



Mi Colombia Digital

Herramienta de transformación digital del Estado colombiano desde las regiones



TIC



Mi Colombia Digital
Herramienta de transformación digital del Estado colombiano
© CAF 2023

Cooperación Técnica 1134/20

Consultor: Arlington Fonseca Lemus

Objeto: Documentar y evaluar la iniciativa Mi Colombia Digital, identificando sus logros y desafíos y definiendo recomendaciones para potenciar su impacto en el futuro.

Equipo de trabajo

CAF - banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe-
Marcelo Facchina - Ejecutivo Principal | Dirección de Transformación Digital

Lorena Andrea López Barrera - Ejecutiva | Gerencia de Infraestructura Física y Transformación Digital

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Ingrid Tatiana Montealegre Arboleda - Directora de Gobierno Digital

Alejandro Caballero Matiz - Coordinador de Servicios Ciudadanos Digitales | Dirección de Gobierno Digital

Diana Betty Clavijo Vargas - Líder de Mi Colombia Digital | Dirección de Gobierno Digital

Si se desea ampliar el documento pueden solicitar la información en innovaciondigital@caf.com

Gestión Editorial CAF: Dirección de Comunicación Estratégica

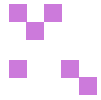
Diseño gráfico: <https://cleiman.com>



Publicación disponible en Scioteca (caf.com) con acceso abierto bajo la licencia CC BY-NC-ND 4.0 Deed | Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional | Creative Commons

Las ideas y opiniones expresadas en esta obra son las de los autores y no reflejan necesariamente el punto de vista de CAF ni comprometen a la Organización. Los términos empleados y la presentación de los datos que en ella aparecen no implican toma alguna de posición de parte de CAF en cuanto al estatuto jurídico de los países, territorios, ciudades o regiones ni respecto de sus autoridades, fronteras o límites.

CONTENIDO



Siglas y abreviaturas	9
Conceptos Clave	10
Introducción	12
Fuentes de información del estudio	14

1.

Mi Colombia Digital 16

1.1	¿Cómo nace esta iniciativa?	17
1.2	¿Cuál es su objetivo?	21
1.3	Proceso de desarrollo	22
1.4	Análisis de experiencias internacionales	28

2.

Mi Colombia Digital como estrategia para mejorar la interacción entre ciudadanía y entidades públicas 32

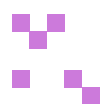
2.1.	La percepción de las entidades subnacionales sobre su interacción con la ciudadanía a través de los portales web	35
2.1.1.	Beneficios para la interacción entre la entidad y sus usuarios	36
2.1.2.	¿Cómo ven las entidades la participación de la ciudadanía?	37
2.1.3.	Gestión de PQRSD	38
2.1.4.	Facilidad de procesar trámites y servicio	39
2.2.	La percepción de la ciudadanía sobre la interacción con las entidades a través de los portales web de Mi Colombia Digital	41
2.2.1	Participación ciudadana	42
2.2.2	Gestión de PQRSD	45
2.2.3	Facilidad y acceso de uso de los portales web	47
2.2.4	Acceso a información pública	51

3.	Mi Colombia Digital como estrategia para mejorar el nivel de implementación de la Política de Gobierno Digital	53
3.1	Índice de Gobierno Digital	54
3.2	Contribución a la implementación de la Política de Gobierno Digital	57
3.3	Fortalecimiento de capacidades digitales de talento humano (sitios y correos)	68
3.4	La Política de Gobierno Digital del Decreto 767 del 2022 y Mi Colombia Digital	69

4.	Mi Colombia Digital como fuente de ahorro para las entidades públicas territoriales	72
4.1.	Ahorro para entidades usuarias de las sedes electrónicas	75
4.2.	Ahorro para entidades usuarias de cuentas de correos electrónicos y herramientas de trabajo colaborativo	79

5.	Mi Colombia Digital como inversión	82
5.1.	¿Cuánto ha invertido la Dirección de Gobierno Digital en Mi Colombia Digital?	84
5.2.	Evaluación financiera de la inversión	85

6. ¿Cómo potenciar Mi Colombia Digital? 87



Conclusiones	91
Referencias bibliográficas	93

Lista de tablas

Tabla 1.	Objetivos de la Estrategia de Gobierno en Línea contemplada en la Agenda de Conectividad El Salto a Internet: Documento CONPES 3072 del 9 de febrero del 2000	17
Tabla 2.	Cantidad de entidades territoriales vinculadas a Mi Colombia Digital a corte mayo de 2022	22
Tabla 3.	Comparativo de países con iniciativas similares a Mi Colombia Digital	29
Tabla 4.	Caracterización de encuestados - Instrumento ciudadanía	41
Tabla 5.	Nivel de cumplimiento de lineamientos de publicación de información por Departamento	60
Tabla 6.	Porcentaje de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital - Contribución MCD en publicación de información por Departamento	62
Tabla 7.	Nivel de cumplimiento de lineamientos de participación ciudadana soportada en medios digitales por Departamento	63
Tabla 8.	Porcentaje de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital - Contribución MCD en participación ciudadana por Departamento	65
Tabla 9.	Inversión del Ministerio TIC en Mi Colombia Digital (cifras en millones COP)	84
Tabla 10.	Costos anuales de MCD en comparación con el mercado (cifras en millones COP)	85

Lista de gráficos

Gráfico 1.	Hitos de la transformación digital pública en Colombia hasta Mi Colombia Digital	20
Gráfico 2.	Política de Gobierno Digital - Decreto 1008 de 2018	21
Gráfico 3.	Respuestas de 200 participantes a la pregunta ¿Qué mejoraría de la plataforma Mi Colombia Digital?	26
Gráfico 4.	Número de usuarios registrados	34
Gráfico 5.	¿Cuáles considera que son los beneficios de Mi Colombia Digital para mejorar la interacción entre la entidad y sus usuarios? - Encuesta entidades usuarias	36
Gráfico 6.	¿Cómo considera que Mi Colombia Digital le facilita a su entidad los ejercicios de participación ciudadana? - Encuesta entidades usuarias	37
Gráfico 7.	Número de PQRSD	38
Gráfico 8.	¿Cómo considera que Mi Colombia Digital le facilita a su entidad la gestión de PQRSD? - Encuesta entidades usuarias	39
Gráfico 9.	Número de certificados generados	40
Gráfico 10.	¿Cómo considera que Mi Colombia Digital le facilita a su entidad la prestación de trámites y servicios? - Encuesta entidades usuarias	40
Gráfico 11.	En lo corrido del 2022, ha participado en la gestión de la entidad a través de la página web para - Encuesta ciudadanía	42
Gráfico 12.	Califique de 0 a 5, donde 0 es nada satisfecho y 5 es completamente satisfecho, su nivel de satisfacción con respecto a la facilidad para participar en la gestión de la entidad a través de la página web - Encuesta ciudadanía	43
Gráfico 13.	En lo corrido del 2022, ¿Cuántas veces ha interpuesto PQRSD a la entidad a través de su página web? - Encuesta ciudadanía	45
Gráfico 14.	Califique de 0 a 5, donde 0 es nada satisfecho y 5 es completamente satisfecho, su nivel de satisfacción con respecto a - Encuesta ciudadanía	46
Gráfico 15.	Señale si ha sentido que alguna de estas situaciones se le ha presentado haciendo uso de la página web de la entidad - Encuesta ciudadanía	47

Gráfico 16. En lo corrido del 2022, ¿Cuántas veces ha hecho uso de los servicios o trámites de la entidad a través de su página web? - Encuesta ciudadanía	48
Gráfico 17. ¿Cuánto tiempo considera que ahorró al hacer uso de los trámites o servicios de la entidad a través de su página web y no de manera presencial? - Encuesta ciudadanía	48
Gráfico 18. ¿Cuánto dinero considera que ahorró al hacer uso de los trámites o servicios de la entidad a través de su página web y no de manera presencial? - Encuesta ciudadanía	49
Gráfico 19. Califique de 0 a 5, donde 0 es nada satisfecho y 5 es completamente satisfecho, su nivel de satisfacción con respecto a - Encuesta ciudadanía	50
Gráfico 20. En lo corrido del 2022, ¿Cuántas veces ha consultado información de la entidad a través de su página web? - Encuesta ciudadanía	51
Gráfico 21. Califique de 0 a 5, donde 0 es nada satisfecho y 5 es completamente satisfecho, su nivel de satisfacción con respecto a la facilidad para acceder a la información de su interés a través de la página web - Encuesta ciudadanía	52
Gráfico 22. Proceso estadístico de la Medición del Desempeño Institucional	55
Gráfico 23. Contenidos publicados	58
Gráfico 24. ¿Cómo considera que Mi Colombia Digital le facilita a su entidad la publicación de la información establecida en la Resolución 1519 de 2020? - Encuesta entidades usuarias	58
Gráfico 25. Porcentaje de cumplimiento de lineamientos de publicación de información	59
Gráfico 26. Porcentaje de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital - Contribución MCD en publicación de información	61
Gráfico 27. Porcentaje de cumplimiento de lineamientos de participación ciudadana soportada en medios digitales	63
Gráfico 28. Porcentaje de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital - Contribución MCD en participación ciudadana	65
Gráfico 29. Canal de YouTube de Mi Colombia Digital/ para el fortalecimiento de capacidades	68
Gráfico 30. Estructura de la Política de Gobierno Digital - Decreto 767 de 2022	69
Gráfico 31. TRM e inflación mensual de Colombia, enero 2018 - octubre 2022	74

Gráfico 32. Entidades usuarias MCD - sedes electrónicas	75
Gráfico 33. Costos de desarrollo de una sede electrónica	76
Gráfico 34. Costo anual de mantenimiento y soporte técnico de una sede electrónica	77
Gráfico 35. Ahorro entidades usuarias MCD - sedes electrónicas	78
Gráfico 36. Entidades usuarias MCD - cuentas de correo electrónico y herramientas de trabajo colaborativo	79
Gráfico 37. Ahorro entidades usuarias MCD - cuentas de correo electrónico y herramientas de trabajo colaborativo	80
Gráfico 38. ¿Qué mejoraría de Mi Colombia Digital? – Encuesta entidades usuarias	88
Gráfico 39. Retos actuales identificados por líderes históricos de Mi Colombia Digital/ sobre la iniciativa	90
Gráfico 40. ¿Cuáles considera que son los principales retos actuales de Mi Colombia Digital? - Encuesta entidades usuarias	90

Siglas y abreviaturas

CONPES:	Consejo Nacional de Política Económica y Social de Colombia
COP:	Código ISO del peso colombiano
DAFP:	Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia
FURAG:	Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión
MinTIC:	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia
MIPG:	Modelo Integrado de Planeación y Gestión
PQRSD:	Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias
SECOPI:	Sistema Electrónico para la Contratación Pública de Colombia
SIGEP:	Sistema de Información y Gestión del Empleo Público de Colombia
TIC:	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
TRM:	Tasa representativa del mercado (peso colombiano por dólar estadounidense)
USD:	Código ISO del dólar estadounidense

Conceptos clave

Arquitectura empresarial: Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente a las organizaciones desde diferentes perspectivas, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual, establecer el estado deseado y plantear un mapa de ruta de transformación digital.

Autenticación digital: Servicio que permite a las entidades públicas tener certeza de que la persona que accede a sus trámites es realmente quien dice ser. Con el servicio de autenticación se mitigan los riesgos de suplantación de identidad de la ciudadanía en la realización de trámites por medios digitales y de la circulación de información de cada individuo.

CONPES: Máxima autoridad colombiana de planeación y se desempeña como organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social de Colombia.

Directiva Presidencial: Norma relacionada con derechos y deberes fundamentales que no pueden ser tramitados como leyes ordinarias o actos normativos.

Documento CONPES: Documentos que emite el Consejo Nacional de Política Económica y Social a raíz del trabajo colaborativo y articulado con diferentes entidades e instituciones del gobierno, que establecen acciones específicas para alcanzar los objetivos propuestos.

Gobierno abierto: Política de gobierno que promueve y garantiza el acceso a la información para fortalecer la transparencia y la participación ciudadana en la gestión y control de lo público.

Impuesto predial: Impuesto que pagan todas las personas en Colombia que sean propietarios de un bien inmueble, tanto en zona rural como en urbana. Su pago está asociado al valor del suelo y no de la edificación.

Índice de Gobierno Digital: Medida del nivel de implementación de la Política de Gobierno Digital por parte de las entidades públicas de Colombia del nivel nacional y sub-nacional. Es calculado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Inflación: Variación positiva de los precios de los bienes y servicios existentes en un mercado durante un determinado periodo de tiempo.

Innovación abierta: Estrategia mediante la cual las entidades van más allá de sus límites y desarrollan la cooperación con otras entidades o los ciudadanos, para formular, implementar o evaluar un proyecto nuevo de manera participativa.

Interoperabilidad: Capacidad de las organizaciones para intercambiar datos entre sus sistemas TIC en el marco de sus procesos de negocio para interactuar hacia objetivos mutuamente beneficiosos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios digitales a ciudadanos, empresas y a otras entidades.

Medición del Desempeño Institucional: Es una operación estadística a partir del registro administrativo Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión (FURAG), que permite generar información sobre el nivel de implementación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de la ciudadanía, con integridad y calidad en el servicio. Este modelo se estructura en 19 políticas de gestión y desempeño institucional, dentro de las cuales se encuentra la Política de Gobierno Digital.

Operación estadística: Conjunto de procesos y actividades que parten de la recolección sistemática de datos y conducen a la producción de resultados agregados. Están basadas en censos, encuestas por muestreo, registros administrativos y estadísticas derivadas.

Registro administrativo: Información que consignan las entidades públicas para evidenciar la ocurrencia de un hecho en ejercicio de sus funciones.

Seguridad y privacidad de la información: Conjunto de lineamientos y estándares que buscan preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos de las entidades públicas.

Superadministrador: Rol que cuenta con todos los permisos de administración del sitio web de la entidad usuaria de Mi Colombia Digital.

Tienda Virtual del Estado Colombiano: Plataforma que permite a las entidades públicas de Colombia hacer compras a través de los instrumentos de agregación de demanda y en grandes superficies.

Introducción

La transformación digital del gobierno de un país busca mejorar la calidad de vida de sus habitantes mediante el uso y aprovechamiento de la tecnología, así como su competitividad en el contexto social, económico y cultural marcado por la Cuarta Revolución Industrial. Esto implica procesos de cambio con visión a largo plazo, en donde el uso de las tecnologías digitales involucra no sólo el aspecto tecnológico, sino también el funcionamiento y la cultura de las entidades públicas para mejorar el acceso a la información y la provisión de trámites y servicios mejor conectados con la ciudadanía.

Colombia es uno de los países que le ha apostado a esta transformación digital. Desde 2010, surgió la iniciativa por generar plataformas virtuales para que sus entidades públicas tuvieran presencia en el mundo digital, con el fin de lograr una interacción más sencilla y satisfactoria entre el Estado y la ciudadanía a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Más adelante, en 2019, se lanza la primera versión de GOV.CO, el Portal Único del Estado Colombiano, y la estrategia enfocada en regiones, **Mi Colombia Digital**, ambas con el fin de que las entidades públicas se apropiasen de herramientas tecnológicas para acercarse a los colombianos.

Con respecto a esta última, **Mi Colombia Digital** es una iniciativa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) que busca facilitar el acceso a información pública, trámites y servicios del Estado mediante la entrega gratuita de sitios web estandarizados y cuentas de correo a las entidades públicas territoriales de Colombia. Así, se convirtió en una de las apuestas por impulsar la transformación digital pública desde y para las regiones. Y en el 2020, CAF reconoció a esta como la plataforma de sitios web territoriales más grande de América Latina y el Caribe.

Bajo este contexto, el objetivo principal del presente estudio es presentar un panorama completo de los resultados de la iniciativa **Mi Colombia Digital** con respecto a la interacción entre ciudadanos y entidades públicas territoriales; satisfacción de usuarios; contribución al despliegue de la Política de Gobierno Digital; ahorros y gestión de recursos públicos. Lo anterior, no solo para entender el alcance real de esta iniciativa, sino también para identificar cómo potenciar su funcionalidad y optimizar sus resultados e impacto en entidades públicas territoriales y en los usuarios de sus trámites y servicios.

De esta forma, este documento se ha organizado en seis secciones: en la sección uno se presenta el proceso de creación y desarrollo, su misionalidad, y también un análisis de experiencias internacionales similares. En la sección dos, se presenta un análisis de cómo esta estrategia mejora la interacción entre las entidades públicas y los usuarios de sus trámites y servicios. Posteriormente, en la sección tres, se analiza cómo Mi Colombia Digital ha contribuido a mejorar el nivel de implementación de la Política de Gobierno Digital, y en la sección cuatro, se cuantifica el ahorro, en términos de dinero, que ha significado para las entidades públicas territoriales. Con respecto a la sección cinco, se evalúa financieramente la inversión del MinTIC en esta iniciativa; y, en la sección seis, se identifican oportunidades de mejora para potenciar los beneficios de esta apuesta. Finalmente, en las últimas secciones, se incluyen las principales conclusiones del estudio y bibliografía de referencia.

Fuentes de información del estudio

1. **Equipo de trabajo del MinTIC:** Se recibieron documentos y videos sobre la iniciativa, los cuales fueron analizados para la construcción conceptual del estudio. Además, se utilizaron datos históricos sobre usuarios registrados, número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), certificados generados y contenidos publicados por las entidades a través de la iniciativa, los cuales pasaron por un proceso de limpieza, estandarización e integración antes de ser analizados.
 2. Levantamiento de datos para el estudio: Se construyeron y socializaron cinco instrumentos, entre agosto y septiembre de 2022, dirigido a los actores detallados a continuación:
 - 2.1. **Líderes de la iniciativa:** El instrumento contó con siete preguntas abiertas y su objetivo era indagar, consultando directamente a las personas que trabajaron de manera cercana a la iniciativa, cuáles son los retos, los beneficios y las oportunidades de mejora de **Mi Colombia Digital** desde su perspectiva. Se analizaron en total las respuestas de seis líderes que hicieron parte de la iniciativa.
 - 2.2. **Entidades usuarias:** Para este grupo de entidades se hicieron dos instrumentos. El primero fue para conocer su percepción sobre la estrategia, de esta forma, se implementó un instrumento con trece preguntas de las cuales una era tipo filtro, siete eran abiertas y tres de calificación. Se analizaron 358 respuestas de entidades usuarias. Y el segundo, se hizo con el objetivo de medir los costos que las entidades debían asumir por el desarrollo y soporte técnico de su sede electrónica antes de ser usuarias. Este constó de diez preguntas, de las cuales tres eran tipo filtro y siete eran preguntas abiertas. En este caso, se analizaron 85 respuestas.
 - 2.3. **Ciudadanía:** La percepción ciudadana fue una fuente clave para este estudio. El instrumento desarrollado se socializó a través de los portales **Mi Colombia Digital** y tuvo de 19 preguntas, de las cuales tres eran demográficas, dos tipo filtro, una de selección con múltiple respuesta, cuatro de selección con única respuesta, seis de calificación y tres preguntas abiertas. Se analizaron 423 respuestas de la ciudadanía colombiana que interactúa con sus entidades públicas a través de estos portales.
-

- 2.4. Países de la región:** Fue socializado un instrumento de 17 preguntas de las cuales dos eran tipo filtro, 14 abiertas y una de selección con múltiple respuesta. El objetivo de este fue identificar países de la región que estuviesen implementando iniciativas similares a **Mi Colombia Digital**. Se analizaron las respuestas de cuatro países y, por medio de una entrevista, se profundizó sobre la experiencia de Argentina que es uno de los países líderes en materia de Gobierno Digital de la región.
-

1.

La iniciativa de Mi Colombia Digital



-
- 1.1 **Cómo nace esta iniciativa?**
 - 1.2 **¿Cuál es su objetivo?**
 - 1.3 **Proceso de desarrollo**
 - 1.4 **Análisis de experiencias internacionales**

La iniciativa de Mi Colombia Digital



1.1 ¿Cómo nace esta iniciativa?

Las políticas públicas colombianas que sembraron los elementos clave para la transformación digital del país se desarrollaron en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 1998-2002. En el contexto de ese plan de gobierno, se expide el documento CONPES 3072 del 2000: la Agenda de Conectividad *El Salto a Internet*. Este, además de presentar una radiografía de la situación de Colombia en esos años, relacionado con: infraestructura de la sociedad de la información, infraestructura computacional y social, contempla dentro de sus estrategias el Gobierno en Línea.

Tabla 1

Objetivos de la Estrategia de Gobierno en Línea contemplada en la Agenda de Conectividad El Salto a Internet: Documento CONPES 3072 del 9 de febrero del 2000

ESTRATEGIA	OBJETIVOS
Gobierno en Línea	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el funcionamiento y la eficiencia del Estado. • Mejorar la transparencia del Estado y fortalecer el control social sobre la gestión pública. • Fortalecer la función del Estado de servicio al ciudadano a través del uso de tecnologías de la información.

Fuente: Documento CONPES 3072 del 2000.

Se publica la Directiva Presidencial 02 con el fin de plantear tres fases para el desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea.

En línea con el documento CONPES 3072, en agosto del mismo año, se publica la Directiva Presidencial 02 con el fin de plantear tres fases para el desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea. La Directiva estableció como responsabilidad principal de las entidades del Estado “adecuar la organización, los procesos y los sistemas de información internos para atender los requerimientos de información y servicios de los ciudadanos en la oportunidad y con la calidad debidos”¹.

En este sentido, la primera fase consistió en que las entidades públicas debían ofrecer información en línea a la ciudadanía, con plazo máximo al 31 de diciembre del 2000. Como mínimo, las entidades debían proveer en línea información como organigrama, localización, horarios de atención, normativa base que regulara su operación, presupuesto, planes y programas en ejecución y futuros, entre otros. La segunda fase fue la de ofrecer servicios y trámites en línea a los ciudadanos; y la tercera, promovía procesos de contratación en línea. Para lograr cumplir con las tres fases establecidas en esta Directiva, las entidades públicas del país debían, en principio, disponer de un sitio web.

Hacia el 2008, se expide en Colombia el Decreto 1151 del 14 de abril a través del cual se formalizan y establecen, entre otros, los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea y se fija como responsable institucional de la definición de sus políticas y estándares al MinTIC. Esta estrategia de Gobierno en Línea estableció cinco fases para su implementación por parte de las entidades públicas del país, entre las cuales se destaca la *Fase de Información en Línea*. En esta fase, las entidades debían habilitar sus propios sitios web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica². Y en este contexto es que, en 2010, nace el proyecto de Plataformas Territoriales.

El proyecto de Plataformas Territoriales tenía el objetivo de mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía poniendo a disposición sitios web para las entidades públicas de orden territorial. Así mismo, el MinTIC ofreció licencias de cuentas de correo electrónico para las dependencias de las entidades territoriales. De esta forma, se lograría que los portales territoriales fueran realmente útiles tanto las entidades usuarias como para la ciudadanía.

Durante los diez años siguientes a la expedición del Decreto 1151 de 2008, sobre la estrategia de Gobierno en Línea, se realizaron dos actualizaciones mediante el Decreto 2693 de 2012 y el Decreto 2573 de 2014. El Decreto 2693 reforzó la importancia del enfoque territorial en el camino de transformar digitalmente a las entidades públicas del país. En este sentido, el acto administrativo determinó que *“las entidades del orden territorial y demás organismos del Estado deberán contar con una instancia encargada de liderar la estrategia de Gobierno en Línea al interior de esta; esta instancia puede ser el Comité de Gobierno en línea y Antitrámites u otra que se determine”*³.

¹ Tomado de la Directiva Presidencial 02 del 2000

² Artículo 5 del Decreto 1151 de 2008.

³ Artículo 4, parágrafo 2. Decreto 2693 de 2012

De igual forma, definió cinco temas⁴ prioritarios para avanzar en la masificación de la Estrategia y convierte lo que antes eran las fases de Gobierno en Línea, en un Modelo de Gobierno en Línea constituido por componentes y niveles de madurez⁵.

La última actualización de la estrategia de Gobierno en Línea sin duda se enfocó en la orientación a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía

En cuanto al Decreto 2573, se incorporaron nuevos conceptos a la estrategia de Gobierno en Línea tales como *Seguridad y Privacidad de la Información* y *Arquitectura Empresarial*. Para esta estrategia se desarrolló un esquema articulado de cuatro componentes (TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto, TIC para la Gestión, y Seguridad y Privacidad de la Información) y dos instrumentos (el Manual de Estrategia de Gobierno en Línea y el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial). Así, la última actualización de la estrategia de Gobierno en Línea sin duda se enfocó en la orientación a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, promoviendo un Estado más competitivo a través de las TIC.

Ahora bien, según algunos de los líderes de la iniciativa, uno de los mayores retos durante el periodo de implementación de la estrategia de Gobierno en Línea fue motivar a las entidades subnacionales a publicar la información en sus sedes electrónicas de acuerdo con la normatividad vigente. Lo que evidencia la importancia de la cultura digital para apalancar y potenciar los procesos de transformación digital pública en Colombia y alrededor del mundo.

Más adelante, en el 2017, nace **Mi Colombia Digital**. “Una plataforma de creación y soporte de los sitios web territoriales, enfocada en la experiencia del usuario, y bajo los conceptos de gobierno abierto y de innovación abierta. La cual permitió la implementación articulada de 2.500 páginas web de entidades del orden territorial”⁶. **Mi Colombia Digital**, además de fomentar exitosamente la participación y la veeduría ciudadana, generó ahorros de más de USD 30 millones⁷. La inversión para la creación de 2.643 sitios web a través de esta estrategia fue de COP 690 millones, lo que representó a ese año (2017) una inversión de USD 203.943⁸.

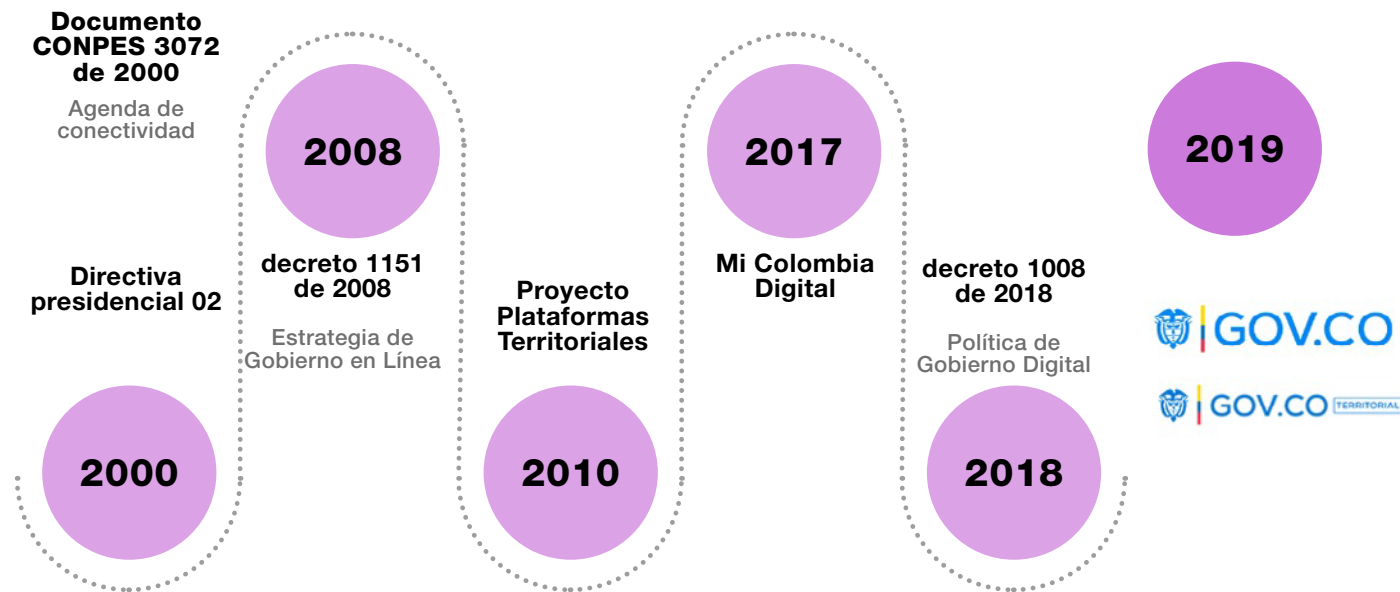
⁴ Los cinco temas prioritarios definidos por el Decreto 2693 de 2012 para avanzar en la masificación de Gobierno en Línea son: i. Provisión de trámites y servicios por múltiples canales y uso de tecnologías de información y comunicaciones en los procedimientos administrativos, ii. Interoperabilidad, cadenas de trámites y ventanillas únicas virtuales, iii. Tecnología y ambiente, iv. Datos y gobierno abierto y v. Construcción colectiva.

⁵ Artículo 7 Decreto 2693 de 2012

⁶⁻⁷⁻⁸ Cruz, Guillermo. (2020, April 20). GovTech y el futuro del gobierno: el caso de Dasigno en Colombia. Caracas: CAF. Retrieved from: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1545>.

Gráfico 1

Hitos de la transformación digital pública en Colombia hasta Mi Colombia Digital



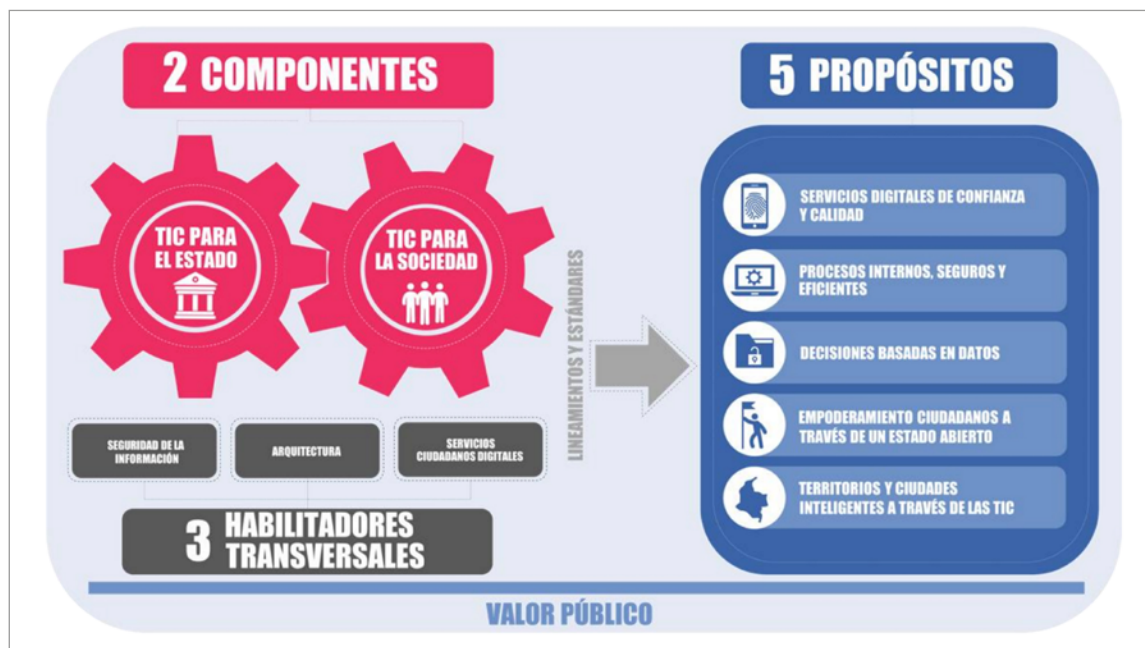
Fuente: Elaboración propia

Colombia dio un salto importante en materia de transformación digital pública en 2018. Los esfuerzos de más de una década desembocaron en la Política de Gobierno Digital, establecida con el Decreto 1008 del este año. Esta política, bajo un esquema de articulación, tenía el objetivo de generar valor público en un entorno de confianza digital mediante el uso y aprovechamiento de las TIC para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores⁹. Es en el contexto de esta nueva hoja de ruta y bajo su priorización en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 (Artículos 147 y 148 de la Ley 1955 del 2019) que Colombia decide centralizar toda la oferta del Estado en un único portal. En 2019, nomasfilas.gov.co evolucionó a [GOV.CO](http://gov.co) y [Gov.co/territorial](http://gov.co/territorial) evolucionó a **Mi Colombia Digital**.

⁹ Decreto 1008 del 2018, ARTÍCULO 2.2.9.1.1.1.

Gráfico 2

Política de Gobierno Digital - Decreto 1008 de 2018



Fuente: Manual de Gobierno Digital 2018.

En los años 2017 y 2018, los retos más importantes que asumió Colombia en relación con los portales territoriales fueron llevar a cabo el proceso de transición de gov.co/territorial a **Mi Colombia Digital**, consolidar la sostenibilidad del modelo de operación de la iniciativa y fomentar la apropiación de esta por parte de los usuarios directos, que en este caso son las entidades del orden subnacional del país.



1.2. ¿Cuál es su objetivo?

El objetivo de **Mi Colombia Digital** es, a través de la entrega gratuita de sedes y correos electrónicos, apoyar el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital por parte de las entidades subnacionales. De esta forma, “permitiendo el incremento de la participación e interacción ciudadana con la administración pública, fortaleciendo el gobierno abierto, apoyando la gestión institucional y acercando al ciudadano a sus gobernantes”¹⁰.

¹⁰ Tomado de información sobre el portal Mi Colombia Digital.



1.3. Proceso de desarrollo

Desde el año 2019 se encuentra en marcha la iniciativa, liderada por el MinTIC, la cual entiende las diversas realidades en las que operan las entidades del Estado a lo largo del territorio, y busca darles presencia en el entorno digital para fortalecer su relación con la ciudadanía. Así, **Mi Colombia Digital** entrega sitios web y correos electrónicos de manera gratuita a las entidades territoriales del país “fomentando la participación ciudadana a partir de funcionalidades que permiten realizar innovación abierta, encuestas, veeduría ciudadana, soluciones accesibles desde múltiples dispositivos y a su vez permite la integración con otras plataformas del Gobierno como el portal de trámites, el Portal de contratación SECOP, el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP y Datos abiertos.”¹¹

Tabla 2

Cantidad de entidades territoriales vinculadas a Mi Colombia Digital a corte mayo de 2022

TIPO DE ENTIDAD	CANTIDAD VINCULADA A MI COLOMBIA DIGITAL/
Instituciones Educativas	4.779
Gobernaciones	8
Alcaldías	932
Concejo	689
Asamblea	23
Entidad de salud	606
Contraloría	30
Entidad gubernamental	65
Empresa de servicios públicos	263
Personería	551
Otros	294
Biblioteca	6
TOTAL	8.246

Fuente: <https://home.micolombiadigital.gov.co/territorial/>

¹¹ Tomado de información sobre el portal **Mi Colombia Digital**.

La iniciativa ha evolucionado en el tiempo para ofrecer más y mejores funcionalidades a las entidades territoriales y a la ciudadanía. Cabe resaltar que la versión 1.0 corresponde al proyecto de *gov.co/territorial*. De igual forma, todas las actualizaciones y mejoras realizadas en las diferentes versiones fueron establecidas y determinadas de manera conjunta con las entidades públicas. Esto a través de diferentes espacios que tenían como objetivo definir las necesidades de las entidades y cómo podían verse reflejadas en mejoras técnicas implementadas a los sitios web.

Versión 2.0 (2019)

La versión 2.0 corresponde al tránsito de *gov.co/territorial* a **Mi Colombia Digital**. Entre los grandes retos se encontraban analizar, diseñar, implementar y dar soporte a la evolución y, por supuesto, integrar a la ciudadanía a la nueva experiencia. La versión 2.0 permitió a grandes rasgos mejorar la accesibilidad de los portales, las métricas, la comunicación entre entidades y ciudadanía, la experiencia de usuario y del administrador.

Las entidades pudieron gestionar las solicitudes de la ciudadanía y almacenar la respuesta dada junto con el tiempo que tomó hacerlo.


Se implementaron 169 desarrollos evolutivos entre los cuales se resaltan, por ejemplo, la posibilidad para la ciudadanía de realizar una nueva PQRSD y consultar su estado a través de los sitios web vinculados. Así mismo, las entidades pudieron gestionar las solicitudes de la ciudadanía y almacenar la respuesta dada junto con el tiempo que tomó hacerlo. La inversión en el 2019 fue de COP 4.670.943.166 (USD 1.423.594¹²).

Para la consolidación de esta versión, en noviembre del 2018, se realizó un ejercicio de co-creación y participación abierta. Este fue entre el equipo de **Mi Colombia Digital** del MinTIC, trabajadores públicos y ciudadanía; y se hizo para conocer sus expectativas en relación con las páginas web de las alcaldías. Este ejercicio tuvo un alcance total de 94.900 personas y 3.620 aportes de los participantes. Como resultado, se establecieron los desarrollos evolutivos que la estrategia debía incluir en su versión 2.0.

Versión 3.0 (2020)

Para esta versión de **Mi Colombia Digital** se incorporaron alrededor de 160 mejoras, tales como la posibilidad de que las entidades puedan gestionar los chats con los ciudadanos y que estos reciban a su correo electrónico un historial de la conversación. También, se robusteció el sistema de PQRSD y se incorporó un espacio para que las entidades pudieran disponer sus redes sociales en la pantalla de inicio con el fin de incentivar a la ciudadanía a consultar e interactuar a través de otros canales. La inversión en el 2020 correspondió a COP 3.040.827.698 (USD 823.323¹³).

12-13 Valor calculado a partir de la tasa representativa del mercado (TRM) promedio para el 2019 según datos del Banco de la República de Colombia. <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>



El uso de las tecnologías digitales involucra no sólo el aspecto tecnológico, sino también el funcionamiento y la cultura de las entidades públicas para mejorar el acceso a la información y la provisión de trámites y servicios mejor conectados con la ciudadanía.

Para la consolidación de la versión 3.0, se realizó un proceso de co-creación abierta liderado por el equipo de Mi Colombia Digital del Ministerio TIC, en el que participaron 800 superadministradores¹⁴. En total, se analizaron 621 encuestas enviadas por los administradores de los sitios web, quienes respondieron las siguientes 4 preguntas¹⁵:

1. ¿Cuál es la sección que menos le gusta?
2. ¿Qué mejorarías?
3. ¿Qué sección nueva le gustaría?
4. ¿Qué servicio nuevo le gustaría?

Se analizaron las respuestas obtenidas en dos grupos, al identificar que las preguntas 1 y 2 apuntaban a la percepción de lo que no está funcionando de la manera esperada en las plataformas, y las preguntas 3 y 4 estaban enfocadas de manera propositiva para identificar las necesidades a futuro.

Los resultados del primer grupo de preguntas evidenciaron que las plantillas ofrecidas para los sitios web eran el elemento con más oportunidad de mejora. En este sentido, en la versión 3.0, se incluyeron 29 mejoras para crear un mecanismo de personalización de los sitios web territoriales, con el fin de generar diferenciación y apropiación de cada entidad.

Al analizar el segundo grupo de preguntas se determinó que, en el futuro, los administradores querían que los sitios web incluyeran la posibilidad de realizar pagos en línea. Por esta razón, la versión 3.0 incluyó la posibilidad de que la ciudadanía pagara el impuesto predial en línea a través de los portales de **Mi Colombia Digital** y, además, pudiera generar su certificado de pago.

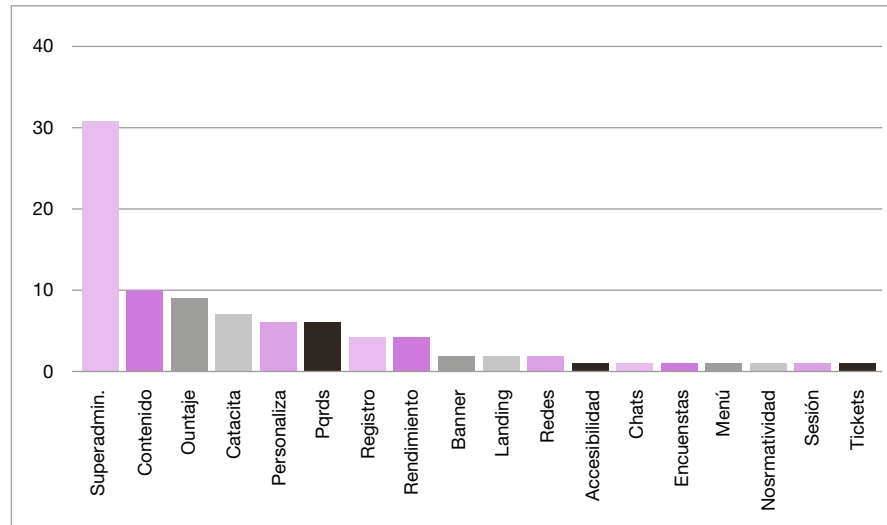
Adicionalmente, para la versión 3.0 se realizaron talleres con los superadministradores para determinar qué mejorarían de la plataforma. Los resultados obtenidos¹⁶, a través de 200 aportes, fueron los siguientes:

¹⁴ Un superadministrador es el rol que cuenta con todos los permisos de administración del sitio web de la entidad usuaria de **Mi Colombia Digital**.

¹⁵⁻¹⁶ Tomadas del material de archivo proporcionado por el equipo de **Mi Colombia Digital**.

Gráfico 3

Respuestas de 200 participantes a la pregunta ¿Qué mejoraría de la plataforma Mi Colombia Digital?



Fuente: Dirección de Gobierno Digital. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En este sentido, la versión 3.0 incluyó mejoras para optimizar las herramientas de segmentación y super administración de la plataforma, con el objetivo de facilitar la gestión de contenidos a nivel nacional de manera segmentada. Las 25 mejoras realizadas para este fin incluyeron la posibilidad de realizar y editar grupos de entidades, la gestión de banners globales, editar el municipio y departamento de una entidad, entre otros.

Versión 4.0¹⁷ (2021)

La versión 4.0, contó con 113 nuevas funcionalidades tales como la nueva sección de transparencia y acceso a la información, un menú para que la ciudadanía pueda agendar citas virtuales o presenciales para la resolución de sus solicitudes o inquietudes, nuevas funcionalidades en la gestión de PQRS y la guía de diseño gráfico de sedes electrónicas. La inversión realizada para fines de esta versión fue de COP 4.565.302.078 (USD 1.219.662¹⁸).

Fue posible identificar, a través del instrumento aplicado a los líderes del proyecto de **Mi Colombia Digital**, que desde el proceso de consolidación de esta versión se estaban gestando las sinergias necesarias para hacer efectiva la vinculación del Servicio Ciudadano Digital de Autenticación Digital, con el fin de asegurar una gestión y uso seguro en los portales web de las entidades del orden subnacional. Este logro se vio materializado en la versión 5.0 de la plataforma que se explica a continuación.

¹⁷ Información tomada de: <https://drive.google.com/file/d/1vCeISWmd7H4VxDkA4n752f-i9ENmoaky/view>

¹⁸ Valor calculado a partir de la tasa representativa del mercado (TRM) promedio para el 2021 según datos del Banco de la República de Colombia. <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>

Versión 5.0 (2022)

En el marco de la pandemia por COVID-19, el Gobierno de Colombia identificó la necesidad de generar una política para la reactivación, la repotenciación y el crecimiento sostenible e incluyente con el documento CONPES 4023 de 2021. La pandemia evidenció la importancia de que el país potenciara su uso de las TIC, razón por la cual dentro de los objetivos específicos del plan de acción de esta política se estableció como prioridad el fortalecimiento de los habilitadores digitales. Para el cumplimiento del mencionado objetivo, se estipularon las siguientes tres líneas de acción:

- i. Fortalecer y aumentar la conectividad a Internet en los territorios.
- ii. Aumentar y acelerar los servicios y soluciones digitales en el sector público.
- iii. Implementar la infraestructura de datos para su aprovechamiento estratégico.

Según el documento CONPES 4023, en relación a la importancia de la transformación digital del Estado colombiano para reactivar al país, el Departamento Nacional de Planeación de Colombia (DNP) realizó una solicitud de cooperación técnica no reembolsable al CAF, con el fin de llevar a cabo tres objetivos específicos, dentro de los cuales se destaca el de habilitar el servicio de registro y autenticación digital para los ciudadanos en los portales desplegados en **Mi Colombia Digital**.

Los administradores de los sitios web de cada entidad pueden gestionar la plataforma accediendo a través del servicio de autenticación digital.

CEn ese contexto, se desarrolló un trabajo conjunto con el objetivo de apoyar la integración de los servicios de autenticación digital de los Servicios Ciudadanos Digitales¹⁹ en la plataforma **Mi Colombia Digital**. Este hito le permitió a la ciudadanía autenticarse digitalmente con el Estado colombiano para realizar sus trámites a través de las plataformas de las entidades territoriales. De esta forma, las entidades pueden ofrecer servicios de manera más segura. Así mismo, los administradores de los sitios web de cada entidad pueden gestionar la plataforma accediendo a través del servicio de autenticación digital.

Ahora bien, para llevar a cabo la evolución 5.0 de **Mi Colombia Digital**, el equipo líder de la iniciativa difundió por las redes sociales del MinTIC y vía mailing, una encuesta que invitaba a los administradores de las sedes electrónicas a aportar sus ideas innovadoras para consolidar una versión mejorada. En esta encuesta, los administradores debían calificar de 1 a 5 su experiencia con los diferentes módulos de los portales web, luego diligenciar la justificación de la calificación dada y finalmente responder tres preguntas de información general relacionadas con nivel de manejo de la sede electrónica y el diseño de esta.

¹⁹ Conjunto de soluciones tecnológicas que ha puesto en marcha el Estado Colombiano para impulsar sus procesos de transformación digital en beneficio de la ciudadanía. Los Servicios Ciudadanos Digitales Base son Autenticación Digital, Interoperabilidad y Carpeta Ciudadana Digital.

A partir de las respuestas diligenciadas por los administradores se realizó un análisis de procesamiento natural del lenguaje lo que permitió identificar y ejecutar 72 mejoras a los portales web vinculados a **Mi Colombia Digital**, entre los cuales estuvo la habilitación de la autenticación digital.



1.4. Análisis de experiencias internacionales

Un frente indispensable para documentar de manera integral la iniciativa de **Mi Colombia Digital** es conocer si existen proyectos similares en la región. Esto permite identificar estrategias y países para compartir buenas prácticas y experiencias, y también es una manera de potenciar la labor del país por llevar la transformación digital pública a las regiones.

Para este fin, como se mencionó previamente, se implementó un instrumento con preguntas abiertas que contestaron cuatro países de la región: Argentina, Costa Rica, Guatemala y Paraguay. Además, se realizó una entrevista a Argentina, referente regional en materia de Gobierno Digital.

Fue posible identificar que tanto Argentina como Paraguay han desarrollado iniciativas similares a **Mi Colombia Digital**, tal y como se expone en la siguiente tabla:



Tabla 3 Comparativo de países con iniciativas similares a Mi Colombia Digital

PAIS	ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN	DIRIGIDA A	INSTANCIA A CARGO
Argentina	Programa Federal de Transformación Pública Digital	Estrategia que entrega sitios web y cuentas de correo de manera gratuita a entidades públicas del país. El único costo que debe asumir la entidad es el del dominio.	Entidades del orden nacional y subnacional	Subsecretaría de Innovación Administrativa de la Secretaría de Innovación Pública
Colombia	Oferta de servicios digitales para solicitud exclusiva de instituciones públicas del Estado Paraguayo	Iniciativa que entrega de manera gratuita sedes electrónicas y cuentas de correo para impulsar el desarrollo del Gobierno Digital en las regiones del país.	Entidades del orden subnacional	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia – MinTIC
Paraguay		El Gobierno Paraguayo ofrece una serie de servicios a las entidades públicas del país entre los cuales se encuentra el acceso a correo electrónico institucional. También, las entidades públicas de Paraguay, mediante esta estrategia, tienen acceso a sistemas o plataformas de uso común y de aplicación transversal sin costo alguno evitando la duplicación de esfuerzos y gastos de recursos.	Entidades del orden nacional y subnacional	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Paraguay - MITIC

Fuente: Instrumento socializado con países de la región entre agosto y septiembre de 2022.

Paraguay ha identificado beneficios de desarrollar la estrategia de Oferta de servicios digitales para entidades públicas, por ejemplo, esta permite mejorar la interacción entre ciudadanía y Estado a través de medios digitales. Además, la estrategia asegura la disponibilidad de información en línea de las entidades usuarias, así como los trámites y servicios que ofrecen. También, facilita a las entidades usuarias la publicación de información porque permite administrar y

gestionar los contenidos de forma sencilla. Esto quiere decir que las entidades pueden enfocarse 100% en el contenido que van a publicar y no en cuestiones técnicas de la plataforma. Esta estrategia implementada por el Gobierno Paraguayo, al fomentar la publicación en línea de la información relacionada a los entes públicos, le permite a la ciudadanía partir de esa información para elaborar proyectos, propuestas y también controlar la gestión del gobierno.

En esta misma línea, Argentina ha identificado beneficios similares a Paraguay. La entrega de sitios web a entidades del orden nacional y subnacional le ha permitido a este país del cono sur promover el acceso de la ciudadanía a un Estado que está presente en el mundo digital. Las entidades usuarias argentinas se benefician de esta estrategia al estar en capacidad de prestar servicios digitales y trámites a través de los sitios web entregados. La iniciativa permite, además, que la realización de trámites en línea y la gestión de PQRSD, procesos transparentes, trazables, seguros y participativos.

La estrategia de Paraguay cuenta con herramientas para asegurar la accesibilidad, el diseño centrado en el usuario y promover la inclusión ciudadana.

Por otro lado, la estrategia de Paraguay cuenta con herramientas para asegurar la accesibilidad, el diseño centrado en el usuario y promover la inclusión ciudadana. El MITIC en Paraguay ha puesto a disposición materiales, guías y recursos para que las entidades usuarias puedan administrar sus sitios web en términos de accesibilidad. Se ha socializado con las entidades paraguayas guías, documentos y ejemplos de cómo estructurar el contenido. Esto desde tamaños, colores, uso correcto de etiquetas y recomendaciones de estilo. Así mismo, se han socializado plantillas web y recomendaciones de uso de las plataformas de validación de contenido.



Ahora bien, Paraguay a nivel gubernamental aún no cuenta con una plataforma centralizada para la gestión de los PQRSD, pero se brinda a las entidades una plantilla como parte de la iniciativa mencionada, la cual cuenta con formularios de contacto que permite en cierta medida la recepción de las PQRSD de la ciudadanía.

Argentina ha identificado una lección relevante: no solo se trata de tecnología, es muy importante que haya una decisión de avanzar en la innovación normativa y la gestión del cambio por parte de todos los actores del ecosistema digital.

Tanto los retos de Argentina como los de Paraguay con relación a estas estrategias son significativos. Paraguay identifica como uno de los mayores retos es lograr que las instituciones públicas adopten este tipo de iniciativa, teniendo en cuenta que hoy en día en este país no existe una norma que establezca la obligatoriedad de su uso. Argentina identifica como reto poder llegar a una mayor cantidad de ciudadanos a través de la entrega de sitios web a las entidades y generar beneficios en cuanto al tiempo que les puede tomar realizar trámites con el Estado. Así mismo, Argentina ha identificado una lección relevante: no solo se trata de tecnología, es muy importante que haya una decisión de avanzar en la innovación normativa y la gestión del cambio por parte de todos los actores del ecosistema digital.

Finalmente, resulta fundamental mencionar qué retos identifican los países de Costa Rica y Guatemala para apoyar a entidades subnacionales en consolidar su presencia digital. Cabe recordar que Costa Rica y Guatemala son los países que, según el instrumento socializado, no cuentan con una estrategia similar a Mi Colombia Digital. Por un lado, en Costa Rica identifican retos presupuestales y de personal calificado; y por el otro, en Guatemala la mayoría de las iniciativas de Gobierno Digital se han concentrado en gobiernos centrales y no en gobiernos locales. Estas últimas las piensan incluir en su Plan de Gobierno Digital el cual está en proceso de actualización en el momento en el que fue diligenciado el instrumento (agosto y septiembre de 2022).

2.

Mi Colombia Digital como estrategia para mejorar la interacción entre ciudadanía y entidades públicas



-
- 2.1. La percepción de las entidades subnacionales, usuarias de Mi Colombia Digital, sobre su interacción con la ciudadanía a través de los portales web**
 - 2.2. La percepción de la ciudadanía sobre la interacción con las entidades a través de los portales web de Mi Colombia Digital**

Mi Colombia Digital como estrategia para mejorar la interacción entre ciudadanía y entidades públicas



Uno de los objetivos principales de la iniciativa es convertirse en ese puente que les permite a las entidades públicas del orden subnacional relacionarse de una manera más efectiva y directa con la ciudadanía a través de medios digitales.

Un ejemplo es la alcaldía de Tunja, una ciudad intermedia, capital del departamento de Boyacá en Colombia, con una población total de más de 180 mil habitantes.

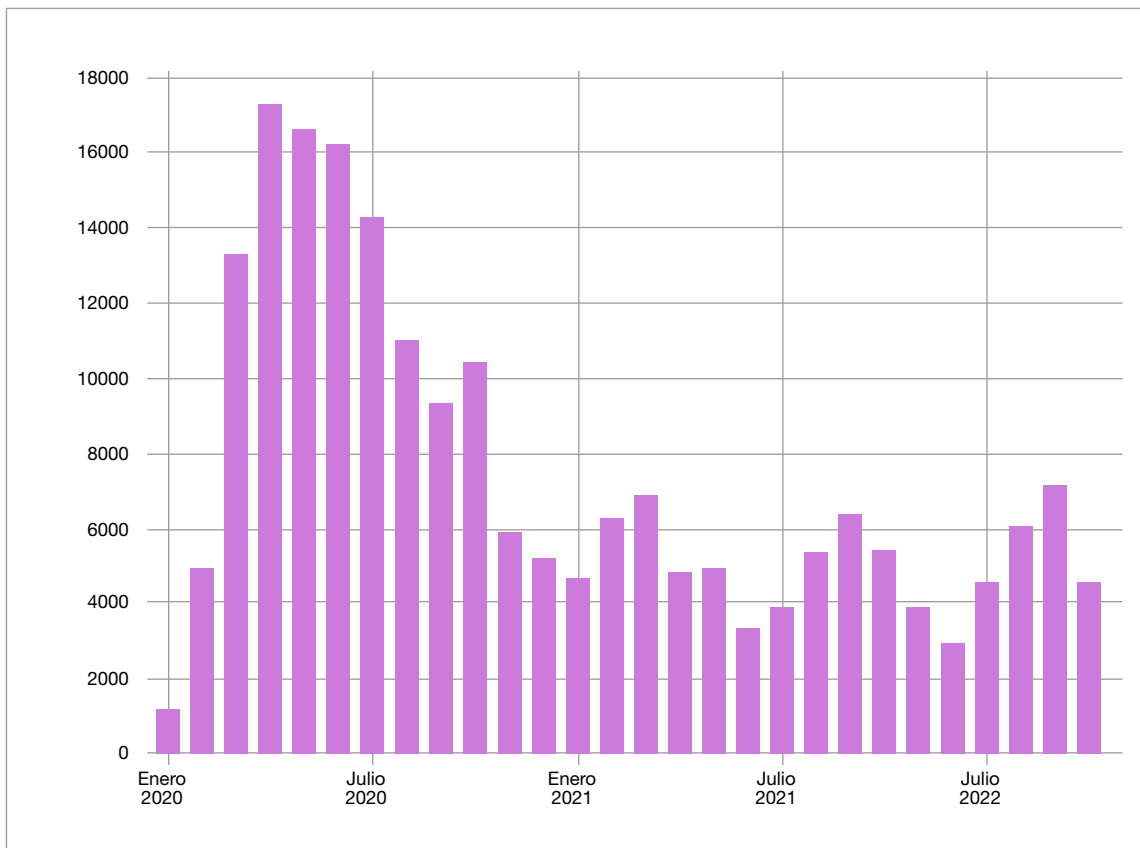
Esta entidad, usuaria de **Mi Colombia Digital**, ha consolidado una estrategia digital para hacer de su portal web un sitio de gran utilidad para su población. Entre los años 2020 y 2021, cuando el mundo atravesaba la pandemia por COVID-19, la alcaldía de Tunja obtuvo un flujo de 4.192.794 visitas, fruto del trabajo de disponer en el portal web información de valor para la ciudadanía. Según un video de capacitación para las entidades publicado en la cuenta oficial de YouTube de **Mi Colombia Digital**, la alcaldía de Tunja cuenta su buena práctica de que con su equipo de comunicaciones generan y publica en su sede electrónica contenido audiovisual actualizado, en formatos de auge como los podcast.

Adicionalmente, la alcaldía de Tunja se asegura de estar cumpliendo a cabalidad con estándares de transparencia y seguridad digital, y manejan un tiempo de respuesta corto a los comentarios que la ciudadanía publica en su portal web.

Así, esta entidad entiende la importancia de disponer permanentemente en el sitio web la información de mayor interés para los usuarios; además, actualiza constantemente los banners con los temas de consulta frecuente. También, utiliza las redes sociales para profundizar en temáticas específicas y dirigir con enlaces a su página web. Todo lo anterior, se resume en una excelente gestión y administración del portal web entregado de manera gratuita a través de esta iniciativa.

Cada persona que desee interactuar con la entidad a través del portal web debe realizar un proceso de registro. Entre abril y junio del 2020, se registraron más de 16.000 usuarios de la ciudadanía, y desde entonces el número de usuarios registrados en los portales **Mi Colombia Digital** ha oscilado alrededor de 5.000 por mes, tal y como se muestra en el [Gráfico 4](#). Con la versión 5.0, lanzada en mayo del 2022, el proceso de registro se reemplazó por el servicio de autenticación digital.

Gráfico 4 **Número de usuarios registrados**



Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, con el objetivo de mostrar cómo la iniciativa mejora la interacción entre ciudadanía y entidades subnacionales, es necesario desarrollar dos frentes:

- i. La percepción de las entidades subnacionales, usuarias de **Mi Colombia Digital**, sobre su interacción con la ciudadanía a través de los portales entregados por el MinTIC.
- ii. La percepción de la ciudadanía sobre la interacción con las entidades a través de los portales web.



2.1. La percepción de las entidades subnacionales, usuarias de Mi Colombia Digital, sobre su interacción con la ciudadanía a través de los portales web

Para fines de este informe, las entidades usuarias de **Mi Colombia Digital** diligenciaron un instrumento que fue socializado vía mailing, a través del cual respondieron algunas preguntas que resultan de gran utilidad para conocer su perspectiva en relación con los portales web como medio de interacción con sus usuarios.

A partir de las 351 respuestas recibidas, se generaron tres tipos de nubes de palabras que se verán en algunos de los gráficos de las siguientes secciones. La primera, ubicada a su izquierda, permite identificar las palabras más repetidas dentro de las respuestas analizadas. La segunda, ubicada en el centro, permite conocer la secuencia de las dos palabras más repetidas en las respuestas analizadas. Por último, la tercera de la derecha permite conocer la secuencia de las tres palabras más repetidas por las entidades usuarias que dieron respuesta al instrumento socializado. Este conjunto de nubes de palabras habla con más exactitud de la percepción extraída en este ejercicio.

A continuación, se presentan las nubes de palabras asociadas a cada una de las preguntas realizadas a las entidades usuarias, que fueron divididas en cuatro categorías: **1.** beneficios de Mi Colombia Digital para la interacción entre la entidad y sus usuarios, **2.** participación ciudadana, **3.** gestión de PQRSD y **4.** acceso a trámites y servicios.



2.1.2. Participación ciudadana

A través de los portales web que entrega la iniciativa **Mi Colombia Digital** de manera gratuita a las entidades subnacionales colombianas, estas pueden publicar ejercicios de participación ciudadana lo cual les permite involucrar directamente a la población en la toma de decisiones e interactuar con ella de manera activa para lograr una mejor gestión de la entidad.

Gráfico 6

¿Cómo considera que Mi Colombia Digital le facilita a su entidad los ejercicios de participación ciudadana?
- Encuesta entidades usuarias



Fuente: Elaboración propia.

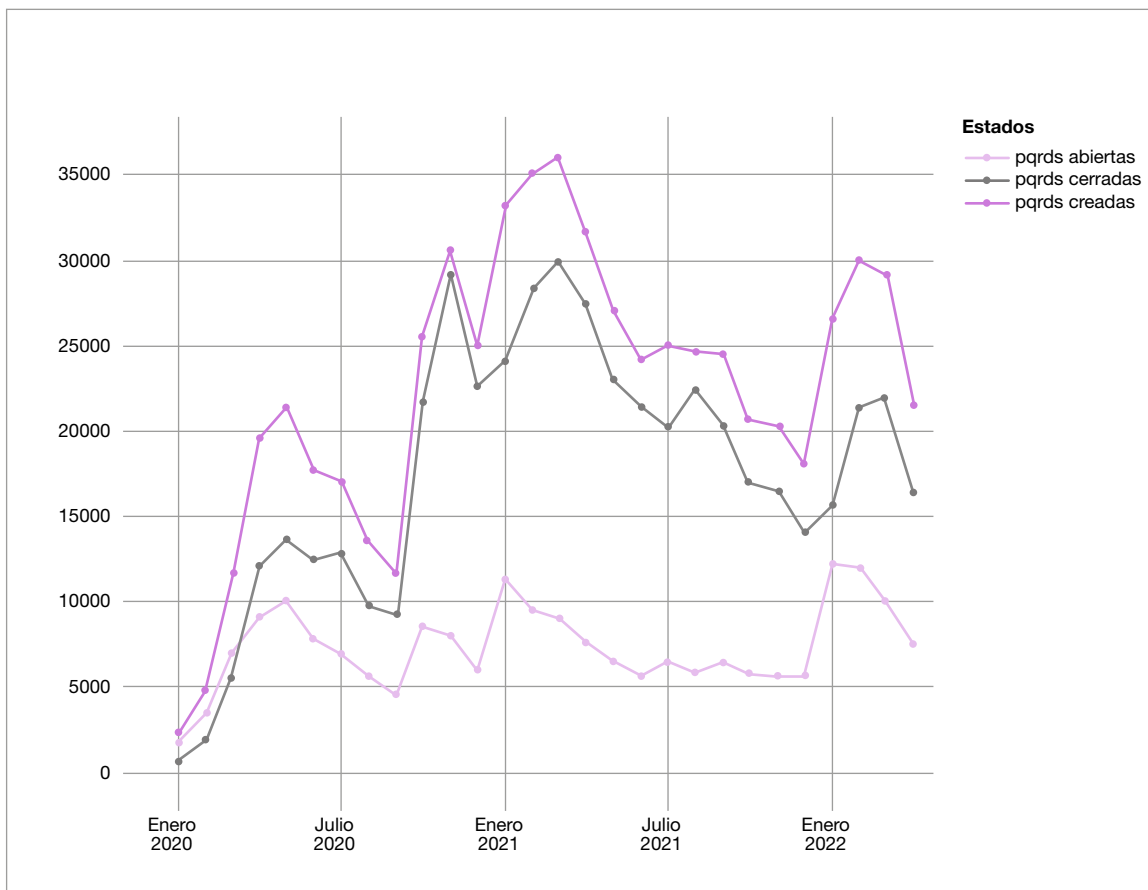
De las características de los portales web que destacaron las entidades usuarias que dieron respuesta al instrumento socializado, es que es posible recibir comentarios de la ciudadanía y así fomentar su participación. También, los portales facilitan la divulgación de encuestas y demás ejercicios de interacción ciudadana. Además, la posibilidad de vincular las redes sociales de la entidad a los portales web también facilita y permite una mayor participación ciudadana en línea sobre los contenidos que se publican.



2.1.3. Gestión de PQRSD

Otra de las facilidades que la iniciativa otorga a las entidades usuarias es la posibilidad de gestionar las PQRSD a través del portal web. Este es uno de los principales motivos que tiene la ciudadanía para interactuar con las entidades, por lo cual resulta fundamental conocer la percepción que tienen las entidades sobre esta funcionalidad. En el Gráfico 7, se presenta la cantidad de PQRSD gestionadas a través de las sedes electrónicas de **Mi Colombia Digital** desde enero de 2020 hasta abril de 2022.

Gráfico 7 Número de PQRSD



Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, es posible identificar que de las palabras que más fueron mencionadas por las entidades usuarias que registraron sus respuestas en el instrumento socializado son buena, excelente y oportuna.

Gráfico 8

¿Cómo considera que Mi Colombia Digital le facilita a su entidad la gestión de PQRSD? - Encuesta entidades usuarias



Fuente: Elaboración propia.

La gestión de PQRSD, que se ofrece a través de los portales web, les permite a las entidades dar respuesta oportuna a las solicitudes de la ciudadanía, con la posibilidad de hacer seguimientos a respuestas y asignaciones y en el menor tiempo posible. Esto se traduce en una interacción más ágil entre entidades públicas y ciudadanía a través de los portales web de **Mi Colombia Digital**.

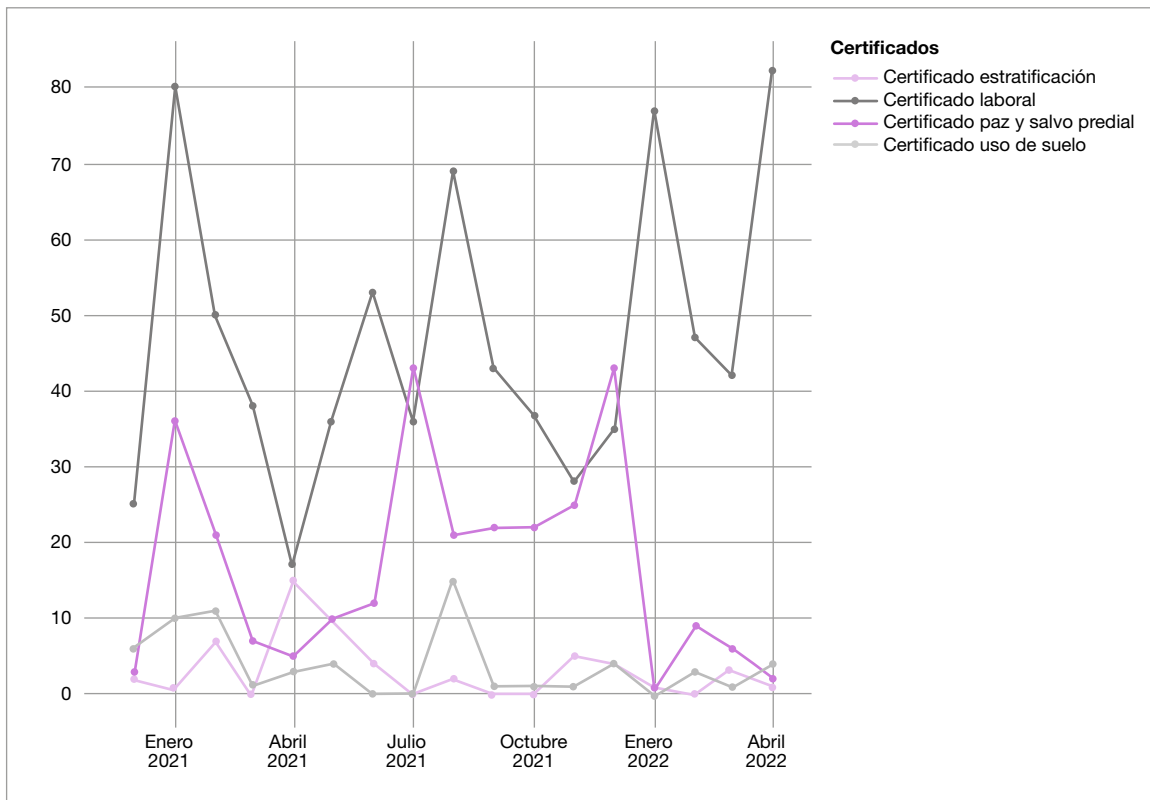
Se destacan, entre las respuestas recibidas, las siguientes: “la gestión que ofrece Mi Colombia Digital sobre PQRSD es excelente y eficiente”, “el portal web permite que se puedan responder de manera más rápida las PQRSD, así se presta una mejor atención al ciudadano”.



2.1.4. Acceso a trámites y servicios

La posibilidad de realizar trámites y de acceder a servicios a través de los portales web de **Mi Colombia Digital** es una de las ventanas que abre la interacción entre las entidades públicas y la ciudadanía. La producción de certificados es una de las acciones que más genera tráfico en los portales, tal y como se evidencia en el [Gráfico 9](#), donde se exponen las certificaciones generadas a través de estos portales entre enero del 2020 y abril del 2022.

Gráfico 9 Número de certificados generados



Fuente: Elaboración propia.

En el instrumento que respondieron las entidades usuarias de **Mi Colombia Digital** se incluyó la siguiente pregunta:

Gráfico 10 ¿Cómo considera que Mi Colombia Digital le facilita a su entidad la prestación de trámites y servicios? - Encuesta entidades usuarias



Fuente: Elaboración propia.

De las palabras más repetidas entre las 351 respuestas obtenidas se encuentran *fácil* y *facilita*. Esto sugiere que los portales web asociados a **Mi Colombia Digital** efectivamente hacen más sencillo para las entidades, la prestación de servicios y trámites en línea. Se resalta, de igual forma, la disposición del chat en línea para atender en tiempo real solicitudes de la ciudadanía. El conjunto de lo mencionado hace alusión a que las entidades usuarias están en capacidad de prestar de manera fácil trámites y servicios en línea para sus usuarios y así forjar una interacción ágil y de beneficio mutuo.



2.2. La percepción de la ciudadanía sobre la interacción con las entidades a través de los portales web de Mi Colombia Digital

Como bien se mencionó en la introducción de este estudio, se aplicó una encuesta de percepción de manera complementaria al instrumento para entidades usuarias. El instrumento dirigido a la ciudadanía pretendía indagar sobre cómo perciben las personas la interacción con sus entidades a través de los portales y las funcionalidades de **Mi Colombia Digital**. A continuación, se caracteriza la muestra de la ciudadanía encuestada.

Tabla 4

Caracterización de encuestados - Instrumento ciudadanía

POBLACIÓN	NÚMERO DE PERSONAS POR NIVEL DE ESCOLARIDAD							Total
	Edad promedio	Ninguno	Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario	Postgrado	
Hombres	39,6	0	0	7	46	102	73	228
Mujeres	37,1	1	1	12	49	66	66	195
Total	38,4	1	1	19	95	168	139	423

Fuente: Elaboración propia.

Como es posible identificar, más hombres que mujeres diligenciaron el instrumento y el 72,5% de las personas encuestadas cuentan con un nivel de escolaridad universitario o de postgrado. Ahora bien, para realizar el análisis de las respuestas recibidas se definieron las siguientes cuatro categorías: **1)** participación ciudadana, **2)** gestión de PQRSD, **3)** acceso a trámites y servicios y **4)** acceso a información pública.



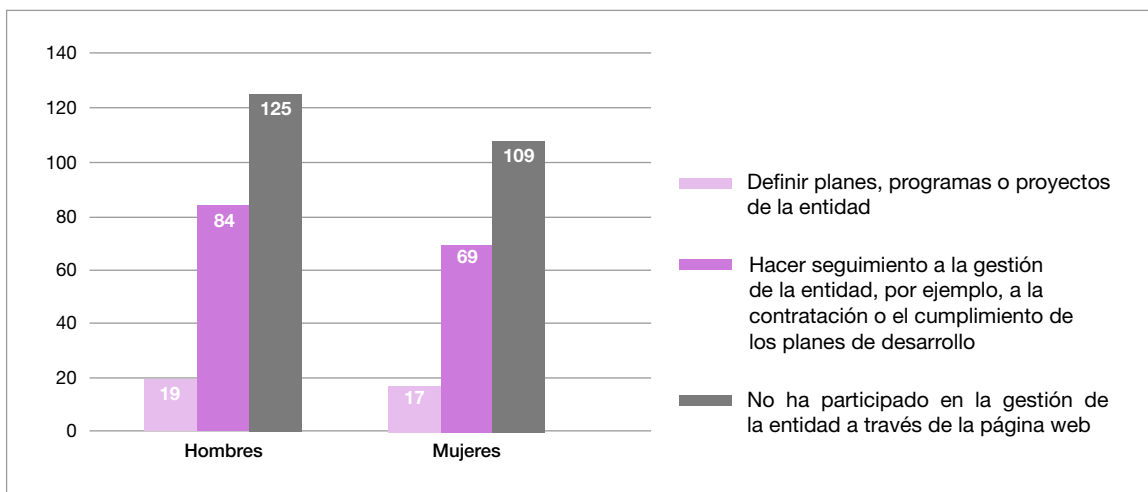
2.2.1. Participación ciudadana

Uno de los grandes beneficios de la iniciativa **Mi Colombia Digital** es que facilita la participación ciudadana en la gestión de las entidades públicas subnacionales de Colombia, y gracias a esto las entidades pueden ser más transparentes en sus procesos. El Gráfico 11 permite identificar que la mayoría de los individuos que diligenciaron el instrumento aún no han participado en la gestión de la entidad a través de los portales entregados.

Cabe mencionar que la ciudadanía ha participado más en el seguimiento a la gestión, que en la definición de planes, programas o proyectos de las entidades. Sin duda, esto sugiere un foco de acción importante para las entidades usuarias, y también para los habitantes que quieren participar activamente en la gestión del Estado en Colombia.

Gráfico 11

En lo corrido del 2022, ha participado en la gestión de la entidad a través de la página web para - Encuesta ciudadanía



Fuente: Elaboración propia

Además, se indagó por el nivel de satisfacción de las personas que han participado a través de los portales de **Mi Colombia Digital** en la gestión de sus entidades. Según Gráfico 12, la mayoría de las personas categorizaron

con 5 su nivel de satisfacción relacionado a la facilidad de participar en la gestión de las entidades a través de las páginas web, siendo este el nivel más alto de satisfacción.

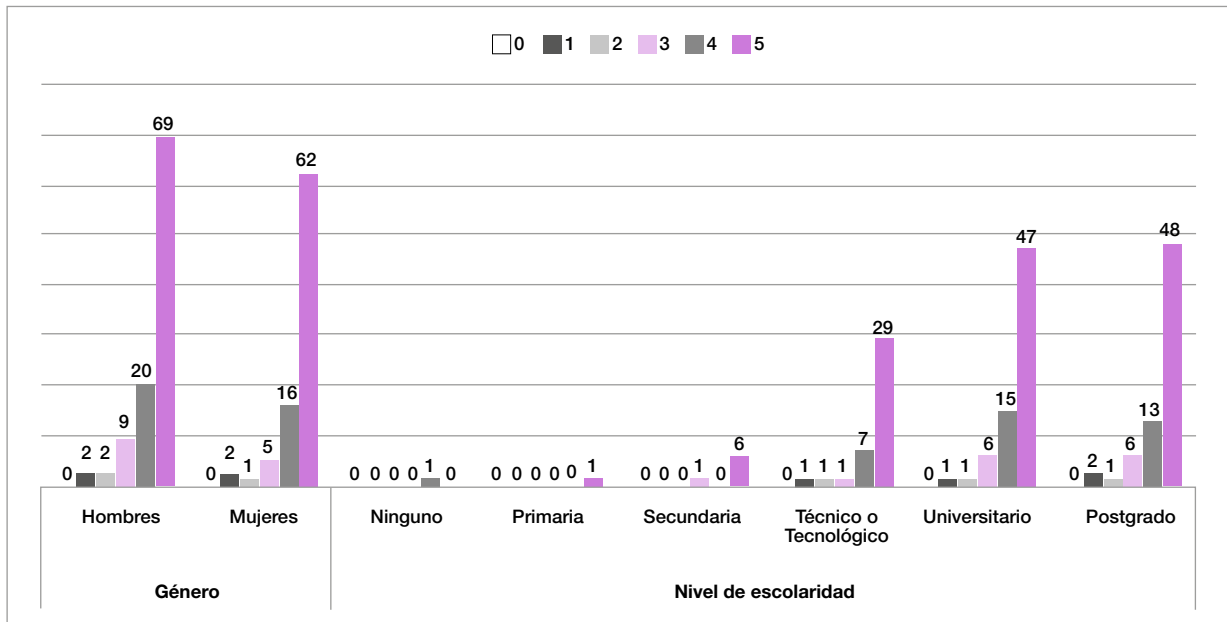
Mi Colombia Digital calificó con 3 o menos su nivel de satisfacción con la facilidad de realizar el proceso.

Las calificaciones de 1, 2, 3 y 4 preponderan en las personas con niveles educativos de técnico o tecnológico, universitario y postgrado. El 11,2% de las personas con los niveles educativos mencionados, que han participado en la gestión de las entidades a través de los portales web entregados por **Mi Colombia Digital**, calificó con 3 o menos su nivel de satisfacción con la facilidad de realizar el proceso.


Es posible identificar, que entre los hombres que han participado en la gestión de las entidades a través de sus portales web, el 67,6% calificó con 5 su nivel de satisfacción con la facilidad del proceso. En el caso de las mujeres que han participado en la gestión de las entidades a través de sus portales web, el nivel de satisfacción con la facilidad del proceso fue calificada con 5 por el 70,1%.

Gráfico 12

Califique de 0 a 5, donde 0 es nada satisfecho y 5 es completamente satisfecho, su nivel de satisfacción con respecto a la facilidad para participar en la gestión de la entidad a través de la página web - Encuesta ciudadanía



Fuente: Elaboración propia



Uno de los grandes beneficios de la iniciativa Mi Colombia Digital es que facilita la participación ciudadana en la gestión de las entidades públicas subnacionales de Colombia, y gracias a esto las entidades pueden ser más transparentes en sus procesos.



2.2.2. Gestión de PQRSD

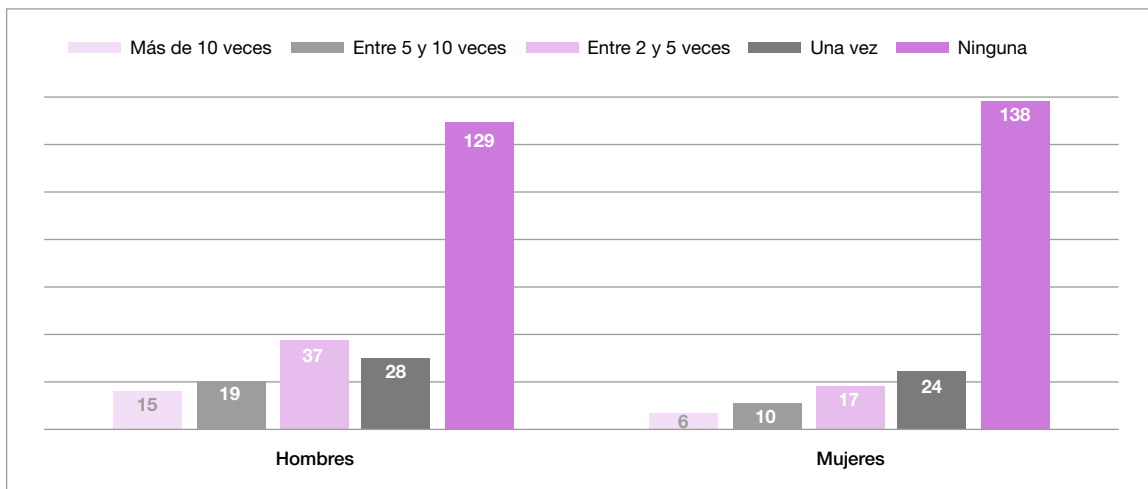
Teniendo en cuenta que los portales web, entregados a las entidades públicas del nivel subnacional a través de la iniciativa, tienen la opción para que la ciudadanía presente sus PQRSD de manera virtual, resulta indispensable conocer la visión de los colombianos y colombianas frente a esta cualidad de los portales.

Como es posible identificar a partir del Gráfico 13, el 36,9% de las 423 personas que respondieron el instrumento socializado, han interpuesto PQRSD a sus entidades a través de los portales web de **Mi Colombia Digital**.

El 13,5% de esas personas han interpuesto más de 10 veces PQRSD a sus entidades a través de sus sitios web. También, lo han hecho entre 5 y 10 veces el 18,6%, entre 2 y 5 veces el 34,6% y una única vez el 33,3%. De las 267 personas que nunca han interpuesto una PQRSD por este medio, 51,7% son mujeres.

Gráfico 13

En lo corrido del 2022, ¿Cuántas veces ha interpuesto PQRSD a la entidad a través de su página web? - Encuesta ciudadanía



Fuente: Elaboración propia

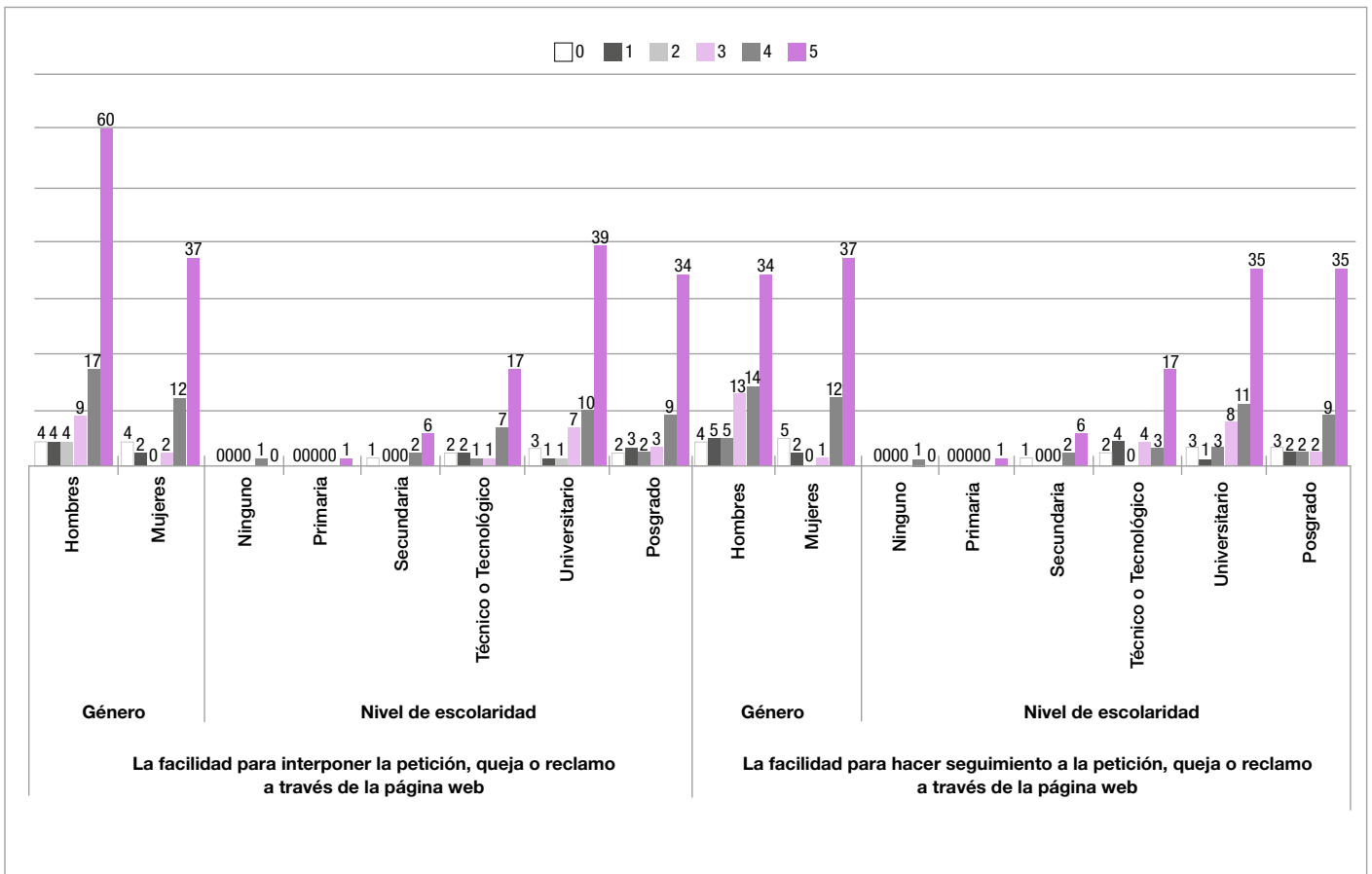
A través del instrumento dirigido a la ciudadanía se indagó por el nivel de satisfacción con relación a la facilidad de interponer una PQRSD a través de los sitios web de la entidad, así como de realizar el seguimiento correspondiente a la misma, de las personas que manifestaron haber interpuesto al menos un proceso de estos a través de este medio.

Los resultados que se exponen en el evidencian que, alrededor del 62% calificó con 5 su nivel de satisfacción relacionado con la facilidad de interponer una PQRSD a través de este medio, siendo 5 la calificación más alta. De este porcentaje, alrededor del 61% son hombres y alrededor del 92% son personas con niveles de escolaridad de técnico o tecnológico, universitario y posgrado.

En cuanto al nivel de satisfacción relacionado con la facilidad para hacer seguimiento de las PQRSD a través de los portales web, alrededor del 60% de las personas que han interpuesto por lo menos una PQRSD por este medio, marcaron 5 en el instrumento socializado. De este porcentaje, alrededor del 60% son hombres y alrededor del 92% cuentan con niveles de escolaridad de técnico o tecnológico, universitario y posgrado.

Gráfico 14

Califique de 0 a 5, donde 0 es nada satisfecho y 5 es completamente satisfecho, su nivel de satisfacción con respecto a - Encuesta ciudadanía



Fuente: Elaboración propia



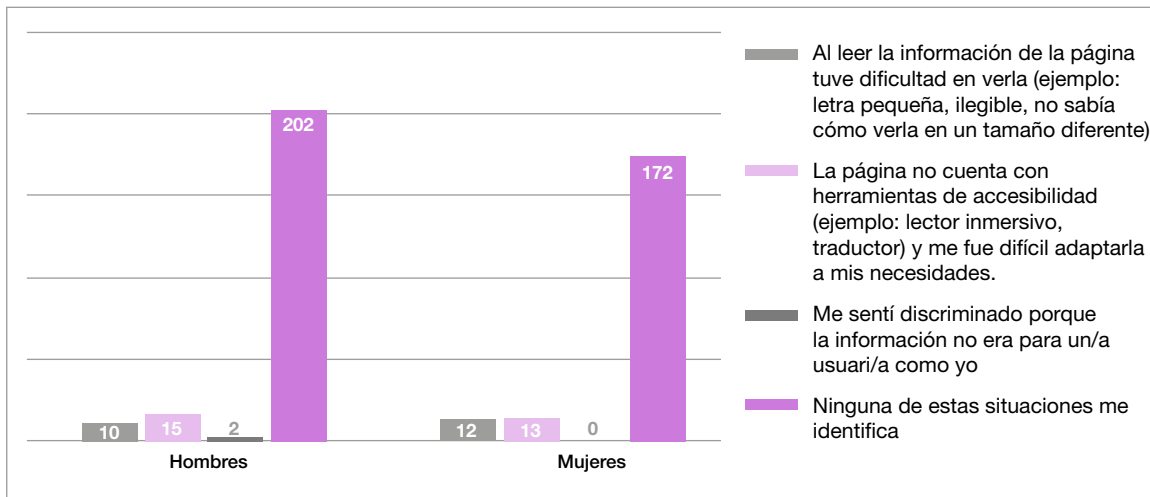
2.2.3. Acceso a trámites y servicios

El instrumento dirigido a la ciudadanía, aplicado para fines de este estudio, incluyó algunas preguntas para conocer la percepción de las personas cuando navegan por los sitios web que son entregados a las entidades de manera gratuita, gracias a la iniciativa **Mi Colombia Digital** impulsada por el gobierno colombiano.

Como se puede identificar en la siguiente gráfica, el 88,7% de las personas que diligenciaron el instrumento no han presentado ningún tipo de dificultad al leer la información dispuesta en la página web de la entidad, tampoco problemas para adaptarla a necesidades específicas, ni se han sentido discriminados porque la información no se adecúe a algunos tipos de usuarios. Sólo dos personas (0,4% de los encuestados), en específico hombres, manifestaron haber sentido este tipo de discriminación en los portales web.

Gráfico 15

Señale si ha sentido que alguna de estas situaciones se le ha presentado haciendo uso de la página web de la entidad - Encuesta ciudadanía



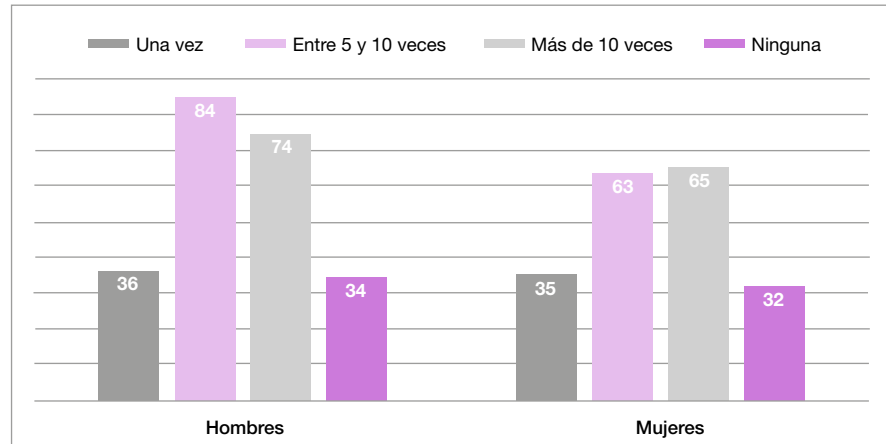
Fuente: Elaboración propia

A través del instrumento, también se indagó por la cantidad de veces que las personas han hecho uso de servicios o trámites de la entidad a través del portal web y, como muestra la gráfica a continuación, 357 personas de las 423 que respondieron el instrumento han hecho uso de servicios o trámites por este medio al menos una vez, lo que equivale al 84,5%.

Gráfico 16

En lo corrido del 2022, ¿Cuántas veces ha hecho uso de los servicios o trámites de la entidad a través de su página web?

- Encuesta ciudadanía



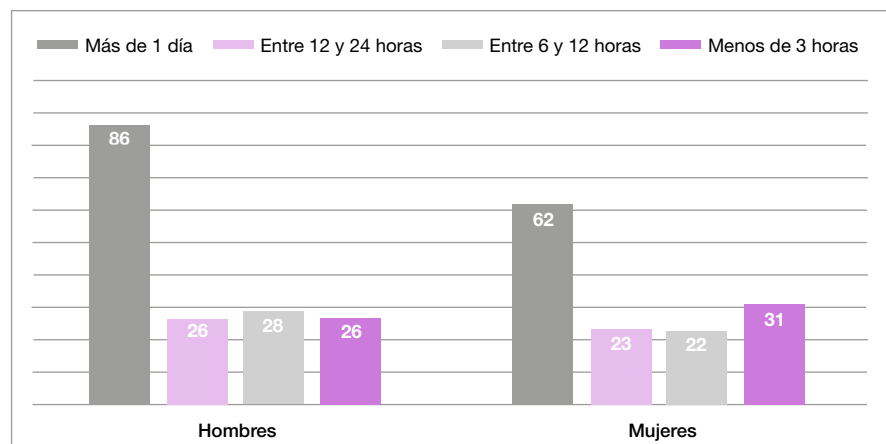
Fuente: Elaboración propia

De igual forma, el instrumento incluyó algunas preguntas relacionadas a la percepción de ahorro en términos de tiempo y dinero que consideran han tenido aquellas personas que han hecho uso, al menos una vez, de trámites y servicios de las entidades a través su sitio web.

Los dos gráficos siguientes muestran que, en general, las personas consideran que haciendo trámites y utilizando servicios de las entidades de manera virtual a través de sus sitios web, ahorran tiempo y dinero. El 48,7% considera que su ahorro en tiempo es más de 1 día, el 16,1% considera que su ahorro es entre 12 y 24 horas, el 16,4% considera que su ahorro se encuentra entre las 6 y las 12 horas y el 18,8% considera que su ahorro es menor a las 3 horas.

Gráfico 17

¿Cuánto tiempo considera que ahorró al hacer uso de los trámites o servicios de la entidad a través de su página web y no de manera presencial? - Encuesta ciudadanía

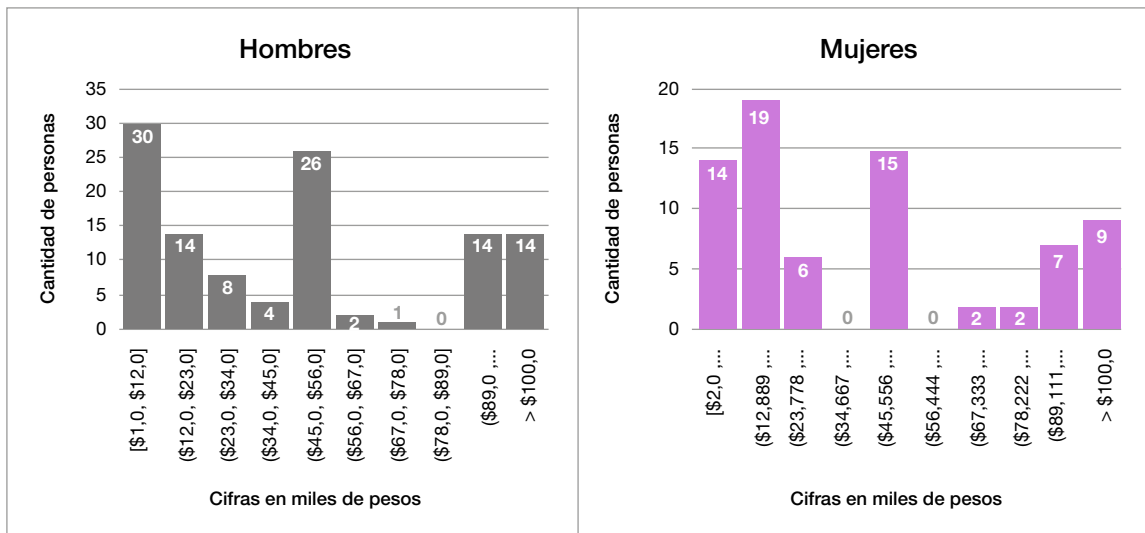


Fuente: Elaboración propia

En términos de dinero, 23 personas manifestaron que consideran que su ahorro realizando trámites y utilizando servicios en línea con el Estado a través de los portales entregados por **Mi Colombia Digital**, supera los \$100.000 pesos colombianos. En promedio, los hombres y las mujeres consideran que este ahorro corresponde a \$79.451 y \$76.303 pesos colombianos, respectivamente.

Gráfico 18

¿Cuánto dinero considera que ahorró al hacer uso de los trámites o servicios de la entidad a través de su página web y no de manera presencial? - Encuesta ciudadanía



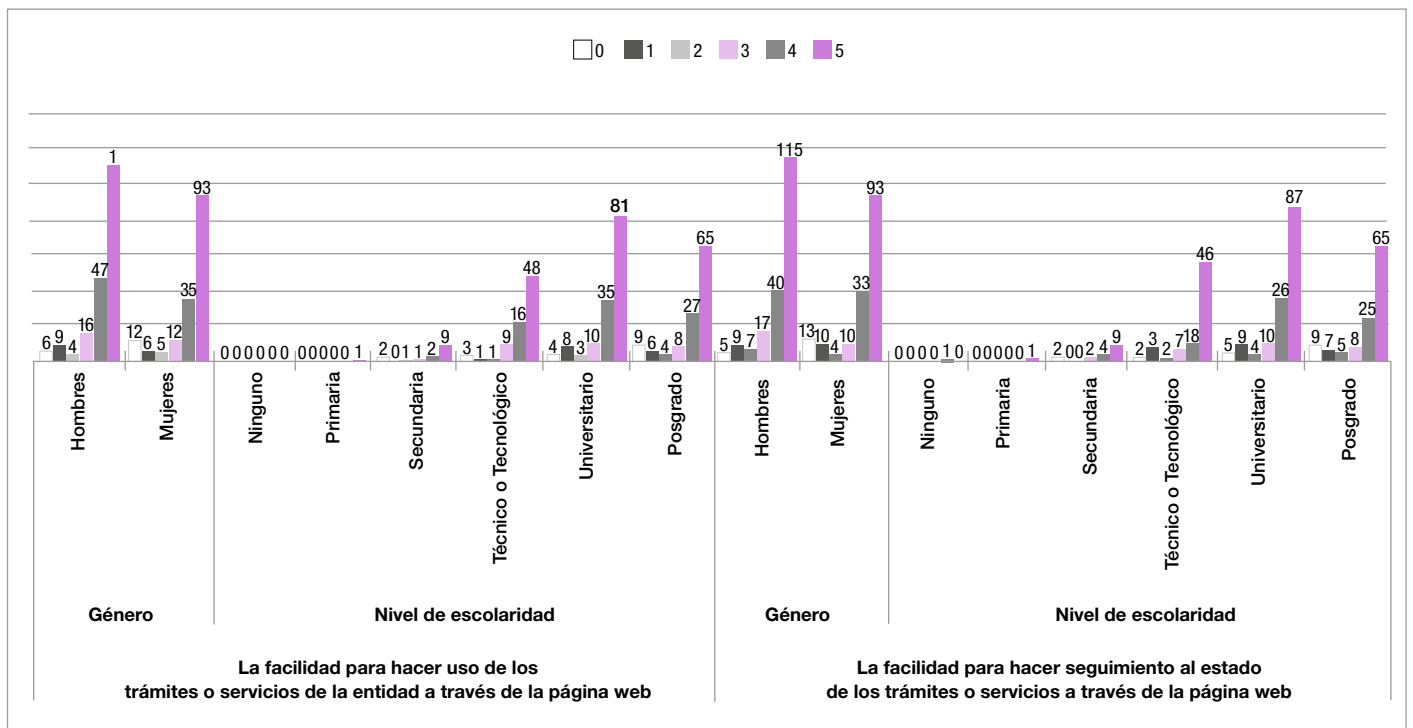
Fuente: Elaboración propia



Por último, con relación a esta categoría de acceso a trámites y servicios, a través del instrumento fue posible conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la facilidad para hacer uso de trámites y servicios de las entidades a través de los sitios web, y a la facilidad de hacer seguimiento al estado de estos.

Gráfico 19

Califique de 0 a 5, donde 0 es nada satisfecho y 5 es completamente satisfecho, su nivel de satisfacción con respecto a - Encuesta ciudadanía



Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en el Gráfico 19, el 57,3% de las personas que han realizado al menos un trámite o utilizado un servicio en línea de alguna entidad a través de su sitio web, le otorgan la calificación más alta (5) a su nivel de satisfacción con relación a la facilidad de hacer uso de los trámites y servicios de la entidad por este medio. El 95,1% de este porcentaje son personas que cuentan con un nivel de escolaridad de técnico o tecnológico o superior.

Por otra parte, el 58,4% calificó con 5 su nivel de satisfacción relacionado con la facilidad de hacer seguimiento a los trámites y servicios realizados con la entidad a través de la página web, siendo 5 el puntaje más alto. De este 58,4%, un 95,2% corresponde a personas con un nivel de escolaridad de técnico o tecnológico o superior.



2.2.4. Acceso a información pública

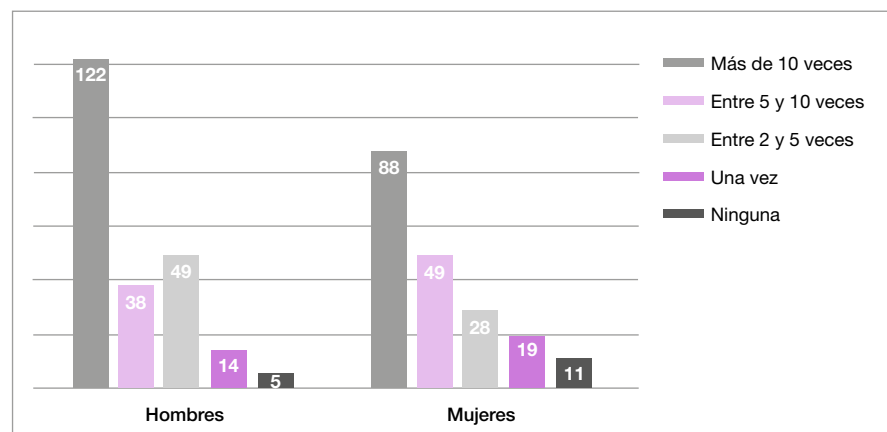
Antes de abordar la última categoría de este apartado, es indispensable mencionar que Colombia a través de la Ley Estatutaria 1712 del 2014, estableció como derecho fundamental de todas las personas el acceso a la información pública. Uno de los actos administrativos asociados a esta Ley, y la hoja de ruta para la transformación digital pública de Colombia, es la Resolución 1519 de 2020. Esta resolución, en articulación con sus cuatro anexos, “define los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”²⁰.

Tener esto en cuenta resulta fundamental, porque en Colombia existe un marco normativo que obliga a las entidades a cumplir con ciertos parámetros de accesibilidad web, entre otros, relacionados a la publicación de contenidos en línea.

Como es posible identificar en el [Gráfico 20](#), de las personas que diligenciaron este instrumento, el 96,2% ha consultado al menos una vez información en línea de su entidad a través del portal web. Esta es una cifra importante que sugiere que la publicación de contenidos en línea es fundamental para fortalecer esa interacción entre el Estado y una ciudadanía cada vez más digital. De este porcentaje, el 51,6% ha consultado más de 10 veces información en línea sobre su entidad.

Gráfico 20

En lo corrido del 2022, ¿Cuántas veces ha consultado información de la entidad a través de su página web? - Encuesta ciudadanía



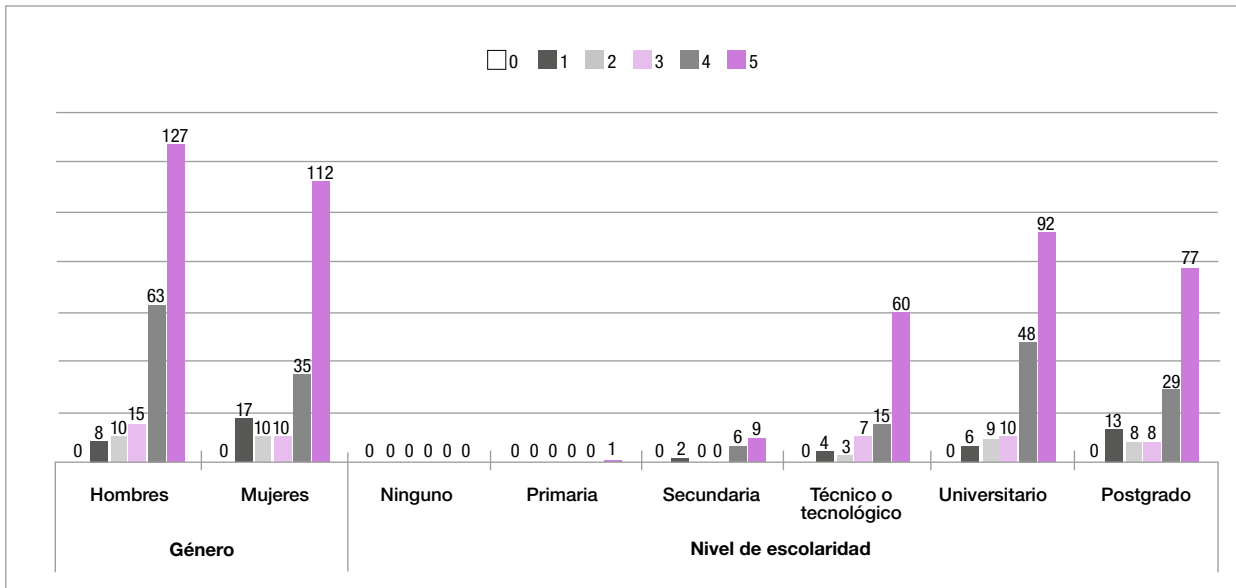
Fuente: Elaboración propia

²⁰ Epígrafe de la Resolución 1519 de 2020 de Colombia.

Ahora bien, el instrumento también permitió conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía con respecto a la facilidad para acceder a información de su interés, a través de las páginas web de las entidades.

Gráfico 21

Califique de 0 a 5, donde 0 es nada satisfecho y 5 es completamente satisfecho, su nivel de satisfacción con respecto a la facilidad para acceder a la información de su interés a través de la página web - Encuesta ciudadanía



Fuente: Elaboración propia

Como se evidencia en el gráfico anterior, el 58,7% de las personas que han consultado al menos una vez información en línea de su entidad a través del portal web, han estado completamente satisfechos con respecto a la facilidad para acceder a dicha información. De este porcentaje, el 58,1% corresponde a personas con un nivel de escolaridad superior o igual a técnico o tecnológico.

Es posible decir que, en términos generales, las personas consideran que es fácil acceder a la información que les interesa sobre las entidades a través de los portales web entregados mediante la iniciativa **Mi Colombia Digital**. También, que ahorran dinero y tiempo realizando trámites en línea con el Estado por medio de estos portales, y que es fácil tanto interponer PQRS y hacerles seguimiento en línea, como participar en la gestión de sus entidades.

3.

Mi Colombia Digital como estrategia para mejorar el nivel de implementación de la Política de Gobierno Digital



-
- 3.1 Índice de Gobierno Digital**
 - 3.2 Contribución de Mi Colombia Digital a la implementación de la Política de Gobierno Digital**
 - 3.3 Fortalecimiento de capacidades digitales de talento humano (sitios y correos)**
 - 3.4 La Política de Gobierno Digital del Decreto 767 del 2022 y Mi Colombia Digital**

Mi Colombia Digital como estrategia para mejorar el nivel de implementación de la Política de Gobierno Digital



En esta sección, se busca determinar la contribución de **Mi Colombia Digital** a la implementación de la Política de Gobierno Digital. Para tal fin, se explica cómo se mide en Colombia el nivel de implementación de esta política y, posteriormente, se cuantifica el aporte en términos de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital asociados a publicación de información y participación ciudadana a través de medios digitales.



3.1. Índice de Gobierno Digital

El seguimiento al nivel de implementación de la Política de Gobierno Digital se hace a través del Índice de Gobierno Digital, que es calculado en el marco de la Medición del Desempeño Institucional liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia. En la siguiente figura, se ilustran las etapas del proceso estadístico de la Medición de Desempeño Institucional para el caso de la Política de Gobierno Digital:

Gráfico 22

Proceso estadístico de la Medición del Desempeño Institucional



Necesidad de información

Información sobre el desempeño de entidades públicas en la política de Gobierno Digital.



Diseño

- Ámbito de aplicación de Gobierno Digital
- Método de captura de datos: FURAG
- Metodología de estimación del desempeño: MRG



Evaluación y mejora

- Auditorías internas
- Ajustes de Política
- Realimentación de las entidades

1

2

ETAPAS
DEL
PROCESO

3

4



Difusión

- Reporte interactivo de desempeño
- Base de datos de resultados
- Acompañamiento presencial y virtual



Ejecución

- Recolección de datos: FURAG
- Algoritmos de estimación del desempeño: MRG



Validación y análisis

- Índice de Desempeño de Gobierno Digital
- Recomendaciones de mejora por entidad

El proceso parte de la necesidad de información que, en este caso, corresponde a información que permita a las entidades públicas nacionales y territoriales aprovechar la tecnología para tomar decisiones y definir acciones orientadas a mejorar su gestión y resultados, en términos de satisfacción de necesidades, solución de problemas y garantía de derechos de la ciudadanía.

En el diseño se establecen métodos de captura y análisis de datos teniendo en cuenta el ámbito de aplicación de la Política de Gobierno Digital.

En la fase de diseño, el principal objetivo es definir una estrategia que permita satisfacer la necesidad de información identificada, y que será desarrollada durante las cuatro etapas subsiguientes. En el diseño se establecen métodos de captura y análisis de datos teniendo en cuenta el ámbito de aplicación de la Política de Gobierno Digital, así como estrategias para difundir los resultados obtenidos y utilizarlos en el mejoramiento de la gestión de las entidades y en el aprovechamiento de la tecnología para la generación de valor público.

La recolección de los datos requeridos en la Medición de Desempeño Institucional se hace a través del FURAG, un formulario web administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) que se habilita con periodicidad anual para que las entidades públicas nacionales y territoriales registren información sobre su gestión y resultados de la vigencia inmediatamente anterior.

En el caso de la Política de Gobierno Digital, las preguntas incluidas en el FURAG son definidas por la Dirección de Gobierno Digital del MinTIC, de acuerdo con los criterios estadísticos definidos para la Medición del Desempeño Institucional, a partir de su ámbito de aplicación y de las variables objeto de medición en cada uno de los tres habilitadores y cinco propósitos de la Política.

Los detalles sobre la metodología de Medición de Desempeño Institucional están disponibles en el documento metodológico y metadatos de la operación estadística publicados en el microsítio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión²¹. Así mismo, la difusión de los resultados del Índice de Gobierno Digital se hace a través de las siguientes publicaciones:

- [Tablero interactivo](#)
- [Conjunto de datos abiertos](#)
- [Cuadros de salida en formato XLSX](#)
- [Metodología de medición](#)

El Índice de Gobierno Digital permite al MinTIC determinar avances específicos en cada habilitador y propósito de la Política de Gobierno Digital, oportunidades de mejora y recomendaciones de mejora para cada entidad, buenas prácticas de implementación y estrategias focalizadas de acompañamiento. A las entidades públicas objeto de medición, el Índice les permite tomar decisiones y definir acciones orientadas a mejorar su gestión y resultados mediante el uso de TIC.

²¹ Microsítio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>



3.2.

Contribución de Mi Colombia Digital a la implementación de la Política de Gobierno Digital

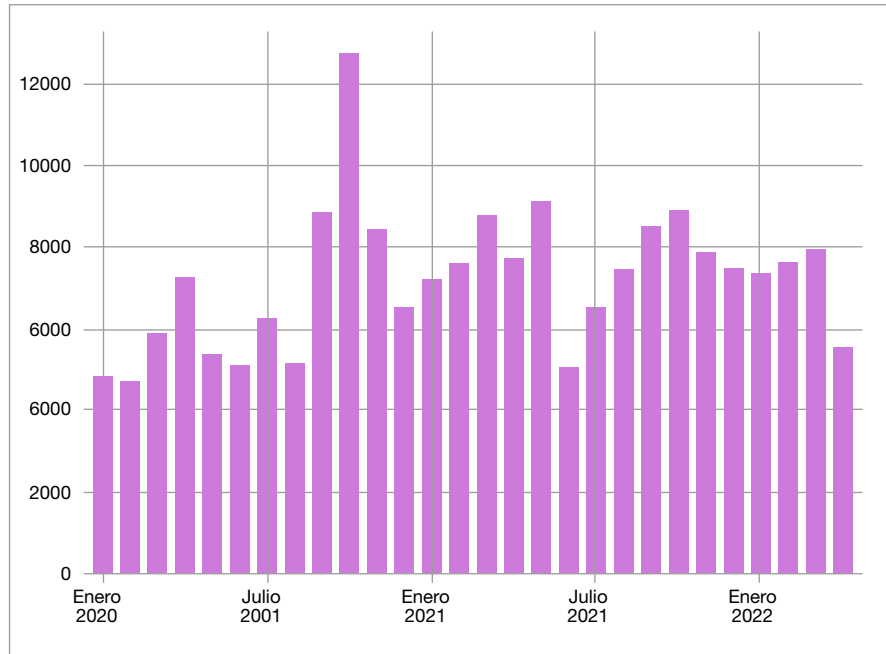
Para determinar cómo **Mi Colombia Digital** ha contribuido a mejorar el nivel de implementación de la Política de Gobierno Digital, se hizo un análisis basado en las variables del FURAG utilizadas en el cálculo del Índice de Gobierno Digital, para lo cual se implementó el siguiente proceso:

- i. Identificación del universo común entre las entidades de la última versión disponible del FURAG y las entidades usuarias de **Mi Colombia Digital**. El universo común identificado es de 1,561 entidades subnacionales de las 2,667 del FURAG.
- ii. Identificación de las variables del FURAG utilizadas para medir los lineamientos de la Política de Gobierno Digital sobre publicación de información y participación ciudadana soportada en medios digitales. De las 220 variables utilizadas para medir el nivel de implementación de la Política de Gobierno Digital, 74 (34%) corresponden a lineamientos de publicación de información y 10 (5%) corresponden a lineamientos de participación ciudadana soportada en medios digitales.
- iii. Cálculo del porcentaje de cumplimiento de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital sobre publicación de información y participación ciudadana soportada en medios digitales por cada entidad.
- iv. Análisis de la contribución de **Mi Colombia Digital** desde dos enfoques:
 - a. Comparación de las entidades usuarias y no usuarias de Mi Colombia Digital en términos de su porcentaje de cumplimiento de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital sobre publicación de información y participación ciudadana soportada en medios digitales.
 - b. Estimación del porcentaje general de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital sin **Mi Colombia Digital**, para las entidades usuarias.

En el gráfico que se muestra a continuación, se presenta la cantidad de contenidos publicados a través de las sedes electrónicas de **Mi Colombia Digital** por parte de las entidades usuarias, entre enero del 2020 y enero del 2022.

Gráfico 23

Contenidos publicados



Fuente: Elaboración propia

2.022.921 es la cantidad de contenidos publicados por las entidades durante este periodo de tiempo correspondiente. Teniendo en cuenta esta cifra, se indagó con las entidades usuarias acerca de las facilidades otorgadas por **Mi Colombia Digital** para la publicación de información en los portales.

Gráfico 24

¿Cómo considera que Mi Colombia Digital le facilita a su entidad la publicación de la información establecida en la Resolución 1519 de 2020? - Encuesta entidades usuarias



Fuente: Elaboración propia.

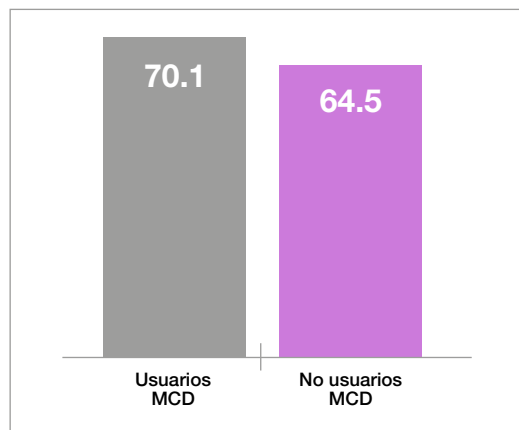
Como es posible identificar en la gráfica anterior, las entidades usuarias de **Mi Colombia Digital** asocian la publicación de información relacionada con la Resolución 1519 de 2020 con palabras como *fácil, buena, facilita y excelente*.

Al analizar la nube de palabras de la derecha, que muestra una asociación de palabras más completa, destacan palabras como oportuna y rápida. Sin duda, la percepción de las entidades en torno a cómo los portales permiten la publicación de la información para dar cumplimiento a la Resolución 1519 de 2020 es, en términos generales, positiva.

Ahora bien, de las 2.667 entidades subnacionales del FURAG, el 59% (1.561) son entidades usuarias de **Mi Colombia Digital**. El siguiente gráfico, ilustra el porcentaje promedio de cumplimiento de los lineamientos de publicación de información para cada grupo de entidades.

Gráfico 25

Porcentaje de cumplimiento de lineamientos de publicación de información



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, el porcentaje promedio de cumplimiento²² de los lineamientos de publicación de información por parte de las entidades usuarias de MCD es 5,6% más alto que el de las entidades no usuarias, lo cual evidencia el aporte de **Mi Colombia Digital** en el nivel de implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital relacionados con publicación de contenidos, accesibilidad y usabilidad web. Este mismo análisis, se presenta a continuación para cada uno de los departamentos en los que geográficamente, políticamente, y administrativamente se subdivide Colombia:

²² Este cálculo está basado en las 74 variables del FURAG que corresponden a lineamientos de publicación de información.

Tabla 5 Nivel de cumplimiento de lineamientos de publicación de información por Departamento

POBLACIÓN	ENTIDADES NO USUARIAS DE MCD		ENTIDADES USUARIAS DE MCD		DIFERENCIA
	Cantidad	Porcentaje de cumplimiento	Cantidad	Porcentaje de cumplimiento	Técnico
Total	1.106	64,5	1.561	70,1	5,6
Amazonas	1	15,1	4	86,4	71,3
Antioquia	174	60,2	190	67,1	7,0
Arauca	11	66,9	10	66,0	-0,9
San Andrés y Providencia	1	86,5	1	67,1	-19,4
Atlántico	25	66,6	29	70,7	4,1
Bogotá D. C.	48	93,9	2	95,2	1,3
Bolívar	29	57,7	54	57,0	-0,7
Boyacá	75	62,2	173	76,8	14,7
Caldas	45	64,3	39	68,7	4,4
Caquetá	5	65,1	20	78,0	12,9
Casanare	14	65,6	32	72,2	6,6
Cauca	36	64,0	44	67,7	3,7
Cesar	33	60,4	38	73,0	12,6
Chocó	5	64,1	29	74,7	10,5
Córdoba	22	59,2	33	60,1	0,8
Cundinamarca	80	69,8	192	77,3	7,5
Guainía	0	NA	2	87,7	NA
Guaviare	3	73,2	6	88,9	15,7
Huila	44	69,0	64	75,9	7,0
La Guajira	19	56,8	12	77,3	20,6
Magdalena	22	51,4	49	58,3	6,9
Meta	30	69,6	35	75,7	6,1
Nariño	42	57,7	93	63,0	5,3
Norte de Santander	34	62,9	45	75,0	12,2
Putumayo	13	63,7	15	54,4	-9,2
Quindío	22	61,2	18	73,0	11,8
Risaralda	33	67,5	23	70,0	2,5
Santander	81	63,5	124	68,2	4,7
Sucre	16	54,3	40	47,6	-6,7
Tolima	45	66,0	72	65,5	-0,5
Valle del Cauca	95	65,2	63	80,4	15,1
Vaupés	1	75,7	5	68,4	-7,3
Vichada	2	52,9	5	54,3	1,4

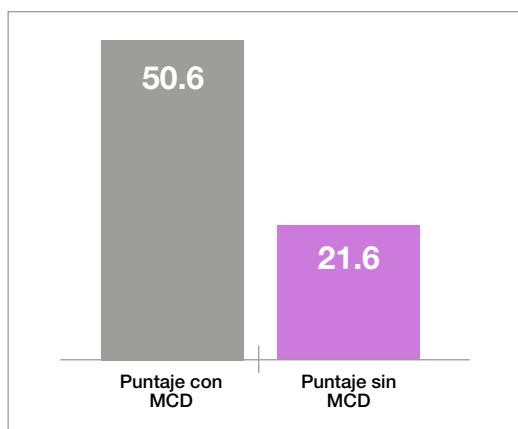
Fuente: Elaboración propia.

Para 25 de los 33 departamentos²³ el porcentaje de cumplimiento de los lineamientos de publicación de información es más alto en entidades usuarias, sin embargo, es importante tener en cuenta que estos puntajes no son estrictamente comparables para todos los departamentos considerando la cantidad de entidades usuarias y no usuarias en cada caso.

Otra manera de analizar la contribución de **Mi Colombia Digital** consiste en estimar cuál hubiese sido el porcentaje de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital por parte de las entidades usuarias si no contaran con las funcionalidades relacionadas con publicación de información que se ofrece. A continuación, se presenta el resultado de este análisis:

Gráfico 26

Porcentaje de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital - Contribución MCD en publicación de información



Fuente: Elaboración propia

El porcentaje de cumplimiento de las entidades usuarias es, en promedio, 29 puntos más alto gracias a los estándares incorporados en Mi Colombia Digital.

Como se presenta en el [Gráfico 26](#), las entidades usuarias tienen un nivel de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital del 50,6% que, sería del 21,6% si no contaran con las funcionalidades relacionadas con publicación de información que se ofrece. En otras palabras, el porcentaje de cumplimiento de las entidades usuarias es, en promedio, 29 puntos más alto gracias a los estándares incorporados en **Mi Colombia Digital** para dar cumplimiento a los lineamientos de publicación de contenidos, accesibilidad y usabilidad web definidos en la Resolución 1519 de 2020. En la siguiente tabla, se presenta este análisis para cada uno de los departamentos de Colombia:

²³ Se incluye Bogotá como distrito capital.

Tabla 6 Porcentaje de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital - Contribución MCD en publicación de información por Departamento

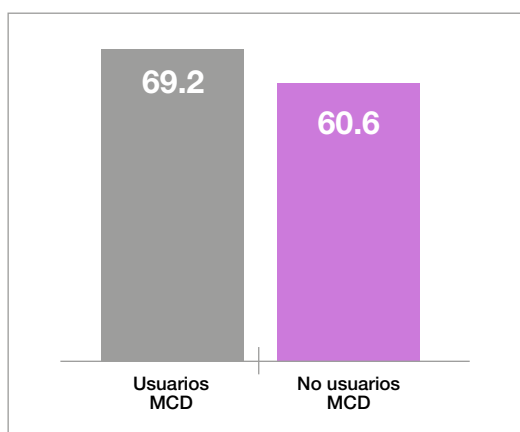
POBLACIÓN	NÚMERO DE ENTIDADES	PUNTAJES SIN MCD	PUNTAJES CON MCD	DIFERENCIA
Total	1561	21,6	50,6	29,0
Amazonas	4	16,5	52,3	35,8
Antioquia	190	18,6	46,8	28,2
Arauca	10	19,9	47,8	28,0
San Andrés y Providencia	1	19,0	45,9	26,9
Atlántico	29	24,5	53,5	29,0
Bogotá D. C.	2	51,1	85,4	34,3
Bolívar	54	17,1	41,6	24,5
Boyacá	173	25,1	56,6	31,6
Caldas	39	20,2	48,3	28,1
Caquetá	20	18,6	50,1	31,5
Casanare	32	20,4	50,4	30,0
Cauca	44	18,5	47,0	28,5
Cesar	38	22,0	52,0	29,9
Chocó	29	26,3	57,3	31,0
Córdoba	33	16,8	42,4	25,5
Cundinamarca	192	25,7	57,0	31,3
Guainía	2	29,0	62,9	33,9
Guaviare	6	25,7	61,4	35,8
Huila	64	24,7	56,4	31,6
La Guajira	12	22,1	53,8	31,7
Magdalena	49	23,9	48,1	24,2
Meta	35	23,5	53,6	30,2
Nariño	93	19,7	45,8	26,1
Norte de Santander	45	22,6	53,2	30,6
Putumayo	15	12,3	35,4	23,1
Quindío	18	19,5	49,5	30,0
Risaralda	23	22,4	51,1	28,7
Santander	124	20,0	48,5	28,5
Sucre	40	13,7	34,2	20,4
Tolima	72	19,4	47,0	27,6
Valle del Cauca	63	24,0	56,9	32,9
Vaupés	5	16,5	44,6	28,1
Vichada	5	10,5	33,7	23,2

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, en el [Gráfico 27](#), se ilustra el porcentaje promedio de cumplimiento de los lineamientos de participación ciudadana soportada en medios digitales por parte de las entidades usuarias y no usuarias de MCD .

Gráfico 27

Porcentaje de cumplimiento de lineamientos de participación ciudadana soportada en medios digitales



Fuente: Elaboración propia

El porcentaje promedio de cumplimiento²⁴ de los lineamientos de participación ciudadana comprobada en medios digitales por parte de las entidades usuarias de **Mi Colombia Digital** es 8,6% más alto que el de las entidades no usuarias, lo cual evidencia el aporte de esta iniciativa al nivel de implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital relacionados con participación ciudadana soportada en medios digitales. Este mismo análisis, se presenta a continuación para cada uno de los departamentos en los que geográficamente y administrativamente se subdivide Colombia:

Tabla 7

Porcentaje de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital - Contribución MCD en publicación de información por Departamento

POBLACIÓN	ENTIDADES NO USUARIAS DE MCD		ENTIDADES USUARIAS DE MCD		DIFERENCIA
	Cantidad	Porcentaje de cumplimiento	Cantidad	Porcentaje de cumplimiento	Técnico
Total	1,106	60.6	1,561	69.2	8.6
Amazonas	1	50.0	4	48.6	-1.4
Antioquia	174	49.7	190	63.0	13.3
Arauca	11	65.8	10	59.4	-6.4
San Andrés y Providencia	1	100.0	1	75.0	-25.0

Continúa en la página siguiente.

²⁴ Este cálculo está basado en las 10 variables del FURAG que corresponden a lineamientos de participación ciudadana soportada en medios digitales.

POBLACIÓN	ENTIDADES NO USUARIAS DE MCD		ENTIDADES USUARIAS DE MCD		DIFERENCIA
	Cantidad	Porcentaje de cumplimiento	Cantidad	Porcentaje de cumplimiento	Técnico
Atlántico	25	63.1	29	70.0	6.9
Bogotá D. C.	48	86.5	2	98.0	11.5
Bolívar	29	61.5	54	65.7	4.3
Boyacá	75	65.6	173	76.6	11.0
Caldas	45	53.1	39	66.4	13.3
Caquetá	5	55.4	20	70.3	14.9
Casanare	14	47.2	32	50.0	2.7
Cauca	36	53.1	44	58.2	5.1
Cesar	33	58.5	38	64.7	6.2
Chocó	5	74.8	29	74.2	-0.7
Córdoba	22	74.5	33	64.9	-9.6
Cundinamarca	80	61.2	192	74.5	13.3
Guainía	0	NA	2	54.0	NA
Guaviare	3	52.1	6	75.0	22.9
Huila	44	66.7	64	74.6	7.9
La Guajira	19	63.9	12	66.6	2.7
Magdalena	22	57.4	49	64.7	7.4
Meta	30	48.8	35	71.9	23.2
Nariño	42	77.2	93	71.7	-5.4
Norte de Santander	34	69.0	45	73.6	4.6
Putumayo	13	76.8	15	59.4	-17.4
Quindío	22	53.7	18	60.1	6.5
Risaralda	33	58.8	23	65.1	6.3
Santander	81	64.0	124	77.1	13.1
Sucre	16	48.8	40	56.6	7.7
Tolima	45	67.6	72	65.2	-2.4
Valle del Cauca	95	52.0	63	71.8	19.8
Vaupés	1	60.0	5	62.3	2.3
Vichada	2	96.4	5	53.9	-42.5

Fuente: Elaboración propia

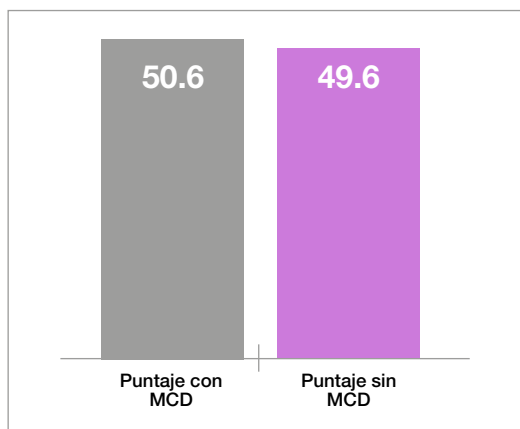
Para 24 de los 33 departamentos²⁵ el porcentaje de cumplimiento de los lineamientos de participación ciudadana a través de medios digitales es más alto en entidades usuarias de **Mi Colombia Digital**, sin embargo, es importante tener en cuenta que estos puntajes no son estrictamente comparables para todos los departamentos considerando la cantidad de entidades usuarias y no usuarias en cada caso.

²⁵ Se incluye Bogotá como distrito capital.

De otro lado, en el siguiente gráfico se ilustra cuál hubiese sido el porcentaje de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital por parte de las entidades usuarias si no contaran con las funcionalidades relacionadas con participación ciudadana que ofrece **Mi Colombia Digital**.

Gráfico 28

Porcentaje de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital - Contribución MCD en participación ciudadana



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el gráfico anterior, las entidades usuarias tienen un nivel de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital del 50,6% que, sería del 49,4% si no contaran con las funcionalidades relacionadas con participación ciudadana que ofrece **Mi Colombia Digital**. En la siguiente tabla, se presenta este análisis para cada uno de los departamentos:

Tabla 8

Porcentaje de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital - Contribución MCD en participación ciudadana por Departamento


POBLACIÓN	NÚMERO DE ENTIDADES	PUNTAJES SIN MCD	PUNTAJES CON MCD	DIFERENCIA
Total	1561	49,4	50,6	1,2
Amazonas	4	51,7	52,3	0,6
Antioquia	190	45,6	46,8	1,2
Arauca	10	47,1	47,8	0,7
San Andrés y Providencia	1	45,1	45,9	0,8
Atlántico	29	52,4	53,5	1,1
Bogotá D. C.	2	80,8	85,4	4,5
Bolívar	54	40,7	41,6	0,9
Boyacá	173	55,6	56,6	1,0

Continúa en la página siguiente.

POBLACIÓN	NÚMERO DE ENTIDADES	PUNTAJES SIN MCD	PUNTAJES CON MCD	DIFERENCIA
Caldas	39	47,0	48,3	1,3
Caquetá	20	48,9	50,1	1,2
Casanare	32	49,4	50,4	1,0
Cauca	44	46,2	47,0	0,8
Cesar	38	50,9	52,0	1,1
Chocó	29	56,4	57,3	1,0
Córdoba	33	41,5	42,4	0,9
Cundinamarca	192	55,4	57,0	1,6
Guainía	2	62,3	62,9	0,6
Guaviare	6	60,6	61,4	0,8
Huila	64	55,3	56,4	1,1
La Guajira	12	53,0	53,8	0,8
Magdalena	49	47,1	48,1	1,0
Meta	35	52,0	53,6	1,6
Nariño	93	44,8	45,8	1,0
Norte de Santander	45	52,1	53,2	1,1
Putumayo	15	34,7	35,4	0,7
Quindío	18	48,4	49,5	1,1
Risaralda	23	50,3	51,1	0,9
Santander	124	47,3	48,5	1,2
Sucre	40	33,2	34,2	1,0
Tolima	72	46,1	47,0	0,9
Valle del Cauca	63	55,3	56,9	1,6
Vaupés	5	43,9	44,6	0,7
Vichada	5	33,0	33,7	0,7

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta lo anterior, es posible concluir que **Mi Colombia Digital** ha contribuido en gran medida a la implementación y despliegue de la Política de Gobierno Digital en Colombia vigente entre 2018 y principios de 2022, en específico al cumplimiento de uno de los cinco propósitos de esta política pública: el empoderamiento ciudadano a través de un Estado abierto.



Mi Colombia Digital ha contribuido en gran medida a la implementación y despliegue de la Política de Gobierno Digital en Colombia vigente entre 2018 y principios de 2022, en específico al cumplimiento de uno de los cinco propósitos de esta política pública: el empoderamiento ciudadano a través de un Estado abierto.



3.3.

Fortalecimiento de capacidades digitales de talento humano (sitios y correos)

Desde febrero del año 2020, se empezó a desplegar una estrategia de divulgación y fortalecimiento de capacidades, dirigida a ciudadanía y a entidades públicas del orden subnacional, con relación al uso y administración de los sitios web de la iniciativa **Mi Colombia Digital**.

Con más de 136.100 visualizaciones y 1.860 suscriptores²⁶, el canal de YouTube que se dispone para este fin contiene videos de capacitaciones cortos y tipo taller, así como videos testimoniales donde se exponen los grandes casos de éxito de entidades usuarias de la iniciativa.

Gráfico 29

Canal de YouTube de Mi Colombia Digital/ para el fortalecimiento de capacidades



Fuente: Mi Colombia Digital - YouTube

²⁶ Cifras con corte al 10 de octubre de 2022

El propósito principal de este espacio creado y administrado por el equipo a cargo de **Mi Colombia Digital** es fortalecer las capacidades digitales necesarias para que quienes administran los sitios web en las entidades subnacionales puedan hacerlo de manera sencilla y sin complicaciones. Cabe mencionar que las entidades del orden subnacional en Colombia cuentan con un presupuesto más limitado que las entidades del orden nacional y con un alto flujo de personal, por lo cual resulta aún más importante desplegar estrategias de fortalecimiento de capacidades específicas para este nicho.

A través de esta estrategia, también se capacita a la ciudadanía sobre funcionalidades incluidas en los sitios web a través de video tutoriales cortos. De igual forma, se divulga la iniciativa, haciendo entre otros, énfasis en esos casos de éxito de las entidades que han consolidado de manera destacable su presencia en línea de la mano de **Mi Colombia Digital**.



3.4.

La Política de Gobierno Digital del Decreto 767 del 2022 y Mi Colombia Digital

El 16 de mayo del 2022, a través del Decreto 767, Colombia actualizó su Política de Gobierno Digital con el propósito continuar generando valor público a través de la transformación digital del Estado. Bajo la articulación de los elementos de Gobernanza, Innovación Digital Pública, cuatro habilitadores, tres líneas de acción y dos iniciativas dinamizadoras, el país asumió nuevos retos en materia de Gobierno Digital para potenciar la labor del Estado en beneficio de la ciudadanía, y seguir posicionándose como líder regional en la materia.



Gráfico 30

Estructura de la Política de Gobierno Digital - Decreto 767 de 2022



Fuente: Portal web de Gobierno Digital en Colombia - MinTIC.

Teniendo en cuenta la evolución de la estructura de la Política de Gobierno Digital, la iniciativa de **Mi Colombia Digital** se ubica de manera transversal a todas las líneas de acción. Esto, teniendo en cuenta que el Decreto 767 de 2022 define que las líneas de acción de la Política de Gobierno Digital de Colombia deben verse materializadas en las sedes electrónicas de las entidades públicas²⁷.

- **Línea de acción de Servicios y Procesos Inteligentes:**
Busca que las entidades públicas del país y los particulares que cumplen funciones administrativas deben “desarrollar servicios y procesos digitales,

²⁷ ARTÍCULO 2.2.9.1.2.1. del Decreto 767 de 2022, sobre la estructura de la Política de Gobierno Digital de Colombia.

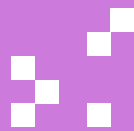
automatizados, accesibles, adaptativos y basados en criterios de calidad, a partir del entendimiento de las necesidades del usuario y su experiencia.”

- **Línea de acción de Decisiones Basadas en Datos:**
Busca promover el desarrollo económico y social del país a través del entendimiento de los datos como un activo estratégico para mejorar la toma de decisiones de las entidades públicas del país y los particulares que cumplen funciones administrativas.
- **Línea de acción de Estado Abierto:**
Busca “promover la transparencia en la gestión pública con un enfoque de apertura por defecto, y el fortalecimiento de escenarios de diálogo que promuevan la confianza social e institucional”.

Esto sugiere que, para próximos estudios relacionados con la iniciativa **Mi Colombia Digital** bajo la estructura de la Política de Gobierno Digital actualizada en mayo de 2022, se debe tener en cuenta el enfoque transversal de la iniciativa a todas las líneas de acción para determinar su aporte en la implementación de dicha política pública.

4.

Mi Colombia Digital como fuente de ahorro para las entidades públicas territoriales



-
- 4.1. Ahorro para entidades usuarias de las sedes electrónicas de Mi Colombia Digital**
 - 4.2. Ahorro para entidades usuarias de cuentas de correos electrónicos y herramientas de trabajo colaborativo de Mi Colombia Digital**

Mi Colombia Digital como fuente de ahorro para las entidades públicas territoriales



Las entidades públicas usuarias de Mi Colombia Digital también obtienen beneficios en términos de ahorro de recursos.

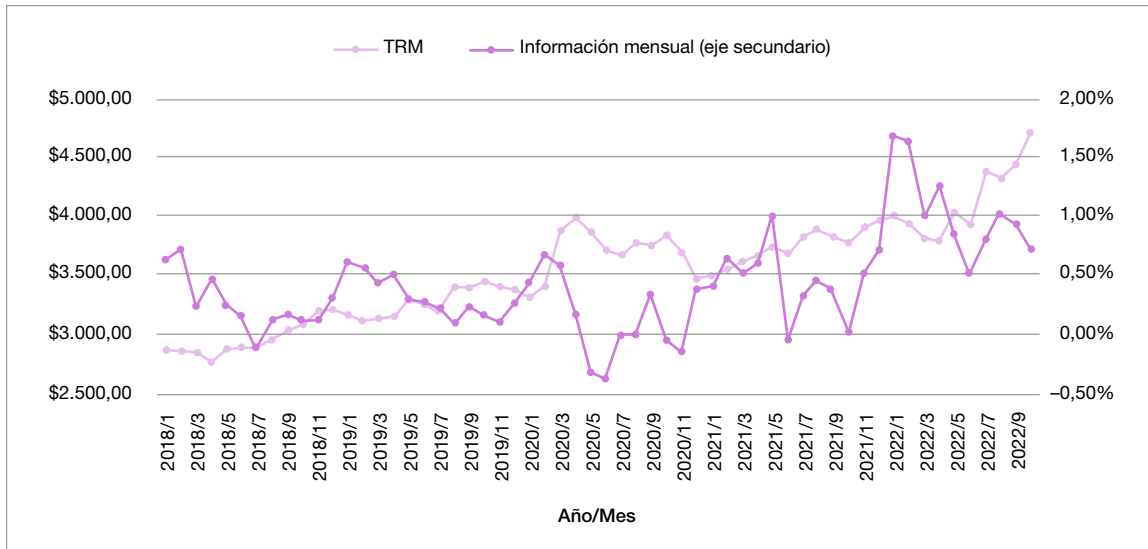
Además de los beneficios en términos de interacción con la ciudadanía y cumplimiento de la Política de Gobierno Digital que se analizaron en las secciones anteriores, las entidades públicas usuarias de **Mi Colombia Digital** también obtienen beneficios en términos de ahorro de recursos, ya que no deben asumir costos asociados al desarrollo, mantenimiento y soporte técnico de su sitio web, ni al uso de cuentas de correo electrónico y herramientas de trabajo colaborativo.

En esta sección se cuantifica el ahorro para las entidades públicas usuarias, estimando cuánto les hubiese costado en el mercado adquirir los servicios que **Mi Colombia Digital** les ofrece de manera gratuita. Para tal fin, se implementó el siguiente proceso:

- i. Identificar la fecha en la que cada entidad empezó a hacer uso de los servicios ofrecidos por **Mi Colombia Digital**, así como el valor de la inflación y de la TRM vigente para cada fecha. Como se ilustra en el siguiente gráfico, entre 2018 y 2022, la Tasa de Referencia del Mercado ha mantenido una tendencia creciente, pasando de COP 2.868,57 en enero de 2018 a COP 4.695,80 en octubre de 2022. La inflación mensual promedio durante el periodo de análisis ha sido del 0,42%, alcanzando un máximo de 1,67% en enero de 2022.

Gráfico 31

TRM e inflación mensual de Colombia, enero 2018 - octubre 2022



Fuente: Elaboración propia.

- ii. Identificar cuánto le costaría a una entidad adquirir en el mercado actual el desarrollo y mantenimiento de un sitio web, así como una licencia de correo electrónico y herramientas de trabajo colaborativo.
- iii. Calcular el valor que hubiesen tenido que pagar las entidades por el desarrollo y mantenimiento de sus sitios web, con base en el valor actual de mercado ajustado por la inflación desde la fecha en la que empezaron a ser usuarias de **Mi Colombia Digital**. Para las entidades que han sido usuarias por más de un año, este cálculo se hace tomando la TRM vigente para cada una de las fechas en que cumplen un año más siendo usuarias.

A continuación, se presentan los resultados del análisis descrito previamente.



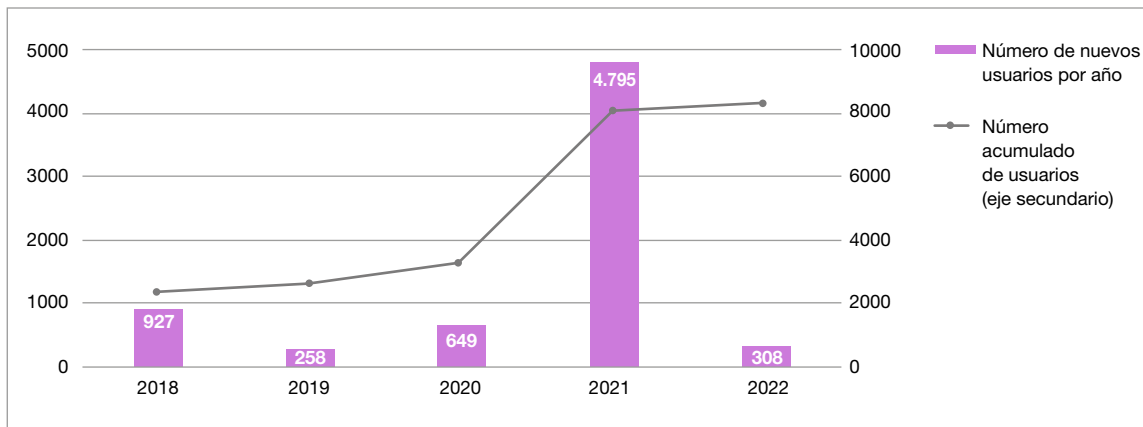


4.1. Ahorro para entidades usuarias de las sedes electrónicas de Mi Colombia Digital

A octubre de 2022, **Mi Colombia Digital** registra 8.393 entidades usuarias de sedes electrónicas. En el siguiente gráfico, se ilustra la cantidad de nuevos usuarios por año y la cantidad acumulada de usuarios desde 2018 (año que visualiza los usuarios acumulados desde junio de 2017) hasta 2022.

Gráfico 32

Entidades usuarias MCD - sedes electrónicas



Fuente: Elaboración propia.

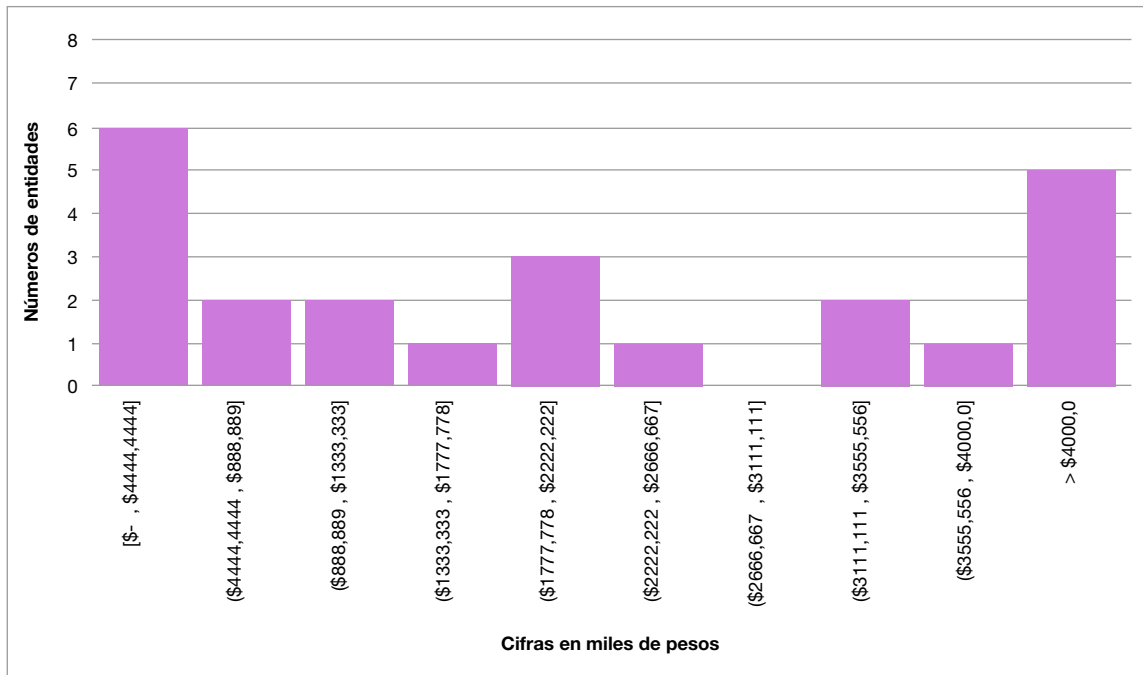
Como se puede observar, a 2018 existían 2.383 entidades usuarias de sedes electrónicas de **Mi Colombia Digital**. Entre 2018 y 2020 se registraron en promedio 611 nuevos usuarios por año, en el 2021 esta cifra fue casi 8 veces superior, y en 2022 se han registrado 308 nuevos usuarios.

Para determinar el ahorro que **Mi Colombia Digital** ha significado para las entidades usuarias de sedes electrónicas, en primer lugar, se debe determinar cuánto cuesta este servicio en el mercado. Para ello, se aplicó un formulario que indagó a las entidades cuánto dinero invirtieron en el desarrollo y mantenimiento de su sede electrónica, antes de ser usuarias.

El [Gráfico 33](#) ilustra el valor que invirtieron las entidades para desarrollar su sede electrónica, antes de ser usuarias de **Mi Colombia Digital**.

Gráfico 33

Entidades usuarias MCD - sedes electrónicas



Fuente: Elaboración propia.

Para determinar el valor que, en promedio, debe invertir una entidad para desarrollar su sede electrónica, se calculó el costo promedio excluyendo valores extremos, utilizando el criterio *Z score* con un valor umbral de 2,5 desviaciones de la siguiente manera:

$$Z = \left| \frac{(x_i - \mu)}{\delta} \right| \leq \theta, i \in \{1,2, \dots, n\}$$

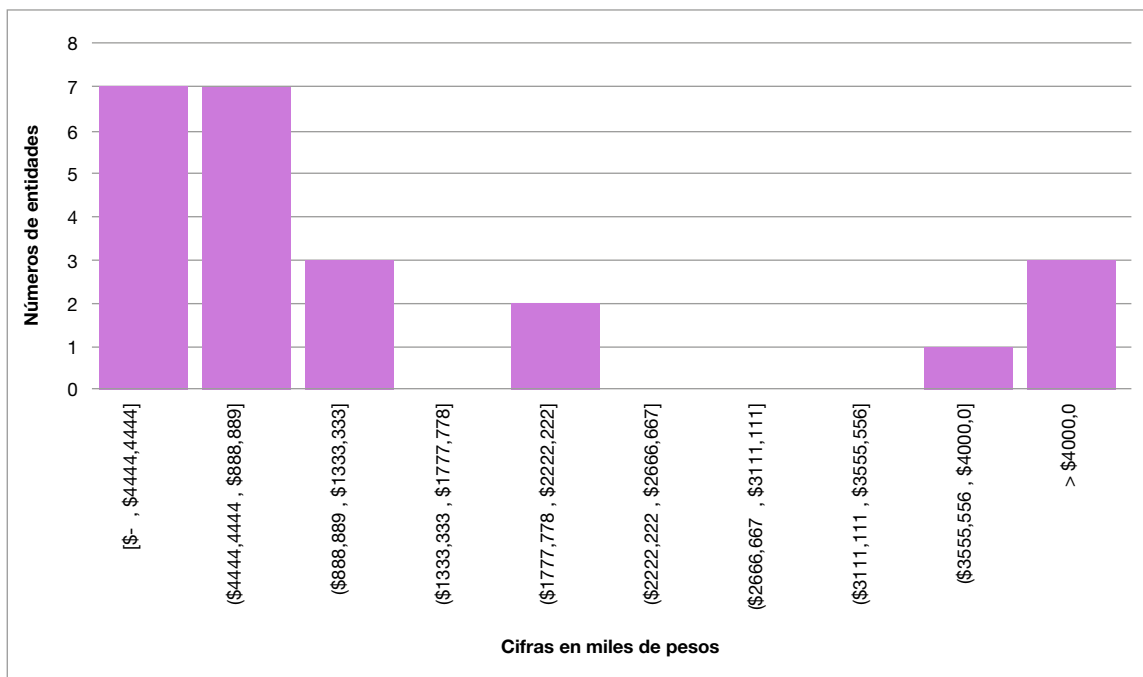
Donde,

Z Z score x_i costo de desarrollo de la sede electrónica para la entidad *i* μ media de la variable *x* δ desviación estándar de la variable *x* θ 2,5: umbral para excluir valores extremos*n* número total de observaciones

Como resultado, se obtiene que el costo promedio de desarrollo de una sede electrónica es de COP 2.111.904,76 (USD 539,34²⁸). Implementando este mismo método para analizar el costo de mantenimiento y soporte técnico de sedes electrónicas, se concluye que su valor promedio es de COP 2.081.156,09 (USD 531,49²⁹). El siguiente gráfico ilustra el valor anual que invirtieron las entidades en el mantenimiento y soporte técnico de su sede electrónica, antes de ser usuarias de **Mi Colombia Digital**.

Gráfico 34

Costo anual de mantenimiento y soporte técnico de una sede electrónica



Fuente: Elaboración propia.

En resumen, una entidad pública que no cuente con una sede electrónica y recurra al mercado para obtenerla, debe pagar, en promedio, USD 539,34 por desarrollo y USD 531,49 anualmente por mantenimiento y soporte técnico.

Por lo anterior, para estimar cuánto dinero han ahorrado las entidades usuarias de sedes electrónicas, se asumirá un escenario que, para octubre de 2022, toma como referencia los precios estimados previamente, y para los demás periodos un precio calculado descontando la inflación³⁰ correspondiente según la fecha de inicio de los usuarios de **Mi Colombia Digital**.

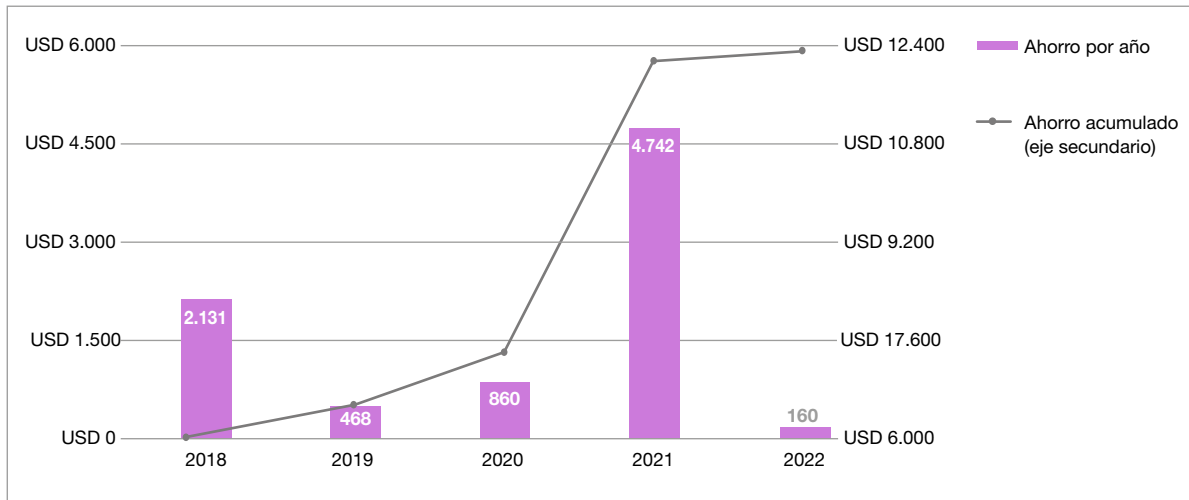
²⁸ Valor calculado a partir de la tasa representativa del mercado (TRM) promedio para el 2021 y 2022 según datos del Banco de la República de Colombia. <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>

²⁹ Valor calculado a partir de la tasa representativa del mercado (TRM) promedio para el 2021 y 2022 según datos del Banco de la República de Colombia. <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>

³⁰ Para tal fin, se toma la inflación mensual publicada por el Banco de la República de Colombia en <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/indice-precios-consumidor-ipc>

Los resultados de este análisis se resumen en el siguiente gráfico, a través del cual se presenta el ahorro que ha significado para las entidades usuarias de sedes electrónicas, gracias a que no deben asumir costos asociados al desarrollo, mantenimiento y soporte técnico de su sede electrónica.

Gráfico 35 Ahorro entidades usuarias MCD - sedes electrónicas



Fuente: Elaboración propia.

Entre junio de 2017 y mayo de 2022, las entidades usuarias de sedes electrónicas han ahorrado más de USD 12,3 millones (COP 46.673 millones)³¹, esto significa que, en promedio, cada año **Mi Colombia Digital** genera ahorros para el país que superan los USD 2,2 millones (COP 8.617 millones). En lo que corresponde a 2022, entre enero y octubre el ahorro para los 308 nuevos usuarios asciende a USD 160 mil (COP 666 millones).

³¹ Para calcular el valor equivalente en pesos colombianos, se tiene en cuenta que para las entidades que han sido usuarias por más de un año, se debe pagar soporte técnico y mantenimiento anual de la sede electrónica. Por tanto, es necesario hacer el cálculo tomando la TRM vigente para cada una de las fechas en que cumplen un año más siendo usuarias.

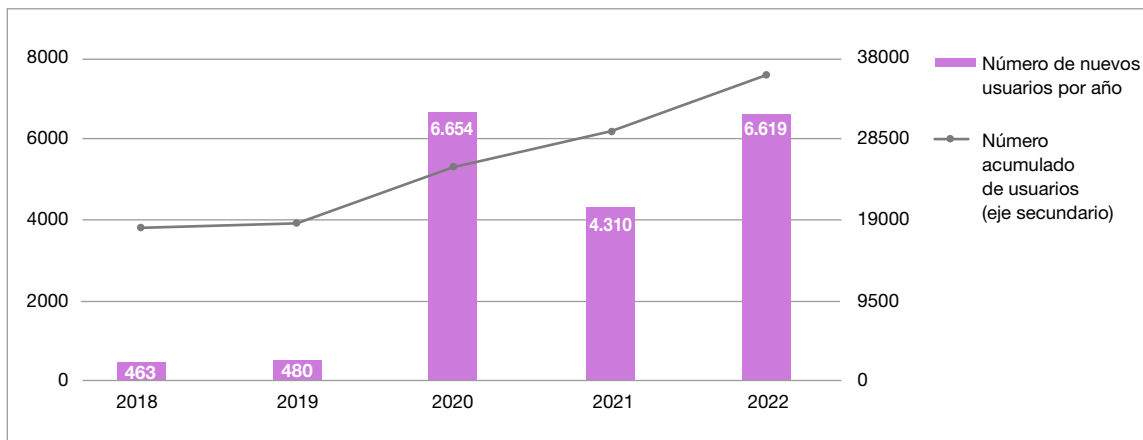


4.2. Ahorro para entidades usuarias de cuentas de correos electrónicos y herramientas de trabajo colaborativo de Mi Colombia Digital

A octubre de 2022, **Mi Colombia Digital** registra 4.508 entidades usuarias de 36.085 licencias de cuentas de correos electrónicos y herramientas de trabajo colaborativo. En el siguiente gráfico, se ilustra la cantidad de nuevos usuarios por año y la cantidad acumulada de usuarios desde 2018 (año que visualiza los usuarios acumulados desde mayo de 2013) hasta 2022.

Gráfico 36

Entidades usuarias MCD - cuentas de correo electrónico y herramientas de trabajo colaborativo



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, a 2018 existían 18.013 usuarios de cuentas de correo electrónico y herramientas de trabajo colaborativo. El número de nuevos usuarios por año de cuentas de correo electrónico y herramientas de trabajo colaborativo ha crecido significativamente (más de 1.000%) entre 2018 y 2022; entre 2018 y 2019 se registraron en promedio 476 nuevos usuarios por año, mientras que entre 2020 y 2022 se registraron en promedio 5.861 nuevos usuarios por año.

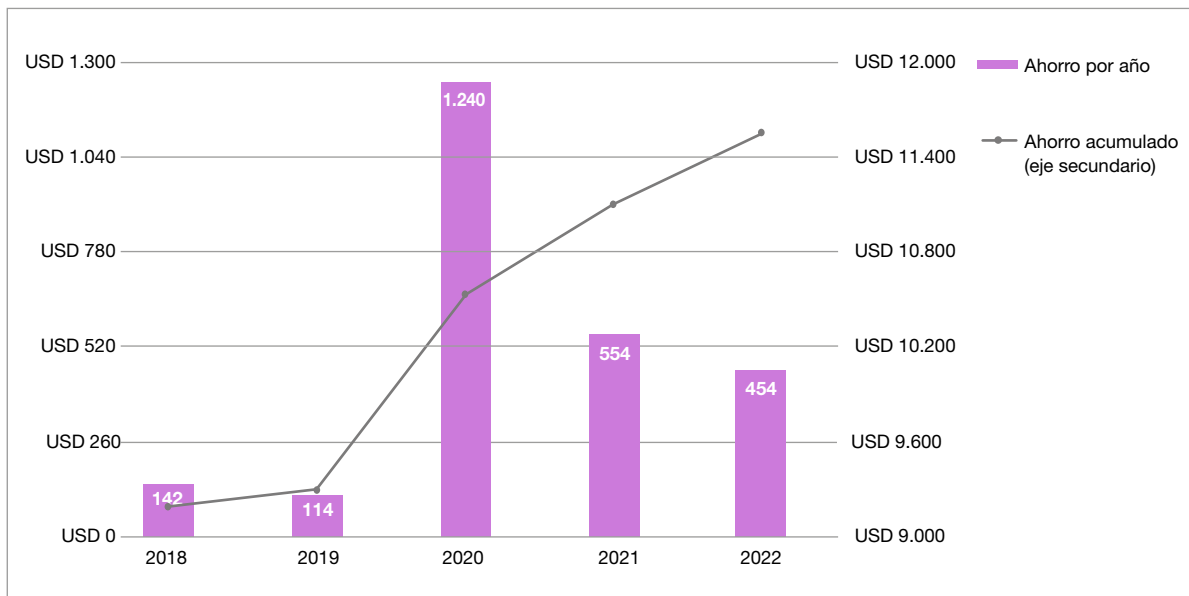
Para determinar cuánto han ahorrado las entidades usuarias de cuentas de correo electrónico y herramientas de trabajo colaborativo, en primer lugar, se debe determinar cuánto cuesta este servicio en el mercado. De acuerdo con la información disponible en la Tienda Virtual del Estado Colombiano³², en la actualidad, una entidad pública puede adquirir por USD 72 una licencia anual de Google Workspace Business Starter para un usuario.

Considerando que los productos y servicios disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano permite a las entidades públicas hacer compras a través de los instrumentos de agregación de demanda y, por tanto, acceder a los precios más competitivos del mercado. Para estimar el ahorro total se asumirá un escenario que toma como referencia un precio de USD 72 para octubre de 2022, y para los demás periodos un precio calculado descontando la inflación³³ correspondiente según la fecha de inicio de los usuarios de **Mi Colombia Digital**.

En el siguiente gráfico se ilustra el ahorro que ha significado para las entidades usuarias de cuentas de correo electrónico y herramientas de trabajo colaborativo.

Gráfico 37

Ahorro entidades usuarias MCD - cuentas de correo electrónico y herramientas de trabajo colaborativo



Fuente: Elaboración propia.

³² <https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/software-por-catalogo>

³³ Para tal fin, se toma la inflación mensual publicada por el Banco de la República de Colombia en <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/indice-precios-consumidor-ipc>

Entre mayo de 2013 y octubre de 2022, las entidades usuarias de licencias de cuentas de correos electrónicos y herramientas de trabajo colaborativo han ahorrado más de USD 11,5 millones (COP 38.809 millones)³⁵, esto significa que, en promedio, cada año **Mi Colombia Digital** genera ahorros para el país que superan los USD 1,2 millones (COP 4.085 millones). Entre enero y octubre de 2022, el ahorro para los 6.619 nuevos usuarios asciende a USD 454 mil (COP 1.830 millones).

³⁵ Para calcular el valor equivalente en pesos colombianos, se tiene en cuenta que para las entidades que han sido usuarias por más de un año, la licencia debe renovarse anualmente y, por tanto, deben pagar la licencia cada año. Por tanto, es necesario hacer el cálculo tomando la TRM vigente para cada una de las fechas en que cumplen un año más siendo usuarias.

5.

Mi Colombia Digital como inversión



-
- 5.1. **¿Cuánto ha invertido la Dirección de Gobierno Digital en Mi Colombia Digital?**
 - 5.2. **Evaluación financiera de la inversión en Mi Colombia Digital**

Mi Colombia Digital como inversión



El ahorro para las entidades públicas usuarias de **Mi Colombia Digital** asciende a más de USD 3,4 millones por año.

Como se determinó en la sección anterior, el ahorro para las entidades públicas usuarias de **Mi Colombia Digital** asciende a más de USD 3,4 millones (COP 12.701 millones) por año, debido a que no deben asumir costos asociados al desarrollo, mantenimiento y soporte técnico de su sitio web, ni al uso de cuentas de correo electrónico y herramientas de trabajo colaborativo.

En esta sección se busca cuantificar la inversión que ha hecho el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la implementación de la iniciativa **Mi Colombia Digital**, y evaluar su rendimiento en términos de los beneficios que genera para las entidades usuarias.



5.1. ¿Cuánto ha invertido la Dirección de Gobierno Digital en Mi Colombia Digital?

En los últimos cuatro años, el valor total invertido anualmente en **Mi Colombia Digital** ha crecido 20,1%, pasando de COP 4.812 millones (USD 1,47 millones³⁶) en 2019 a COP 5.778 millones (USD 1,40 millones³⁷) en 2022. La siguiente tabla resume la inversión anual de la Dirección de Gobierno Digital en esta iniciativa.

Tabla 9 Inversión del Ministerio TIC en Mi Colombia Digital (cifras en millones COP)

ÍTEM/PERÍODO	2019	2020	2021	2022 (hasta 31 de julio)	2022 (proyectado desde 31 de julio)	PROMEDIO ANUAL
Licenciamiento productividad (correos electrónicos y herramientas de trabajo colaborativo)	\$1.999,93	\$2.553,21	\$3.388,25	\$0,00	\$3.093,75	\$2.758,78
Subtotal inversión en licenciamiento productividad (correos electrónicos y herramientas de trabajo colaborativo)	\$1.999,93	\$2.553,21	\$3.388,25	\$0,00	\$3.093,75	\$2.758,78
Infraestructura TI para MCD	\$315,64	\$437,84	\$295,62	\$280,27	\$105,11	\$358,62
Mantenimiento y desarrollo (evoluciones) de MCD	\$1.726,12	\$96,00	\$1.150,07	\$0,00	\$533,72	\$876,48
Acciones de Ciencia Tecnología e Innovación (Proyecto de Innovación - Dirección de Gobierno Digital)	\$0,00	\$1.460,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$365,00
Centro de Contacto MCD	\$629,26	\$700,10	\$835,36	\$804,57	\$587,41	\$889,17
Contratos de prestación de servicios - Dirección de Gobierno Digital	\$141,62	\$147,29	\$236,01	\$120,42	\$191,35	\$209,17
Expertos Ciencia Tecnología e Innovación	\$0,00	\$0,00	\$73,73	\$32,30	\$29,98	\$34,00
Subtotal inversión en sedes electrónicas	\$2.812,64	\$2.841,23	\$2.590,79	\$1.237,56	\$1.447,58	\$2.732,45
Total inversión	\$4.812,57	\$5.394,44	\$5.979,04	\$1.237,56	\$4.541,33	\$5.491,23

Fuente: Dirección de Gobierno Digital del Ministerio TIC de Colombia

³⁶ Valor calculado a partir de la tasa representativa del mercado (TRM) promedio para el 2019 según datos del Banco de la República de Colombia. <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>

³⁷ Valor calculado a partir de la tasa representativa del mercado (TRM) promedio para el 2022 según datos del Banco de la República de Colombia. <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/trm>

La inversión de la Dirección de Gobierno Digital del MinTIC en **Mi Colombia Digital** incluye la infraestructura TI requerida para su operación, los costos asociados a mantenimientos y desarrollos evolutivos de las sedes electrónicas, los contratos de prestación de servicios de personas naturales que se requieren para la operación del proyecto, así como un centro de contacto que tiene como objetivo dar solución a inquietudes de las entidades públicas usuarias, mediante atención telefónica y correo electrónico.

Entre 2019 y 2022, esta misma Dirección ha invertido anualmente, en promedio, COP 5.491 millones (USD 1,48 millones) en **Mi Colombia Digital**, de los cuales COP 2.758 millones (USD 738 mil) corresponden a licenciamiento de productividad (cuentas de correo electrónico y herramientas de trabajo colaborativo) y COP 2.732 millones (USD 742 mil) a sedes electrónicas.



5.2. Evaluación financiera de la inversión en Mi Colombia Digital

A través de **Mi Colombia Digital**, esta Dirección del MinTIC ha logrado reducir el costo medio de desarrollo de una sede electrónica, así como también ha logrado adquirir a precios competitivos licencias de correo electrónico y herramientas de trabajo colaborativo. En otras palabras, la Dirección de Gobierno Digital ha logrado materializar en esta iniciativa las bondades de un modelo de economía de escala, esto es, producir más a menor costo unitario.

En la siguiente tabla, se presenta el costo anual promedio que tiene la iniciativa **Mi Colombia Digital** para el MinTIC, en comparación con el costo anual que hubiesen tenido que asumir las entidades usuarias por adquirir en el mercado los servicios que la iniciativa les entrega de manera gratuita.

Tabla 10

Porcentaje de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital - Contribución Mi Colombia Digital (MCD) en publicación de información por Departamento

ÍTEM	MERCADO	MCD	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
Licenciamiento productividad (correos electrónicos y herramientas de trabajo colaborativo)	\$4.085,16	\$2.758,78	\$1.326,38	48,1%
Sedes electrónicas	\$8.616,50	\$2.732,45	\$5.884,05	215,3%
Total general	\$12.701,66	\$5.491,23	\$7.210,43	131,3%

Fuente: Dirección de Gobierno Digital del MinTIC.

El costo anual de licenciamiento de productividad está 48% por debajo del costo que tendrían que pagar las entidades usuarias por adquirir en el mercado este servicio.

Como se puede observar, el costo anual de licenciamiento de productividad (correos electrónicos y herramientas de trabajo colaborativo) está 48% por debajo del costo que tendrían que pagar las entidades usuarias por adquirir en el mercado este servicio, en otras palabras, por cada COP 100 que la Dirección de Gobierno Digital invierte en licenciamiento de productividad, las entidades usuarias ahorran COP 148.

Así mismo, el costo anual de las sedes electrónicas de **Mi Colombia Digital** está 215% por debajo del costo que tendrían que pagar las entidades usuarias por adquirir en el mercado este servicio, es decir, que por cada COP 100 que la Dirección de Gobierno Digital invierte en el desarrollo, mantenimiento y soporte técnico de sedes electrónicas, las entidades usuarias ahorran COP 315.

En términos generales, el costo anual de la iniciativa **Mi Colombia Digital** está 131% por debajo del costo que tendrían que pagar las entidades usuarias por adquirir en el mercado los servicios que reciben de manera gratuita. Esto significa que, por cada COP 100 que la Dirección de Gobierno Digital invierte en **Mi Colombia Digital**, las entidades usuarias ahorran COP 231.

6.

**¿Cómo
potenciar Mi
Colombia Digital?**



¿Cómo potenciar Mi Colombia Digital?



Esta sección tiene como objetivo agrupar las recomendaciones de mejora y los retos asociados a **Mi Colombia Digital**, que surgieron de los instrumentos aplicados en el desarrollo de este estudio.

Según las entidades usuarias de **Mi Colombia Digital**, se pueden adelantar acciones orientadas a mejorar el acompañamiento por parte del MinTIC, líder de la iniciativa, para que contribuya a generar capacidades que les permita a las entidades usuarias sacar el mayor provecho a sus sedes electrónicas. Así mismo, proponen que el diseño de la sede electrónica sea más amigable y centrado en el usuario.

Gráfico 38

¿Qué mejoraría de Mi Colombia Digital? – Encuesta entidades usuarias



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las funcionalidades que ofrece **Mi Colombia Digital**, las entidades usuarias plantean la necesidad de contar con un chat instantáneo y automático dentro de las sedes electrónicas para lograr ofrecer mejores servicios a su ciudadanía. Cabe resaltar que las respuestas de las entidades usuarias también alertan sobre la importancia de entender más a aquellos territorios con menos recursos y con bajo nivel de conexión a internet.

Ahora bien, teniendo en cuenta el instrumento aplicado a líderes de la iniciativa de **Mi Colombia Digital**, se identificaron las siguientes recomendaciones de mejora:

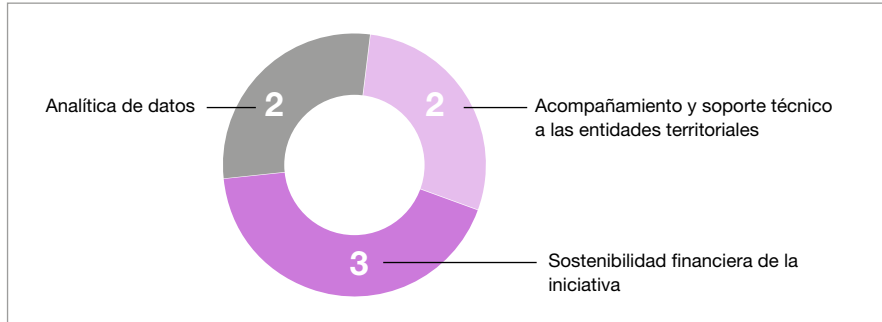
- i. Integrar el servicio de interoperabilidad en los portales de **Mi Colombia Digital** para que las entidades puedan intercambiar información con otras entidades del municipio, departamento o nación para validar los requisitos y evitar solicitar documentos repetidamente a la ciudadanía.
- ii. Integrar trámites y servicios en línea y automatizados, no solo la recepción de documentos sino el proceso del trámite al 100%.
- iii. Integrar la Carpeta Ciudadana Digital³⁸ para almacenar los resultados de los trámites realizados por los usuarios a través de las sedes electrónicas, y para ofrecer el canal de consulta de otros documentos.
- iv. Evolucionar hacia un conjunto de herramientas para el análisis de datos para que las entidades puedan usar su portal para ir más allá de lo informacional.
- v. Incrementar la cobertura a entidades del orden territorial con menor capacidad en términos de recursos (infraestructura física, software, talento humano, presupuesto).
- vi. Identificar modelos de sostenibilidad compartida con las entidades del orden territorial.
- vii. Integrar servicios dirigidos a entidades territoriales que se ofrecen desde el nivel central.
- viii. Mayor posibilidad de personalización de las sedes electrónicas.
- ix. Desarrollar la navegación guiada a partir de usos previos del usuario.
- x. Brindar más capacitación y de calidad a los equipos de las entidades encargados de gestionar la sede electrónica, para reducir la demanda de soporte reportado al Ministerio TIC.
- xi. Innovar el nombre y el branding de **Mi Colombia Digital** para incrementar su identidad.

³⁸ Uno de los tres Servicios Ciudadanos Digitales que dispone el Gobierno de Colombia para facilitar la interacción de las entidades públicas con la ciudadanía a través de medios digitales. La Carpeta Ciudadana Digital es el canal de acceso virtual que le permite a cada ciudadano o ciudadana de Colombia consultar y realizar trámites y servicios con las entidades estatales de manera fácil, rápida y gratuita.

En cuanto a los retos de **Mi Colombia Digital**, los líderes de la iniciativa que diligenciaron el instrumento dispuestos identificaron los siguientes:

Gráfico 39

Retos actuales identificados por líderes históricos de Mi Colombia Digital sobre la iniciativa

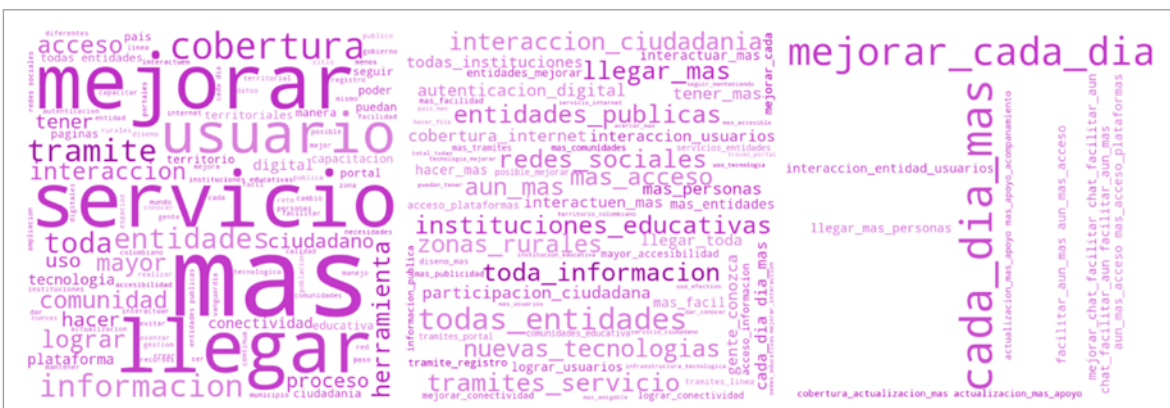


Fuente: Elaboración propia.

De otro lado, las entidades usuarias identificaron como oportunidad de mejora de **Mi Colombia Digital**, la necesidad de brindar un acompañamiento más especializado en términos de capacitaciones para aprender a utilizar todas las funcionalidades de las sedes electrónicas. Esto, teniendo en cuenta que no es suficiente disponer las herramientas para que las entidades se relacionen de manera más eficiente con su ciudadanía a través de medios digitales; es también necesario que cuenten con la capacidad requerida para apropiarse del uso de estas herramientas.

Gráfico 40

¿Qué mejoraría de Mi Colombia Digital? – Encuesta entidades usuarias



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a los retos identificados por las entidades usuarias, resaltan algunos relacionados con ampliar la cobertura de esta iniciativa, incluso llegando a más instituciones educativas y a las zonas rurales más apartadas de Colombia. También, las entidades identifican el reto de estar a la vanguardia en los últimos cambios tecnológicos y digitales que se puedan integrar en las sedes electrónicas.

Conclusiones

- La transformación digital del sector público en Colombia ha reafirmado, desde principios de siglo, la importancia de apoyar a las entidades públicas subnacionales, quienes disponen de menos recursos, a hacer uso de las TIC para mejorar su operación y su relacionamiento con la ciudadanía.
- **Mi Colombia Digital**, en sus cinco versiones, ha demostrado ser una solución basada en las necesidades de las entidades públicas de las regiones en Colombia, al realizar ejercicios de co-creación previos al desarrollo de cada evolución.
- **Mi Colombia Digital** facilita la comunicación entre entidades subnacionales y sus usuarios, y crea beneficios en doble vía: por un lado, hace más eficiente la labor de las entidades, y por el otro, le permite a la ciudadanía hacer control político, acceder a atención continua de manera virtual y la posibilidad de participar en la gestión pública territorial.
- Las entidades usuarias de **Mi Colombia Digital** presentan un nivel de cumplimiento de los lineamientos de publicación de información 5.6% más alto que el de las entidades no usuarias. Así mismo, el nivel de cumplimiento de los lineamientos de participación ciudadana soportada en medios digitales es 8.6% más alto para las entidades usuarias que para las entidades no usuarias. Esto evidencia el aporte de **Mi Colombia Digital** en el nivel de implementación de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.
- Las entidades usuarias tienen, en promedio, un nivel de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital del 50,6%, que sería del 21,6% si no contaran con las funcionalidades incorporadas en **Mi Colombia Digital** para dar cumplimiento a los lineamientos de publicación de contenidos, accesibilidad y usabilidad web definidos en la Resolución 1519 de 2020. Así mismo, si las entidades usuarias no contaran con las funcionalidades relacionadas con participación ciudadana que ofrece Mi Colombia Digital, su nivel de cumplimiento de la Política de Gobierno Digital no sería del 50,6% sino del 49,4%.
- Entre junio de 2017 y mayo de 2022, las entidades usuarias de sedes electrónicas han ahorrado más de USD 12,3 millones (COP 46.673 millones), esto significa que, en promedio, cada año **Mi Colombia Digital** genera ahorros para el país que superan los USD 2,2 millones (COP 8.617 millones). En lo que corresponde a 2022, entre enero y octubre el ahorro para los 308 nuevos usuarios asciende a USD 160 mil (COP 666 millones).

- Entre mayo de 2013 y octubre de 2022, las entidades usuarias de licencias de cuentas de correos electrónicos y herramientas de trabajo colaborativo han ahorrado más de USD 11.5 millones (COP 38.809 millones), esto significa que, en promedio, cada año **Mi Colombia Digital** genera ahorros para el país que superan los USD 1,2 millones (COP 4.085 millones). Entre enero y octubre de 2022, el ahorro para los 6.619 nuevos usuarios asciende a USD 454 mil (COP 1.830 millones).
 - El costo anual de la iniciativa **Mi Colombia Digital** está 131% por debajo del costo que tendrían que pagar las entidades usuarias por adquirir en el mercado los servicios que reciben de manera gratuita. Esto significa que, por cada COP 100 que la Dirección de Gobierno Digital invierte en Mi Colombia Digital, las entidades usuarias ahorran COP 231.
 - Por cada COP 100 que la Dirección de Gobierno Digital invierte en el desarrollo, mantenimiento y soporte técnico de sedes electrónicas, las entidades usuarias ahorran COP 315. Así mismo, por cada COP 100 que invierte en licenciamiento de productividad (correos electrónicos y herramientas de trabajo colaborativo), las entidades usuarias ahorran COP 148.
 - Tanto las entidades usuarias de **Mi Colombia Digital** como los líderes de iniciativa que diligenciaron los instrumentos dispuestos en el desarrollo de este estudio identificaron como oportunidad de mejora la necesidad de brindar un acompañamiento más especializado en términos de capacitaciones para aprender a utilizar todas las funcionalidades de las sedes electrónicas.
-

Referencias bibliográficas

Cruz, Guillermo. (2020, April 20). GovTech y el futuro del gobierno: el caso de Dasigno en Colombia. Caracas: CAF. Obtenido de: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1545>

Decreto 1151 de 2008. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones. 14 de abril de 2008. D.O 46.960.

Decreto 2693 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones. 21 de diciembre de 2012. D.O 48651.

Decreto 2573 del 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. 12 de diciembre de 2014. D.O 49363.

Decreto 1008 del 2018. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 14 de junio de 2018. D.O (s.f).

Documento CONPES 3072 de 2000: *Agenda de Conectividad*. Bogotá, Colombia.

Documento CONPES 4023 de 2021: *Política para la reactivación, la repotenciación y el crecimiento sostenible e incluyente: nuevo compromiso por el futuro de Colombia*. Bogotá, Colombia.

Gobierno Digital (s.f). *Proyecto Plataformas Territoriales*. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. <https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/w3-article-9410.html>

Gobierno Digital (s.f). *Mi Colombia Digital*. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Iniciativas/GOV-CO-Territorial/>

Mi Colombia Digital. (s.f). *Bienvenido Mi Colombia Digital*. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. <https://home.micolombiadigital.gov.co/territorial/>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (s.f) *Evolución 4.0 de Mi Colombia Digital*. Obtenido de: <https://drive.google.com/file/d/1vCelSWmd7H4VxDkA4n752f-i9ENmoaky/view>

Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. *Pacto por Colombia, pacto por la equidad*. Presidencia de la República, Bogotá.

Sala de Prensa. (s.f). *El Portal "No más Filas" es ahora GOV.CO*. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/101460:El-portal-No-mas-filas-es-ahora-GOV-CO>

