

# SEGUIMOS AVANZANDO

**OBJETIVO DEL ESTUDIO** CONOCER EL ESTADO Y AVANCES OBTENIDOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA.

**PARA QUÉ?**

- Para el mejoramiento continuo
- Para analizar y entender el entorno
- Para comparar con estándares, objetivos y metas
- Para realimentar a los actores

**¿A QUIÉNES SE EVALÚA EN EL ESTUDIO?**

- Ciudadanos
- Empresas
- Entidades nacionales y territoriales



## ¿QUÉ EVALUAMOS?



INSUMOS



PROCESOS



RESULTADOS



IMPACTO



## CIUDADANOS

Se incrementa la preferencia por el Gobierno en línea en los colombianos: en 2011 el **55%** de los ciudadanos ha utilizado el Gobierno en línea en su interacción con entidades.

Entre aquellos ciudadanos que utilizan canales electrónicos para diferentes actividades de interacción con el Estado, se encuentra que:

**49%**

Manifestó que en el último año habían presentado solicitudes, quejas o reclamos ante una entidad pública

**47%**

realizó algún trámite o solicitó algún servicio

**36%**

Ha realizado pagos de trámites o servicios por medios electrónicos

**23%**

Utilizó canales electrónicos para participar en la definición de normas, planes y políticos

### INSUMOS

Cada vez más los ciudadanos tienen acceso a más canales electrónicos y cuentan con los recursos económicos para pagar por el acceso a dichos canales

Se debe reforzar el acceso a estratos bajos a infraestructura y servicios

Baja percepción de seguridad de los canales electrónicos y de los trámites y servicios que se prestan por estos medios.

### PROCESOS

Para un ciudadano la realización de trámites y servicios por medios electrónicos posee la misma validez que hacerlo presencialmente

Para búsqueda de información, contacto de funcionarios, solicitudes, quejas y reclamos los ciudadanos prefieren usar líneas telefónicas móviles o fijas

Para pagos, veeduría y participación, el medio preferido es internet.

### RESULTADOS

Aumentan la percepción positiva, la satisfacción e interacción y la confianza en GEL.



### IMPACTO

DEL **49%** DE CIUDADANOS QUE SE ENCUENTRAN REGISTRADOS EN ALGUNA RED SOCIAL, EL **23%** HA INTERACTUADO CON ENTIDADES PÚBLICAS A TRAVÉS DE ESTAS REDES SOCIALES.

1 DE CADA 10 CIUDADANOS HACE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES

5 HORAS EN PROMEDIO SE AHORRAN LOS CIUDADANOS EN LA REALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS.



## EMPRESAS

El 77% de las empresas ha utilizado el Gobierno en línea en su interacción con entidades".

Entre aquellas empresas que utilizan canales electrónicos para interactuar con el ESTADO para cada actividad se encontró que:



**81%**

obtuvo información sobre horarios, sedes, ubicación, organigrama, etc. de las entidades públicas.

**79%** obtuvo información sobre trámites y/o servicios.

**55%** ha presentado peticiones ante una entidad pública.

**81%**

de las empresas afirman que el Gobierno en línea es una herramienta útil de información relacionada con las funciones de los entes estatales.

**73%**

ha realizado pagos de trámites u obtenidos servicios.

### INSUMOS

Todas las empresas tienen acceso a por lo menos un canal electrónico

Se requiere fomentar capacitaciones en Gobierno en línea dentro de las empresas

Se requieren esfuerzos para fomentar la participación y seguimiento a la gestión de las entidades por canales electrónicos.

La percepción de falta de seguridad en la realización de trámites y servicios es una barrera en la utilización del Gobierno en línea

### PROCESOS

Ha aumentado el uso de herramientas TIC en empresas para interactuar con proveedores, clientes y con el Gobierno.

El canal preferido para interactuar con el Gobierno en línea es internet.

Existe una brecha entre las microempresas y el resto de empresas en temas de uso y apropiación de TIC y de Gobierno en línea.

### RESULTADOS

Se ha incrementado el número de actividades relacionadas con Gobierno en línea que adelantan las empresas.

Aunque hay un incremento en la satisfacción en la relación de las empresas con las entidades por medio de canales electrónicos, se deben implementar acciones de mejora en la atención de PQR.

Se debe incentivar la participación de las empresas en la toma de decisiones de las entidades y transmitirles que sus aportes son tenidos en cuenta.

### IMPACTO

DE AQUELLAS EMPRESAS QUE SABEN Y HAN UTILIZADO MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA INTERACTUAR CON LAS ENTIDADES, EL **38%** HA PARTICIPADO EN LAS DECISIONES QUE TOMAN LAS ENTIDADES PÚBLICAS.



El **31%** de las empresas se encuentra registrada en alguna red social y de ellas el **19%** interactúa por medio de estas redes con las entidades.

El **22%** ha realizado un seguimiento a los procesos de contratación de las entidades

Una persona dedicada un poco menos de **medio tiempo** a la realización de trámites y servicio es lo que se han ahorrado las empresas gracias al Gobierno en línea.



## ENTIDADES

Trabajando unidos

### INSUMOS

Hay una ventaja en temas de infraestructura de las entidades de orden nacional respecto a las de orden territorial

Las entidades de orden territorial son las que cuentan con más barreras para la implementación de la Estrategia si se compara con las de orden nacional.

### PROCESOS

Se debe promover entre las entidades la definición, monitoreo y difusión de políticas de seguridad.

Se incrementó el número de entidades que intercambian información mostrando cada vez más la tecnología apoya la integración entre entidades.

Se encuentra un mayor interés de las entidades en identificar las necesidades y expectativas que los ciudadanos y empresas tienen con respecto al uso de medios o canales electrónicos para la realizar trámites y/o demandar servicios.

### RESULTADOS

La implementación de la estrategia de Gobierno en línea ha mostrado incrementos año a año

El índice de Gobierno en línea para entidades de orden nacional ha mostrado un incremento pasando de un nivel bajo de 49 puntos en 2008 a un nivel alto de 87 puntos en 2011 y las entidades de orden territorial pasaron de tener 31 puntos en el 2008 a tener 41 en el 2011.

En entidades de orden territorial, las fases de Información e Interacción son las únicas que se encuentran en un nivel medio de calificación con un puntaje de 74 y 80 respectivamente. Las entidades de orden nacional por su parte, se encuentran con todas las fases en un nivel alto.



### IMPACTO

Las entidades de orden nacional presentan un mayor número de trámites y servicios en línea frente a las entidades de orden territorial

El **83%** del monto de la contratación en el Estado se hace mediante procesos de selección (por ejemplo licitación pública) y que el número de procesos de selección entre 2010 y 2011 se incrementó en un **219%**.

El **50%** de las discusiones sobre planes, políticas, programas y consultas de las entidades territoriales se han realizado utilizando medios electrónicos