientos de tipos de campaña y otros de estructura. Es necesario diligenciar todos los campos de información, tanto para la gestión interna que se realiza desde GOV.CO, como para dar al ciudadano la información completa antes, durante y después del ejercicio.

Ficha base para diligenciar un ejercicio de Participación en GOV.CO

Atributo	Descripción atributo
Entidad	Selecciona una entidad de una lista desplegable predeterminada
Ciudad	Selecciona la ciudad de una lista desplegable predeterminada
Departamento	Selecciona el departamento de una lista desplegable predeterminada
Nombre del encargado/a del ejercicio	Nombre de la persona que está al frente del ejercicio
Correo electrónico	Correo de la persona encargada del ejercicio
Número de Teléfono/Celular de contacto	Celular de la persona encargada del ejercicio
Objetivo del ejercicio de participación	Ejemplo: Recibir comentarios y propuestas ciudadanas, para consolidar al GOV.CO como sitio único del Estado colombiano en temas trámites, servicios ciudadanos y participación.
Título del ejercicio de participación	Incluye un título llamativo para el ejercicio y que incluya un llamado a la acción. Ejemplo: ¿Qué te gustaría encontrar en este portal?.
Texto complementario al título	Agrega un texto corto con una o dos frases que informen sobre el objetivo del ejercicio a realizar.
Fecha apertura ejercicio de Participación	Ejemplo: Queremos que este sitio se ajuste a tus necesidades. Ayúdanos a construirlo con tus comentarios y sugerencias.
Fecha de cierre del ejercicio de participación	Dd/mm/aaaa fecha en la que termina el ejercicio al público.
Fecha de información de resultados a los ciudadanos	Dd/mm/aaaa fecha en la que la entidad comunicará a cada uno de los ciudadanos que participó, los resultados del ejercicio. Esta fecha no podrá ser superior a 30 días de la fecha de cierre del ejercicio.
Contenido del ejercicio de participación:	Texto corto (se recomienda, máximo tres párrafos de máximo 2500 caracteres con espacios) en el que se den más detalles del ejercicio. Se pueden incluir enlaces web para complementar la idea.
Foto/Imagen	Foto a color alta resolución y rectangular. La entidad debe garantizar que cuenta con los derechos de reproducción de la misma.



Atributo	Descripción atributo
Categorización del ejercicio de participación:	Sector al que pertenece
Palabras clave	Palabras que sirvan para posicionar el ejercicio en buscadores
Formulario con opción abierta	Pregunta abierta sobre la temática del ejercicio
Formulario con pregunta cerrada	Relación de preguntas cerradas, según conveniencia
Entidades o sectores relacionadas con el tema del ejercicio de participación	Si existen otros sectores, además del que lo realiza, que estén vinculados al ejercicio
Segmentación de público	Definir a qué tipo de público se dirige el ejercicio: todos los ciudadanos, mujeres, indígenas, población con discapacidad, etc.
Datos de contacto en el tema comunicaciones de la Entidad	Nombre y datos de la persona encargada de comunicaciones en la entidad
Tipo de campaña	Se debe seleccionar si el ejercicio es de participación pedagógica, para la consulta ciudadana, para la participación de decisión o para la rendición de cuentas.
Incorporado en el Plan de Participación de la entidad	Seleccionar si el ejercicio se encuentra en el Plan de Participación de la entidad.

Tipos de ejercicios de participación a realizar en GOV.CO

1. Pedagógicos: buscan generar espacios de acceso a la información, transparencia, y visibilizar los resultados y avances de la gestión del Gobierno.
2. Consulta ciudadana: son espacios donde los ciudadanos pueden priorizar temas, mostrar opiniones y tendencias, que sirven de insumo a las entidades y gobernantes para la toma de decisiones. En este tipo de ejercicio también se incluyen las consultas relacionadas con la formulación de normas.
3. Decisión e incidencia: buscan la participación desde la colaboración. Aquí los ciudadanos aportan a la solución de problemas, manifestando ideas, propuestas, comentarios, y dialogando con las entidades y funcionarios. De esta forma, la ciudadanía incide directamente en la toma de decisiones de la administración pública.
4. Rendición de cuentas: GOV.CO busca promover y apoyar los ejercicios de rendición de cuentas por medio del uso de herramientas digitales, ya sea desde el Gobierno Nacional o desde las entidades territoriales.

La postulación del ejercicio contará con un conjunto de criterios de pertinencia, alcance, calidad y efectividad valorados por la entidad y por Urna de Cristal que permitirán la retroalimentación en el mismo momento de la postulación y su posterior publicación.

2.2.2 Descubre

GOV.CO cuenta con un módulo llamado *Descubre* en donde los ciudadanos encontrarán visualizaciones de datos, entendidas como representación gráfica de información; éstas pueden ser de diferentes tipos como tableros de control, mapas, infografías, *treemaps*, entre otras.

Todas las visualizaciones que se publiquen en GOV.CO deberán estar alimentadas de fuentes de datos robustas y actualizadas y deberán ofrecer más de una dimensión del dato. (Ejemplo: si se habla de exportaciones no será suficiente tener una barra que diga monto de exportaciones por municipio sino otros datos como productos exportados, toneladas, lugar de producción, coordenadas, etc.)

Para integrar una visualización a GOV.CO esta deberá hacerse con información pública y utilizando tecnologías licenciadas para tal fin; idealmente, con datos que se



consuman a través de formatos, estándares y/o protocolos como Odata, Json o APIs, con el fin de garantizar que la visualización permanezca actualizada en GOV.CO.

Para integrar una visualización a GOV.CO, las entidades deberán diligenciar un formulario para postularlas. Cada entidad deberá realizar el procedimiento de publicación atendiendo a los siguientes elementos de publicación.

Atributo	Descripción atributo
Título	Título de la visualización
Descripción	Máximo un párrafo que describa lo que se muestra en la visualización, teniendo en cuenta variables de interés como periodo de referencia, ubicación y otras características de los datos a visualizar.
Código para embeber	Código HTML que permita embeber la visualización. Previo a la publicación la entidad podrá previsualizar su contenido con el fin de verificar dimensiones, calidad de contenido y alineación con la imagen gráfica de GOV.CO.
Entidad que la realiza	Entidad que presenta la visualización
Palabras clave	Datos que se usan en la visualización y otras palabras clave que sirvan para posicionar la visualización dentro de GOV.CO.
Fecha de publicación	dd/mm/aaaa fecha de publicación

La entidad deberá garantizar el funcionamiento y disponibilidad de la visualización que se publica en GOV.CO; en caso de que la entidad decida deshabilitar el ejercicio, se deberá reportar al Portal Único del Estado Colombiano para que este realice el procedimiento.

Esta sección permite la inclusión de preguntas o cuestionarios cortos para generar interacción con los ciudadanos sobre la información publicada, si la entidad utiliza dichos espacios debe cumplir con los requisitos de los ejercicios de participación, asociados al uso del lenguaje claro y la respuesta y procesamiento de dichos comentarios.

Herramientas:

Protocolo de realización de campañas – Gobierno en redes
<http://www.gobiernoenredes.gov.co/protocolo-realizacion-campanas/Orientaciones para promover la participación - Departamento Administrativo de la Gestión Pública>

2.3 Integración a información

GOV.CO cuenta con un catálogo de las entidades públicas, que le permite al ciudadano acceder a los sitios web oficiales de cada una de estas, facilitando la consulta y uso de la información pública disponible en las mismas. La integración completa de las entidades en esta sección permitirá que el ciudadano acceda a toda la información de las entidades a partir de una misma estructura de entrega de información y estandarización del contenido. Adicionalmente, la integración completa permitirá acceder a la información ofertada por las entidades manteniendo la experiencia de navegación con la posibilidad de retornar a las demás interacciones digitales disponibles.

En la elaboración del Plan de Integración a GOV.CO, las entidades a partir del reconocimiento y caracterización de los dominios existentes asociados a cada entidad, de tipo: a. oficial, b. informativos, c. transaccionales, d. eventos, e. concursos, f. participación o colaboración y g. de iniciativas o proyectos, determinarán los momentos de integración correspondientes para casa uno de



los tipos de dominios, priorizando siempre los criterios de facilidad, agilidad, cercanía y seguridad para el ciudadano.

La creación de sitios web nuevos deberá evaluarse a partir de las indicaciones entregadas en estos lineamientos para identificar la necesidad del mismo, el tiempo de expiración de la necesidad, el público, la ubicación de acuerdo a la pertinencia de la integración al sitio web oficial o a GOV.CO. La administración de micrositos temporales o permanentes en el sitio web oficial de la entidad estará a su cargo y deberá atender las mismas indicaciones de integración gráfica y de contenido.

El proceso de integración se dará en tres momentos:

Primer momento: acondicionamiento de sitios web.

Acondicionamiento gráfico del sitio web oficial de cada entidad, incluyendo los micrositos temporales o permanentes, de las entidades públicas a partir de los lineamientos de la estrategia institucional de comunicaciones, objetivos y contenidos, entregados por Presidencia de la República, así como de la Guía de Integración Gráfica a GOV.CO. En este momento se logrará la homogenización de la imagen gráfica de los sitios web y la inclusión de la barra de navegación de GOV.CO, posibilitando el retorno a los demás contenidos disponibles en el Portal.

Segundo momento: estandarización de información mínima a publicar.

En esta etapa, además del acondicionamiento gráfico, la estructura del sitio web oficial de cada entidad deberá obedecer a la misma lógica de navegación según la estructura homogenizada de entrega de información a los ciudadanos. La entidad deberá haber gestionado la totalidad de los dominios web registrados a su nombre, de acuerdo con lo programado en el Plan de Integración a GOV.CO. Este camino será habilitado normativamente a través de la actualización de la Resolución 3564 de 2015, que desarrolla los estándares mínimos de información pública establecidos en la Ley 1712 de 2014 y tecnológicamente a través de una solución única que permita la gestión de contenidos de los sitios web oficiales de las entidades.

Tercer momento: estandarización de contenidos.

A partir de la integración del sitio web oficial de la entidad y avanzando en la inclusión de contenidos en las demás secciones del Portal GOV.CO, las entidades deberán garantizar la estandarización de los contenidos dispuestos en su sitio web a partir de criterios lenguaje claro, indexación, usabilidad y accesibilidad.

Herramientas:

Guía de Integración Gráfica a GOV.CO

Directiva 02 de 02 de abril de 2019

Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública – Ley 1712 de 2014

Resolución 3564 de 2015

2.4 Integración a Datos abiertos

GOV.CO tendrá una sección llamada *Datos abiertos* y las entidades que se integren al Portal Único del Estado Colombiano con datos abiertos, lo harán a través de esta sección. Además de garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, su ubicación en GOV.CO atiende a una necesidad de integrarlos como insumo para la optimización de ejercicios de participación y trámites y servicios.

Los datos abiertos que se integren a GOV.CO serán aquellos que las entidades dispongan en la plataforma de datos del Estado colombiano (www.datos.gov.co) con el procedimiento que



actualmente se viene llevando a cabo. Es decir, cada entidad que quiera cargar datos deberá crear su usuario en el portal y solicitar a través de soporteccc@mintic.gov.co permisos de publicador; en un primer momento el acceso al cargue de datos será diferente del acceso al administrador de contenidos de ejercicios de participación y noticias, no obstante, a medida que evolucione el desarrollo de GOV.CO se constituirá un único ingreso para la gestión de contenidos en el Portal.

Es indispensable que las entidades dispongan datos de calidad, pues de estos depende que las oportunidades de uso y aprovechamiento sean mayores. Los datos pueden cargarse desde un archivo plano u hoja de cálculo, o automatizarse a través de procesos de ETL.

Para aquellos conjuntos de datos abiertos que se encuentran agrupados en plataformas de datos, el proceso de vinculación tendrá los mismos criterios y opciones de integración descritos anteriormente, siendo susceptibles de mantenerse en la ubicación actual al lograr la federación del mismo al Portal GOV.CO y después del análisis de pertinencia de los sitios web registrados a nombre de la entidad.

En simultánea al crecimiento del Portal Único del Estado Colombiano, se implementará una estrategia gradual de calidad y depuración de los datos con el fin de que la información publicada por las entidades en el Portal cumpla con estándares mínimos de calidad en temas de completitud, impacto, pertinencia y usabilidad, entre otros.

Desde GOV.CO y una vez esté integrada la plataforma datos.gov.co será posible conocer:

- Oferta nacional de datos abiertos
- Visualizaciones, mapas y gráficos basados en datos abiertos
- Soluciones basadas en datos abiertas: aplicaciones móviles, web, periodismo, ejercicios académicos y de control social basados en datos abiertos.
- APIs: Interfaces para la Programación de Aplicaciones

Herramientas:

Guía de datos abiertos http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8248_Guia_Apertura_Datos.pdf

Sello de Excelencia en datos abiertos: <https://www.sellodeexcelencia.gov.co/>

2.5 Integración a Noticias

GOV.CO cuenta con un módulo de noticias que está en la *página de inicio* del Portal y se actualiza oportunamente con información generada desde las entidades. En un primer momento, esta información será cargada directamente por el administrador del Portal (Ministerio TIC) y posteriormente, una vez se cree el módulo de administración, cada entidad hará la postulación de las noticias a ser publicadas en GOV.CO, atendiendo a requerimientos mínimos de estructura y contenido editorial.

La estructura de las noticias está dada por el administrador de contenidos y atiende a los siguientes atributos:

Atributo	Descripción del atributo
Título	Máximo 52 caracteres con espacios
Fecha de publicación	Fecha de publicación de la noticia
Fecha de vencimiento	Fecha de vencimiento de la noticia



Atributo	Descripción del atributo
Foto	Fotografía cuadrada a color de 327 por 215 píxeles. La responsabilidad por los derechos de reproducción de las imágenes es de cada entidad
Sumario	Máximo 200 caracteres con espacio
Cuerpo de texto	Máximo cinco párrafos y/o 15000 caracteres con espacios.
Relacionamiento	Dentro del administrador del contenido se debe relacionar si la noticia tiene correlación con un trámite, servicio, ejercicio de participación, dato abierto, etc. Esto con el fin de que cuando un ciudadano busque un tema (Ejemplo: pasaportes) asocie a la noticia la información referente a ese ítem.
Palabras clave	Se deben relacionar al menos tres palabras que permitan posicionar la búsqueda de la información.

La línea editorial está orientada a que todas las noticias que se publiquen en GOV.CO respondan al propósito del Portal, es decir, debe ser un punto de encuentro en temas relacionados con trámites, servicios, ejercicios de participación y acceso a información pública. También deberá cumplir con las recomendaciones de lenguaje claro propuestas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (**ver herramientas**).

La publicación de noticias se priorizará según su importancia e impacto y teniendo en cuenta los criterios editoriales de ponderación establecidos por la administración técnica, funcional y línea editorial de GOV.CO. Estos criterios de ponderación se establecen de manera conjunta con el equipo de GOV.CO y el equipo asesor de comunicaciones de la Presidencia de la República.

Aquellas noticias que tengan mayores puntajes quedarán ubicadas en la *página de inicio*, mientras que las otras se publicarán en el segundo nivel de navegación de la herramienta. En el momento de la postulación la entidad conocerá el resultado del cumplimiento de los criterios, teniendo opción de mejora para lograr su publicación o pasando al momento de revisión por parte del equipo asesor de comunicaciones de la Presidencia de la República, el resultado de la valoración final será comunicado a la entidad antes de su publicación.

Los criterios planteados para la ponderación de importancia de noticias son:

- Alcance nacional - Interés nacional: corresponde a una noticia que tiene una afectación de manera generalizada sobre la población nacional. Ejemplo: “Se abre inscripción de cédulas para elecciones”
- Alcance regional – interés nacional: información que se origina en una región y genera impacto a nivel nacional. Ejemplo: “Listo túnel de la línea”
- Alcance regional – interés regional: información que se genera desde lo territorial pero su impacto se centra en el territorio. “Aprobados subsidios de vivienda para población de Caldas”
- Temas prioritarios: se refiere a información que está enmarcada en los pilares del Plan Nacional de Desarrollo y que responda a alguno de los articulados de la Ley.
- Involucra a varios sectores: acontecimientos que inciden en más de un sector de la economía y/o funcionamiento del Estado. Ejemplo: “Colombia, el mejor destino para la inversión extranjera de Suramérica, según Times”
- Protagonista: que tiene como protagonista a un personaje importante de la vida nacional, no necesariamente de gobierno.
 - Deportista, científico, artista o personaje destacado.
 - Grupos en condición de vulnerabilidad, aquella información que denote acciones dirigidas a grupos étnicos, niños, niñas y adolescentes, entre otros.
- Trámites y servicios: noticia que dé cuenta de la mejora en un trámite o un servicio. Ejemplo: “La asignación de cupos escolares se realizará de manera automática de acuerdo a su lugar de vivienda registrado”.



- Decisiones tomadas a partir de un ejercicio de participación o de datos.

Criterio	Porcentaje
Alcance nacional - interés nacional	12%
Alcance regional – interés nacional	10%
Alcance regional – interés regional	7%
Temas prioritarios	8%
Involucra varios sectores	10%
Vulnerabilidad	8%
Mejora o creación de trámites y servicios por medios digitales	15%
Decisiones tomadas a partir de ejercicio de participación	15%
Decisiones tomadas a partir de datos	15%
Total	100%

Solo se publicarán en GOV.CO aquellas noticias que alcancen, al menos, un puntaje del 50%, después de la revisión del equipo asesor de comunicaciones de la Presidencia de la República.

En un siguiente momento de integración, la postulación de noticias podrá determinar el lugar de la publicación de las mismas, contemplando dentro de las opciones el home del Portal o el de las entidades integradas. la ubicación atenderá a criterios de pertinencia.

Herramientas:

[10 Pasos para comunicarse en lenguaje claro](#)



3. Lineamientos Transversales para la integración

Para garantizar la experiencia digital unificada del ciudadano, además de la integración de las interacciones digitales existentes y la incorporación de las nuevas, se requiere adoptar y usar una estandarización en términos de lenguaje e imagen gráfica, garantizar niveles óptimos de seguridad digital y aprovechar los recursos o soluciones tecnológicas existentes, así como la experiencia y los aprendizajes adquiridos por otras entidades. A continuación, se señalan los lineamientos transversales para la integración a GOV.CO.

3.1 Lenguaje

Los contenidos que se publiquen en GOV.CO deben tener un lenguaje claro sin importar el tipo de información que comuniquen: trámites, servicios, ejercicios de participación, noticias, contenido dispuesto en el sitio web oficial de la entidad, etc. Esto con el fin que la ciudadanía que interactúe con la herramienta, encuentre lo que necesite, entienda lo que encuentre y use lo que encuentra para satisfacer sus necesidades.

El lenguaje claro supone tener contenidos simples y directos de la información que la ciudadanía necesita conocer. Es importante no usar tecnicismos, o explicarlos al ciudadano; reducir o eliminar el uso de palabras en otros idiomas, o explicar su referencia, hacer uso del lenguaje incluyente cuando sea pertinente; evitar el uso de siglas sin su descripción y respetar siempre los signos de puntuación, entre otros aspectos.

Una de las principales herramientas para la consecución de estos objetivos, es la [Guía de lenguaje Claro para servidores públicos en Colombia](#), desarrollada por el Departamento Nacional de Planeación. Esta guía presenta recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Estado y el ciudadano. Es necesario que los equipos de las distintas entidades que desarrollarán contenidos para GOV.CO (ejercicios de participación, noticias, registro de trámites, entre otros) realicen el Curso Virtual de Lenguaje Claro para los Servidores Públicos en Colombia.

GOV.CO al igual que las entidades que se integren, realizará un proceso gradual de inclusión de contenidos en otras lenguas oficiales colombianas, priorizando la lengua de señas y garantizando que más ciudadanos puedan encontrar en el Portal Único del Estado Colombiano la solución a sus necesidades. Este proceso será acompañado por las entidades líderes de accesibilidad.

Herramientas

[Guía de lenguaje claro para servidores públicos](#)
[10 pasos para comunicarse en lenguaje claro](#)
[Curso de lenguaje claro](#)

3.2 Imagen Gráfica

La marca GOV.CO tiene como pilar principal la generación de confianza en lo público por parte de los ciudadanos, a partir de la optimización de los servicios prestados, la información generada y la interacción que propician con los ciudadanos mediados por el uso de la tecnología y garantizando una experiencia digital satisfactoria.



Esto se logra por medio de los valores de marca, que son aquellos que se perciben en las interacciones puntuales: cercano, útil, ágil, seguro y fácil, principios que definen las acciones que se realizan en el portal y determinan el crecimiento del mismo.

El logotipo, como identificador gráfico del Portal, busca generar identidad a través de los símbolos patrios del escudo y la bandera de Colombia, así como el uso de sus colores en todo el portal. De fácil recordación gráfica GOV.CO se posiciona en la mente de los ciudadanos como el punto de acceso a los servicios e información del Estado colombiano.

El usuario, nacional e internacional, reconocerá a GOV.CO como fuente primaria de información pública y se posicionará como la página a la cual acceder si necesita contactarse con el Estado colombiano.

Para lograr la integración se contará con la “Guía de diseño para usuarios GOV.CO”, con diferentes elementos de parametrización:

- Manual de marca: lineamientos sobre los colores de la marca, tipografía, tamaños mínimos y máximos, usos correctos e indebidos.
- Manual de diseño de Interfaz: información específica y técnica sobre elementos de navegación, tamaños, formatos de adaptabilidad, uso de botones, estructuras de contenido, barras de búsqueda y demás.
- Librería de íconos: repositorio de iconos para que se apliquen y usen de acuerdo a lo establecido en el Manual de diseño de interfaz.
- Librería de código: códigos de hojas de estilo y estructuras para que las entidades integren sus contenidos.

Herramientas:

Guía de Integración Grafica a GOV.CO

3.3. Seguridad Digital (Ciberseguridad)

Como uno de los requerimientos para la integración digital de GOV.CO, se plantean los requisitos, controles, y condiciones de Seguridad Digital (Ciberseguridad) con que debe contar la entidad para realizar una adecuada integración a la estrategia. Al compartir información por medios digitales, las dependencias y entidades deberán mantener como mínimo, el cumplimiento de los requisitos provenientes del modelo de seguridad y privacidad de la información., así como adoptar procesos de ciberseguridad, en términos de lo que establezcan las disposiciones aplicables de las autoridades competentes.

Para tal fin las entidades deberán surtir, a lo largo del proceso de integración al Portal GOV.CO y, en función del tipo de integración y de los activos de información vinculados, una adecuada gestión de riesgos en los ámbitos de información, procesos, trámites, sistemas de información/aplicaciones e infraestructura tecnológica en general, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad y privacidad de los datos.

En ese sentido, surge la responsabilidad tanto del equipo GOV.CO como de las entidades públicas por la implementación de los controles y condiciones de seguridad digital (Ciberseguridad) pertinentes y suficientes a la luz del [Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información](#) y la [Guía para la Administración de Riesgos](#) en entidades públicas dispuestos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Departamento Administrativo de la Función Pública.



La implementación de estos lineamientos en la integración a GOV.CO hace especial énfasis en la gestión de los siguientes controles para cada uno de los ámbitos:

3.3.1 Controles a nivel de aplicación

- Desplegar notificaciones breves que proporcionen resúmenes claros y concisos de las políticas en línea esenciales de la entidad. De esta manera el ciudadano estará en capacidad de decidir con mayor claridad acerca de la información que compartirá en línea. Las notificaciones deben cumplir con todos los requisitos reglamentarios y proporcionar enlaces a las disposiciones legales completas y a otra información pertinente.
- El uso de la información del ciudadano debe garantizar 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.
- Los trámites, servicios, aplicaciones de tipo web deben estar protegidos bajo el uso de credenciales HTTPS registradas y validadas por un ente certificador autorizado. El servicio o trámite debería evitar el uso de métodos engañosos donde el ciudadano pueda tener dificultades para determinar la identidad de la entidad con la que está interactuando.
- Asegurar el manejo de sesiones para las trámites y servicios de tipo web, lo que puede incluir mecanismos tales como cookies.
- Asegurar la validación y manejo de datos de entrada para prevenir ataques comunes tales como inyecciones de código o desbordamiento del búfer. La validación de entradas y salidas debe ser realizada también en contenido activo, así como en contenido dinámico.
- Asegurar los scripts de la página web para prevenir ataques comunes, como el Cross-site Scripting.
- Revisar la seguridad del código y pruebas realizadas por entidades debidamente calificadas.

3.3.2 Protección del servidor

Estos controles son aplicables para la protección de los servidores contra accesos no autorizados y de alojamiento de contenidos maliciosos:

- Configurar los servidores, incluyendo los sistemas operativos de acuerdo al desarrollo de una guía que sirva como punto de partida para la configuración de seguridad. Esta guía debería incluir una definición adecuada de los usuarios del servidor versus los administradores, la aplicación de controles de acceso a directorios, archivos de programas, archivos del sistema, y la habilitación de logs para procesos de auditoría, para identificar eventos de seguridad como fallos en el servidor. Además, se recomienda que el sistema operativo instalado cuente con un mínimo de servicios y aplicaciones instaladas con el objetivo de reducir el vector de ataque.
- Implementar un procedimiento que permita identificar y probar nuevas actualizaciones de seguridad para sistemas operativos y aplicaciones del servidor, con el objetivo de minimizar impactos negativos con afectación en la disponibilidad durante el despliegue.
- Supervisar el desempeño de seguridad de los servidores a través de revisiones periódicas de los rastros para procesos de auditoría.
- Realizar revisiones periódicas de la configuración de seguridad en servidores.
- Ejecutar los controles de software contra código malicioso (tales como antivirus y antispyware).
- Analizar el contenido alojado y cargado regularmente, utilizando controles de software contra código malicioso actualizado. Evaluar cuándo un archivo puede ser spyware o malware incluso si no es detectado por los controles presentes debido a los nuevos tipos de amenaza y realizar investigaciones posteriores de contenido que se presume dudoso.



- Llevar a cabo evaluaciones de vulnerabilidad regulares y pruebas de seguridad de los sitios y aplicaciones en línea para asegurarse que la seguridad se mantiene adecuadamente.

3.3.3 Controles de red a usuario final

Estos constituyen controles mínimos para evitar la vulnerabilidad del usuario, protegiendo los sistemas contra ataques y exploits conocidos:

- Usar sistemas operativos y aplicaciones con soporte y de fácil uso que sean conocidos y dispongan de parches de seguridad actualizados.
- Implementar antivirus y antispyware adecuados. El navegador web común y la barra de herramientas del navegador han incorporado capacidades diferentes tales como ventanas emergentes constituyéndose estas en nuevos vectores de ataque. Por tanto, se requiere implementar controles que bloquean las ventanas emergentes, evitando que sitios web maliciosos muestren ventanas que contengan spyware o software malicioso que pueda aprovecharse de las debilidades del sistema o navegador, o utilizar la ingeniería social para engañar a los usuarios y hacer que los descarguen e instalen en sus sistemas.
- Habilitar bloqueadores de scripts o una configuración de seguridad web superior para garantizar que solo los scripts de fuentes confiables se ejecuten en una computadora local.
- Utilizar filtros de phishing. El navegador web común y las barras de herramientas del navegador a menudo incorporan esta capacidad que podría determinar si un sitio que un usuario está visitando se encuentra dentro de una base de datos de sitios web de phishing conocidos, o contiene los patrones de scripts que son similares a aquellos típicos de los sitios web de phishing.
- Usar firewalls (aplicación y red) y sistemas de detección de intrusos basado en host (HIDS). Los Firewall y los HIDS son herramientas importantes para controlar el acceso de los servicios de red a los sistemas de los usuarios. Varios sistemas operativos recientes incorporan firewall personales y HIDS. Si bien están habilitados por defecto, los usuarios o las aplicaciones pueden desactivarlos, lo que trae como resultado la exposición a riesgos de seguridad de red no deseados. Las entidades deben adoptar una política sobre el uso de firewall personal y de HIDS y evaluar las herramientas o productos adecuados para su implementación de manera que se habilite su utilización por defecto para todos sus colaboradores. Los proveedores de servicios deben fomentar el uso de un firewall personal y de funciones HIDS, o sugerir otros productos firewall personales y HIDS de terceros que hayan sido evaluados y considerados como de confianza, y educar y ayudar a los usuarios en la habilitación de la seguridad básica de la red a nivel del sistema que utiliza el usuario final.
- Habilitar actualizaciones automáticas. Mientras que los controles técnicos de seguridad previamente mencionados son capaces de hacer frente a la mayor parte de malware en sus respectivos niveles de operación, no son muy efectivos contra la explotación de las vulnerabilidades que existen en los sistemas operativos y productos de aplicación. Para evitar este tipo de exploits, la función de actualización disponible en los sistemas operativos, así como las proporcionadas por las aplicaciones en las que el usuario tiene confianza (por ejemplo, anti-spyware y productos antivirus confiables y evaluados por terceros), deberían ser habilitados para que se produzcan actualizaciones automáticas a ser aplicadas. Esto entonces garantizaría que los sistemas estén actualizados con los últimos parches de seguridad cuando estén disponibles, cerrando la brecha de tiempo para que los exploits tengan lugar.

Herramientas:

Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información

Guía para la Administración de Riesgos en Entidades Públicas

Autodiagnóstico frente al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información:

<https://www.mintic.GOV.CO/gestionti/615/w3-propertyvalue-7275.html>



3.4. Métricas

Como parte del desarrollo de GOV.CO se ha establecido un componente de métricas que es transversal a todas las secciones y busca capturar, procesar, analizar y divulgar información que permita al equipo y a las entidades hacer una mejor gestión y aprovechamiento de los contenidos dispuestos en el Portal.

Las métricas permitirán tener información básica sobre la navegación de usuarios en el portal con datos como: número de ingresos, procedencia, grupo etario, navegación web o móvil, entre otros. También brindará a las entidades datos valiosos sobre cuáles de sus trámites son los que más se realizan; qué tipos de ejercicios de participación propician mayor interacción entre los ciudadanos y el Estado; cuáles noticias son las más leídas, entre otros aspectos.

Solo las entidades que hayan hecho efectivo su proceso de integración podrán tener acceso a los reportes de métricas que se deriven de la interacción entre los ciudadanos y GOV.CO.

